



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والصحة العقلية
الموسومة بـ

واقع المناخ التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية وأثره على ضغوط العمل والرضا الوظيفي
والإلتزام التنظيمي
دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان

إشراف:
أ.د. علي طاجين

إعداد الطالب:
غليد سماعيل

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذ التعليم العالي	أ.د. قيدوم أحمد
مشرفا ومقررا	جامعة مستغانم	أستاذ التعليم العالي	أ.د. طاجين علي
مناقشا	جامعة تيزي وزو	أستاذ التعليم العالي	أ.د. بوطابة فريد
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر أ	د. عمار ميلود
مناقشا	جامعة تيزي وزو	أستاذ محاضر أ	د. مواليك مصطفى

السنة الجامعية: 2021 – 2022

الإهداء

إلى والديا، أمد الله في عمرهما، وأمتعهما بالصحة
والعافية.

إلى خير معين، زوجتي التي وقفت بجانبي.
إلى الأمل المشرق، أبنائي حفظهم الله ورزقهم
الهداية، وأنار عقولهم بالعلم.

إلى إخواني وأخواتي وعائلاتهم الكرام تقديرا
واحتراما.

إلى من أناروا لنا طريق العلم والمعرفة، أساتذتي
الأجلاء.

إلى جميع الأهل والأحباب والأصدقاء.

اهدي الجميع ثمرة جهدي.



الشكر و التقدير

أحمد الله تعالى الذي وفقني لإتمام هذه الدراسة، وأتقدم
بجزيل الشكر الى الاستاد المشرف علي طاجين الذي لم
يتوان عن تقديم التوجيهات والنصائح طوال فترة اعداد
الدراسة.

والشكر الجزيل الى كل من ساهم في تقديم الدعم
والمساندة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير الى كل أعوان الحماية المدنية
بمختلف رتبهم وخاصة الذين شاركوا في عينة البحث.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى وصف أثر المناخ التنظيمي على ضغوط العمل و الرضا الوظيفي كمتغيرين وسيطين للعلاقة بين المناخ التنظيمي والإلتزام التنظيمي، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات المرتبطة بالبحث، والذي تم تطبيقه على عينة عشوائية مكونة من (334) عون من أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان ، وتم معالجة البيانات باستخدام الحزم الاحصائية SPSS-V23 و AMOS-V23، والاستعانة بالتحليل العاملي بشقيه الاستكشافي والتوكيدي، وتبين من خلال التحليلات أن مؤشرات المطابقة جاءت في المجال المسموح لكل من نماذج القياس والنموذج البنائي، وأكدت نتائج إختبار نموذج الدراسة على وجود تأثير سلبي للمناخ التنظيمي على ضغوط العمل، ووجود تأثير إيجابي على كل من الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، وكذلك وجود تأثير غير مباشرة للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، وتأثير سلبي لضغوط العمل على الرضا الوظيفي وعلى الإلتزام التنظيمي، ووجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي، ووجود تأثير غير مباشر سلبي لضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

الكلمات المفتاحية: المناخ التنظيمي، ضغوط العمل، الرضا الوظيفي، الإلتزام التنظيمي.

Résumé:

L'objectif de l'étude actuelle, vise à décrire l'impacte du climat organisationnel, sur le stress au travail et la satisfaction comme variables médiatrices de la relation entre le climat et l'engagement organisationnel.

A cet effet une enquête a été opérée auprès de 334 agents de la protection civile de la wilaya de Relizane comme échantillon alléatoire, en faisant recours aux questionnaires, comme moyens de collecte d informations, se rapportant à l'étude.

Pour le traitement des données on a adopté, les programmes (SPSS et AMOS V; 23) en utilisant l'analyse factorielle, dans ses parties exploratrices et confirmatrices.

Il s'est avéré d'après les résultats de l'étude que les indices de la qualité d'ajustement du modèle sont acceptables par rapport aux seuils de validation.

Les résultats de l'analyse factorielle confirmatoire ont approuvé les modèles de mesures.

Enfin l'étude a abouti aux résultats suivant:

- Il y a un impact négatif du climat organisationnel sur le stress au travail.
- Il y a un impact positif du climat organisationnel sur la satisfaction et l'engagement organisationnel.
- Il y a un impact indirecte du climat organisationnel sur la satisfaction et l'engagement Organisationnel.
- Il y a un impact négative du stress au travail sur la satisfaction et l'engagement organisationnel.
- Il y a un impact positif de la satisfaction sur l'engagement organisationnel.
- Il y a un impact négatif du stress au travail sur l'engagement en présence de la satisfaction au travail comme variable médiatrice.

Les mots clés: climat organisationnel, stress au travail, satisfaction au travail, engagement organisationne.



Abstract:

The objective of the current study is to describe the effect of organizational climate on work stress and satisfaction as mediating variables of the relationship between climate and organizational commitment.

To this end, a survey was carried out with 334 civil protection agents in the wilaya of Relizane as a random sample, using questionnaires as a means of collecting information relating to the study.

For data processing we have adopted the programs (SPSS and AMOS V; 23) using factor analysis, in its exploratory and confirming parts.

It turned out from the results of the study that the indices of the goodness of fit of the model are acceptable with respect to the validation thresholds.

Finally, the study led to the following results:

- There is a negative effect of the organizational climate on work stress.
- There is a positive effect of the organizational climate on organizational satisfaction and commitment.
- There is an indirect effect of the organizational climate on organizational satisfaction and commitment.
- There is a negative effect of stress at work on organizational satisfaction and commitment.
- There is a positive effect of satisfaction on organizational commitment.
- There is a negative effect of stress at work on engagement in the presence of job satisfaction as a true mediator.

The key words: organizational climate, stress at work, job satisfaction, organizational commitment.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج-هـ	الملخص
و-ز-ح	فهرس المحتويات
ط-ي-ك	فهرس الجداول
ل	فهرس الأشكال
2-1	المقدمة
الفصل الأول: مدخل الدراسة	
4-3	إشكالية الدراسة
12-5	الدراسات السابقة
13-12	النموذج النظري للدراسة
14-13	فرضيات الدراسة
15-14	أهمية وأهداف الدراسة
15	حدود الدراسة
17-16	المفاهيم الإجرائية لمصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الاطار النظري لمتغيرات الدراسة	
19	تمهيد
23-19	1.1.2. مفهوم المناخ التنظيمي
25-24	2.1.2. أهمية المناخ التنظيمي
28-25	3.1.2. أبعاد المناخ التنظيمي
37-29	4.1.2. نماذج المناخ التنظيمي

39-37	5.1.2. أنواع المناخ التنظيمي
38	2.2. ضغوط العمل
41-39	1.2.2. مفهوم ضغوط العمل
44-41	2.2.2. النماذج المفسرة للضغوط
45-44	3.2.2. مصادر ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية
45	3.2. الرضا الوظيفي
48-45	1.3.2. مفهوم الرضا الوظيفي
49	2.3.2. أنواع الرضا الوظيفي
52-49	3.3.2. عوامل ومحددات الرضا الوظيفي
54-52	4.3.2. نظريات الرضا الوظيفي
55-54	5.3.2. مؤشرات عدم الرضا الوظيفي
56	4.2. الالتزام التنظيمي
57-56	1.4.2. مفهوم الالتزام التنظيمي
58-57	2.4.2. النماذج الأحادية البعد للالتزام التنظيمي
59-58	3.4.2. النماذج الثنائية الالتزام التنظيمي
60-59	4.4.2. النماذج الثلاثية الالتزام التنظيمي
64-60	5.4.2. المحددات والعوامل المساعدة للالتزام التنظيمي
65	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	
67	تمهيد
67	1.3. الدراسة الأولية
67	1.1.3. منهج الدراسة الأولية
67	2.1.3. مجتمع الدراسة
67	3.1.3. عينة الدراسة الأولية

66	4.1.3. مكان وزمان اجراء الدراسة الأولية
67	5.1.3. خصائص العينة الأولية
69-68	6.1.3. ادوات الدراسة وخصائصها السيكمترية
85-70	3.2. اختبار البنية العاملية لمقياس المناخ التنظيمي
98-86	3.3. اختبار البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل
114-99	4.3. اختبار البنية العاملية لمقياس الرضا الوظيفي
129-115	5.3. اختبار البنية العاملية لمقياس الالتزام التنظيمي
130	6.3. اجراءات الدراسة الأساسية
130	1.6.3. منهج الدراسة الأساسية
120	2.6.3. مجتمع الدراسة الأساسية
132-131	3.6.3. عينة الدراسة الأساسية
147-133	5.6.3. اختبار استقرار البنية العاملية لنماذج القياس
140-138	6.6.3. خطوات بناء النموذج
147-140	7.6.3. متطلبات تطبيق النمذجة بالمعادلة البنائية
149-147	8.6.3. النموذج المتكامل
150	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها	
152	تمهيد
161-152	1.4 عرض نتائج الدراسة
164-162	2.4 مناقشة نتائج النموذج
165	الخاتمة
166	التوصيات
178-167	المراجع
189-179	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
68	توزيع افراد العينة الأولية حسب الوحدات	01
69	توزيع افراد العينة حسب السن الرتبة الاقدمية	02
72	التوزيع الطبيعي لمتغير المناخ التنظيمي	03
73	كايزر مايرأولكين واختبار بارتليت لكفاية حجم العينة	04
74	توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير	05
76	قيم تشعبات الفقرات لمقياس المناخ التنظيمي على العوامل المستخلصة بعد التدوير	06
80	معامل الثبات المركب لأبعاد المناخ التنظيمي	07
81	معامل الثبات أوميغا لأبعاد المناخ التنظيمي	08
82	الثبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد المناخ التنظيمي	09
83	مؤشرات الصدق البنائي لنموذج المناخ التنظيمي	10
84	مصفوفة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص للعوامل	11
85	مؤشرات المطابقة للنموذج العاملي السداسي للمناخ التنظيمي	12
88	التوزيع الطبيعي لمتغير ضغوط العمل	13
89	كايزر مايرأولكين واختبار بارتليت لكفاية حجم العينة	14
90	توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير لضغوط العمل	15
92	قيم تشعبات الفقرات لمقياس ضغوط العمل على العوامل المستخلصة بعد التدوير	16
95	معامل الثبات المركب لأبعاد ضغوط العمل	17

95	معامل الثبات أو ميجا لأبعاد ضغوط العمل	18
96	الثبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد ضغوط العمل	19
97	مؤشرات الصدق البنائي لنموذج ضغوط العمل	20
97	مصفوفة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص للعوامل	21
98	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج العاملي الثنائي لضغوط العمل	22
101	التوزيع الطبيعي لمتغير الرضا الوظيفي	23
102	كايزر ماير أولكين واختبار بارتليت لكفاية حجم العينة	24
103	توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير لمتغير الرضا الوظيفي	25
105	قيم تشبعات الفقرات لمقياس الرضا الوظيفي على العوامل المستخلصة بعد التدوير	26
108	معامل الثبات المركب لأبعاد الرضا الوظيفي	27
109	معامل الثبات أو ميجا لأبعاد الرضا الوظيفي	28
109	معاملات الثبات لأبعاد الرضا الوظيفي	29
110	الثبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد الرضا الوظيفي	30
111	مؤشرات الصدق البنائي لنموذج الرضا الوظيفي	31
112	مصفوفة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج لعوامل الرضا الوظيفي	32
113	مؤشرات المطابقة للنموذج العاملي الخماسي للرضا الوظيفي	33
115	مؤشرات المطابقة للنموذج العاملي الهرمي للرضا الوظيفي	34
117	التوزيع الطبيعي لمتغير الالتزام التنظيمي	35
118	كايزر ماير أولكين واختبار بارتليت لكفاية حجم العينة	36
119	توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير لمتغير الالتزام التنظيمي	37
121	قيم تشبعات الفقرات لمقياس الالتزام التنظيمي على العوامل المستخلصة بعد التدوير	38
124	معامل الثبات المركب لأبعاد الالتزام التنظيمي	39
124	معامل الثبات أو ميجا لأبعاد الالتزام التنظيمي	40



125	النبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد الالتزام التنظيمي	41
126	مؤشرات الصدق البنائي لنموذج الالتزام التنظيمي	42
126	مصنوفة الجذر التريبيعي لمتوسط التباين المستخرج لعوامل الالتزام التنظيمي	43
127	مؤشرات المطابقة للنموذج العاملي الثلاثي للالتزام التنظيمي	44
130	مؤشرات المطابقة للنموذج العاملي الهرمي للالتزام التنظيمي	45
133	توزيع الاستمارات على افراد العينة الاساسية	46
134	توزيع افراد العينة الاساسية حسب السن الرتبة الأقدمية	47
135	الفرق بين النموذجين لمؤشرات المطابقة للمناخ التنظيمي	48
136	الفرق بين النموذجين لمؤشرات المطابقة لضغوط العمل	49
137	الفرق بين النموذجين لمؤشرات المطابقة للرضا الوظيفي	50
137	الفرق بين النموذجين لمؤشرات المطابقة للالتزام التنظيمي	51
141	قيم التفلطح والالتواء لمتغيرات الدراسة	52
143	معاملات الارتباط بين متغيرات النموذج	53
144	قيم مؤشرات جودة المطابقة المحسوبة مقارنة بالقيم النموذجية	54
146	قيم مؤشرات المطابقة لنموذج معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة بعد التعديل	55
149	قيم مؤشرات تطابق النموذج الافتراضي مع بيانات العينة	56
153	المتوسط والانحراف المعياري لابعاد المناخ التنظيمي	57
154	مستوى المناخ التنظيمي	58
155	تقديرات معاملات المسار للتأثيرات المباشرة	59
159	قيم التأثيرات غير المباشرة ومستوى الدلالة	60
159	قيم التأثير الكلي ومستوى الدلالة	61

فهرس الشكبات

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	النموزج النظري للدراسة	01
75	العوامل المستخرجة بطريقة scree plot للمناخ التنظيمي	02
79	النموزج العاملي السداسي للمناخ التنظيمي	03
86	النموزج العاملي الهرمي من الدرجة الثانية للمناخ التنظيمي	04
91	العوامل المستخرجة بطريقة scree plot لضغوط العمل	05
94	النموزج العاملي الثنائي لضغوط العمل	06
99	النموزج العاملي الهرمي من الدرجة الثانية لضغوط العمل	07
104	العوامل المستخرجة بطريقة scree plot للرضا الوظيفي	08
107	النموزج العاملي الخماسي للرضا الوظيفي	09
114	النموزج العاملي الهرمي من الدرجة الثانية للرضا الوظيفي	10
120	العوامل المستخرجة بطريقة scree plot للالتزام التنظيمي	11
123	النموزج العاملي الثلاثي للالتزام التنظيمي	12
129	النموزج العاملي الهرمي من الدرجة الثانية للالتزام التنظيمي	13
139	النموزج المتكامل	14
142	النموزج البنائي لمتغيرات الدراسة	15
145	النموزج البنائي لمتغيرات الدراسة بعد التعديل	16
148	النموزج البنائي المتكامل	17

مقدمة:

يقع على قطاع الحماية المدنية مسؤولية كبيرة في ظل التطور الحاصل في شتى مجالات الحياة في الوقت الحاضر بسبب التطور الصناعي والتغير البيئي، فهي واحدة من المهن التي تلعب دورا هاما في المجتمع اذ تأخذ على عاتقها سلامة وحماية الافراد والممتلكات العامة والخاصة، فالأعوان في هذا القطاع هم أول المستجيبين للتدخل في الحوادث الخطيرة بشتى أنواعها كحوادث المرور التي أصبحت تحتل المرتبة الأولى في عدد الوفيات، وأيضا الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات وحرائق الغابات، وكذلك المساهمة في تسيير الاحداث والمخاطر التي يمكن أن تقع في أي لحظة.

وتعتمد الحماية المدنية كغيرها من القطاعات الخدمائية لأجل تحقيق أهدافها والوصول الى غايتها في الأداء المتميز بالاعتماد على المورد البشري بالدرجة الأولى، وهذا من خلال ما يقوم به من مهام وما يؤديه من وظائف بأعلى مستوى من الكفاءة والفعالية، فالقائمين من الأعوان على التدخلات اليومية على تماس واتصال دائم مع طالبي النجدة وبالتالي فعليهم العبئ الأكبر في تحقيق النجاح للمنظمة ، ولهذا أصبح لزاما على القادة بقمة سلم قطاع الحماية المدنية تنمية العنصر البشري وتحقيق التوازن بينه وبين المنظمة وهذا بتوفير بيئة عمل تعزز من قدرة منتسبيها ولا سيما داخل الوحدات لأداء المهام على أكمل وجه ، وكذلك ادراك مدى التأثير الذي قد تحدثه منظمة العمل على تطور مشاكل الصحة النفسية، ووضع استراتيجيات لتنظيم الضغوط اليومية التي تمارسها قيود العمل فضلا عن توفير أحسن المعدات والمستلزمات لضمان السير الجيد لعمليات التدخل ولسلامة الأعوان أثناء مباشرة التدخلات الحوادث، لأن طبيعة المهنة لا تخلوا من المصاعب والمشقة زيادة عن احتمال التعرض لبعض الامراض المعدية نتيجة تعاملهم المباشر مع المصابين والجروح.

ومن خلال دراسة (Nesl,et al,2000) أنه في ظل الظروف والتغيرات شهدت العلوم الاجتماعية تطورا في مفاهيمها التطبيقية على أهمية المناخ التنظيمي باعتباره المؤثر الفعال على الكثير من المتغيرات التنظيمية. بما فيها الرضا عن العمل والالتزام التنظيمي ، فالمناخ التنظيمي يمثل وصفا لخصائص بيئة العمل ولا بد أن يتأثر الأفراد العاملين بتلك الخصائص ،فإما أن يعزز الشعور بالرضا فيشكل بيئة داعمة له، واما أن يكون عاملا معيق للشعور بالرضا، وذكر العباسي (2008) والعميان (2010) أن أهمية المناخ التنظيمي تظهر من خلال تأثيره المباشر وغير المباشر في العديد من الأبعاد التنظيمية، مثل الأداء والدافعية والولاء والرضا الوظيفي و التطوير الإداري وفي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها .

وقد تم تقسيم البحث إلى جزئين، جانب نظري وجانب تطبيقي، حيث اشتمل الجانب النظري فصلين، الفصل الأول احتوى الإطار العام للدراسة والذي تضمن مشكلة وأهمية واهداف البحث والتعريف بالمفاهيم والمصطلحات الإجرائية وفرضيات الدراسة، وكذلك النموذج النظري المفترض للتأثيرات بين متغيرات البحث، واحتوى الفصل الثاني على الإطار النظري لمتغيرات الدراسة.

أما الجانب الميداني فاشتمل في فصله الثالث على منهجية الدراسة وإجراءاتها، والفصل الرابع تضمن عرض ومناقشة نتائج الدراسة وبعض الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول

مدخل الدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: الدراسات السابقة

ثالثاً: النموذج النظري للدراسة

رابعاً: الفرضيات

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: أهمية الدراسة

سابعاً: محددات الدراسة

ثامناً: التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

1.1. الإشكالية:

تتوقف كفاءة المنظمة على المورد البشري الذي يعد المحرك الأساسي للعمليات داخل التنظيم، ومع التطور المتزايد في شتى مجالات الحياة شهدت الحماية المدنية كغيرها من المنظمات التي تقدم خدمات للمجتمع تزايداً في حجمها ومسؤولياتها مما فرض عليها تقديم العمل المطلوب بالمستوى الذي يتوقع منها الآخرون، ويشير عبد الله العمري (2002) إلى أهمية دراسة العلاقة بين بيئة المنظمة والافراد العاملين فيها لما تمثله هذه البيئة من مؤشرات على مستوى الصحة النفسية وما تتركه من آثار على سلوك الافراد ومواقفهم اتجاه عملهم، كما أكدت دراسة غنيم (1986)، ودراسة الن (1988)، ودراسة موكسلي (1993)، على أهمية المناخ التنظيمي في استقرار واستمرار العاملين في التنظيم، وان نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يرتبط بالمناخ السائد داخل المنظمة .

هناك الكثير من البحوث التي درست المناخ التنظيمي مع العديد من المتغيرات الا ان تلك البحوث حسب اطلاع الباحث اقتصرت على وصف العلاقات الارتباطية ولم تهتم بإعادة اختبار البنية العاملية للمناخ التنظيمي او للمتغيرات التي تمت دراستها معه، وهذا من خلال التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي في اطار النمذجة بالمعادلة البنائية بتصميم واختبار النماذج النظرية التي تتيح لنا دراسة العلاقات بين عدة متغيرات، وتصور التفاعلات التي نقر بوجودها ضمن الظاهرة والقدرة على تمثيل شبكة من العلاقات بين هذه المتغيرات، وانطلاقاً من هذا تم تصميم نموذج جمع العديد من الفرضيات للعلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وعلى هذا الأساس تبلورت تساؤلات الدراسة كالتالي:

1. ما مستوى المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية لولاية غليزان من خلال إدراك

الاعوان؟

2. هل يؤثر المناخ التنظيمي على ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
3. هل يؤثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
4. هل يؤثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
5. هل تؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
6. هل تؤثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
7. هل يؤثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
8. هل يؤثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي من خلال ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
9. هل يؤثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
10. هل يؤثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
11. هل تؤثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟
12. هل يؤثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان؟

2.1، الدراسات السابقة :

لقد تم في هذا الفصل التطرق الى مختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المناخ التنظيمي وعلاقته بمتغيرات الدراسة ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكذلك التطرق الى الابحاث التي تناولت متغيرات الدراسة سواء كانت قد تناولت التأثير او العلاقات الثنائية.

- دراسة إبراهيم بن حمد البدر (2006): المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل دراسة ميدانية على ضباط الدفاع المدني بمنطقة الرياض.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على مستوى المناخ التنظيمي السائد بمديرية الدفاع المدني ومستوى ضغوط العمل لدى العاملين بها، وكذلك كشف طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل لدى الضباط العاملين بالدفاع المدني، والتعرف على الاختلافات في اتجاهات أفراد العينة حول المناخ التنظيمي وضغوط العمل نتيجة الاختلافات الشخصية والوظيفية، خلصت النتائج إلى توافر مناخ تنظيمي إيجابي بمديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض، وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل لدى ضباط مديرية الدفاع المدني، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية اتجاه واقع المناخ التنظيمي وضغوط العمل تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

-دراسة نسيم خضير عباس، علي ميري حسن (بدون سنة نشر): تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل.

الغرض من هذا البحث التعرف على تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في الكليات الاهلية بابل العراق، تم التوصل الى عدة نتائج من أهمها أن المناخ التنظيمي يؤثر تأثيرا سلبيا قوي على ضغوط العمل، فالمناخ التنظيمي المفتوح يقلل من الضغط المفروض على العاملين ويمهد ظروف العمل

الجيدة للعاملين، كما أن المناخ التنظيمي الذي يتسم بالمرونة يسهم في تقليل الضغوط المهنية، أما المناخ المعقد فإنه يزيد من ضغوط العمل لدى العاملين.

-دراسة الطيب (2008): أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي للعاملين بها، حيث تمثلت أبعاد المناخ التنظيمي في "الهيكلة التنظيمي"، "نمط القيادة"، "مدى مشاركة العاملين"، "نمط الاتصال"، "طبيعة العمل"، "التكنولوجيا المستخدمة"، كما هدفت الدراسة أيضاً التعرف إلى مدى وجود فروق في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي تعزى لخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، وتم الوصول إلى النتائج التالية: أظهرت الدراسة توجهاً عاماً نحو الموافقة على توافر مناخ تنظيمي إيجابي بشركة الاتصالات الفلسطينية، وجود علاقة إيجابية قوية بين توافر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين، وأظهرت الدراسة أن هناك مستوى جيد من الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ومن التوصيات التي خلصت إليها الدراسة ضرورة تولى الإدارة العليا إلى الاهتمام بالمناخ التنظيمي بجميع مكوناته وعناصره كونه متغير هام يساهم في التأثير على الرضا الوظيفي للعاملين، مما يساعد في تحقيق الشركة لأهدافها، وضرورة تفعيل مشاركة العاملين في البرامج المقررة وخاصة ما يتعلق منها بمعايير الأداء والاعتراف بقدراتهم في وضع الأهداف المرحلية التي تساهم في تحقيق أهداف وغايات الشركة، والعمل على رفع مستوى رضا العاملين من خلال إعادة النظر في نظام ساعات العمل وتحسين البيئة المادية للعمل.

- دراسة خالد محمد احمد المازن (2006): المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى الضباط العاملين بالإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية للمملكة البحرينية.

هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما أدوات جمع البيانات فاعتمد الباحث على الاستمارة حيث بلغ عدد افراد العينة 156 فرد، خلصت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي.

– دراسة بن صافية فاطمة الزهرة (2014): المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات بالروية.

وهدفت الدراسة الى الكشف عن توجهات العاملين نحو المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة وعلاقته بالالتزام التنظيمي، وخلصت النتائج الى ان هناك علاقة إيجابية بين ابعاد المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي، وعليه فانه يتعين على المديرين في المؤسسة إذا أرادوا تنمية الالتزام التنظيمي فيمكن ذلك من خلال تعزيز العوامل التنظيمية والمتمثلة تشجيع العمل الجماعي وخلق التعاون ومراجعة العوامل التي يرى العامل انها غير عادلة مثل نظام المكافأة والأجور.

– دراسة Jeevan jayoti(2013): Impact of organizational climat and job satisfaction job commitment and Intention to leave.

هدفت الدراسة الى معرفة تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي والالتزام ابوظيفي ونية ترك العمل، وتم تطبيق هذه الدراسة عينة مكونة من 820 استاذ بأربعة جامعات بالهند، وخلصت النتائج الى ان عوامل المناخ التنظيمي تؤثر إيجابيا على الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي.

– دراسة السعودي (2006): أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات جامعة البلقاء.

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات جامعة البلقاء، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.

– دراسة **Shahid Jan Kakakhal، Nazim Ali (2011)**: علاقة ضغوط العمل الوظيفية بالالتزام التنظيمي بقطاع صناعة الادوية في باكستان.

هدفت هذه الدراسة الى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية والالتزام التنظيمي في قطاع صناعة الادوية في باكستان، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، كما توصلت النتائج الى أن 56 بالمئة من التغيرات في الالتزام التنظيمي ناتج عن التغير في مستوى الضغوط الوظيفية.

– دراسة **محمد مصطفى الخشروم (2011)**: تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المعاهد التقنية لجامعة حلب، وأثر بعض المتغيرات الشخصية في ذلك، وتحديد أثر متغير مناخ الخدمة في مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين، وذلك بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لدى عينة مكونة من 86 عامل، توصل الباحث إلى درجة مرتفعة من لالتزام التنظيمي لعينة الدراسة، ووجود فروق معنوية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير العمر وعدد سنوات الخبرة، وأشارت النتائج لوجود أثر معنوي موجب لمتغير مناخ الخدمة على مستوى الالتزام التنظيمي، ووجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، ووجود أثر معنوي موجب للرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين مناخ الخدمة والالتزام التنظيمي.

-دراسة صوار يوسف، ستي سيد أحمد(2017): أثر صراع الدور على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية النمذجة البنائية بالمربعات الصغرى PLS لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بولاية سعيدة.

هدف البحث إلى إبراز العلاقة بين صراع الدور والالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بولاية سعيدة، وكذلك معرفة أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بالاعتماد على النمذجة بالمعادلات الهيكلية، وقد توصلت نتائج الدراسة بعد المعالجة الإحصائية إلى وجود أثر قوي لصراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود عامل الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، يوجد أثر موجب غير مباشر أقل من التأثير المباشر لصراع الدور على الالتزام التنظيمي، يوجد أثر موجب معنوي قوي لصراع الدور على الرضا الوظيفي، يوجد أثر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، يوجد أثر موجب غير مباشر لصراع الدور على الالتزام التنظيمي وذلك بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

- دراسة **Aysen Berberoglu (2018)** : تأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي.

كان الهدف من هذه الدراسة هو تقييم تصورات موظفي الرعاية الصحية للمناخ التنظيمي واختبار التأثير المفترض للمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي ، اعتمدت الدراسة نهجاً كمياً من خلال جمع البيانات من العاملين بمجال الرعاية الصحية في المستشفيات العامة بشمال قبرص ، وأظهرت النتائج أن المناخ التنظيمي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي المتصور، كانت هناك علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي مع الالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي المتصور، أشارت نتائج أيضاً إلى أن المناخ التنظيمي له تأثير على التنبؤ بالالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي

المتصور للموظفين في المستشفيات العامة في شمال قبرص، إذا كانت درجات المناخ التنظيمي للموظفين عالية فإن درجات الالتزام التنظيمي للموظفين تكون عالية في نفس الوقت إذا كان الموظفون في المستشفيات العامة في شمال قبرص ينظرون إلى المناخ التنظيمي بطريقة إيجابية، فسيكون لديهم مستويات أعلى من الالتزام التنظيمي، أشارت النتائج إلى أن المناخ التنظيمي هو عامل مهم في إعدادات الرعاية الصحية من حيث التزام الموظف، مما سيؤدي إلى نتائج مهمة حول تقديم الخدمة في مؤسسات الرعاية الصحية.

Paramanandam,P:(2017) Impact of occupationnel stress on job : دراسة _
satisfaction and organizational commitment among the managerial personnel of select textile units in tirupur .

كان الغرض من هذه الدراسة هو التحقق من تأثير الاجهاد المهني على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى 63 من المدراء بقطاع النسيج.

وأوضحت النتائج وجود ارتباط سلبى معنوي بين الاجهاد المهني والرضا الوظيفي والابعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي، كما تم تفسير التباين بنسبة 21 بالمئة في الالتزام التنظيمي و27 في المئة في الرضا الوظيفي من خلال متغير الاجهاد المهني.

- دراسة (2019) Bchruuddin saleh, Arif Partono :

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير ضغوط العمل على الالتزام العاطفي بشكل مباشر وغير مباشر من خلال وساطة الرضا الوظيفي، وأجريت هذه الدراسة على 428 عامل من مختلف القطاعات الصناعية في اندونيسيا باستخدام تحليل المسار ، وأوضحت نتائج الدراسة ان لضغوط العمل تأثير سلبى ضعيف على الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي، ولم يتوسط الرضا الوظيفي التأثير الغير مباشر بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي، بينما كان هناك تأثير إيجابي قوي للرضا الوظيفي على الالتزام

العاطفي، وأشارت النتائج الى ان المنظمات لاتزال بحاجة الى إيجاد عوامل أخرى لها تأثير على الالتزام العاطفي للموظف، بينما لايزال بإمكانهم تحقيق الولاء من خلال توفير برنامج يعزز الرضا الوظيفي .

دراسة (2013): Rong chang jou, Chung wei kuo, Mei ling tang

Astudy of job stress and turnover tendency among air traffic controllers the mediating effects of job satisfaction.

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر الضغط التي تجعل عمال الطيران في تايوان الى ترك وظائفهم، الى جانب استكشاف كذلك العلاقة بين ضغوط العمل ودوران العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وأظهرت النتائج وجود أثر سلبي لضغط العمل على الرضا الوظيفي، وجود أثر إيجابي بين ضغط العمل ونية البقاء في المؤسسة، ووجود أثر سلبي بين ضغوط العمل ونية ترك العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

دراسة (2007): k.jain, fauzai jabeen, vinita mishra, N.aveen gupta

Job satisfaction as related to organisational climat and accuptional stress.

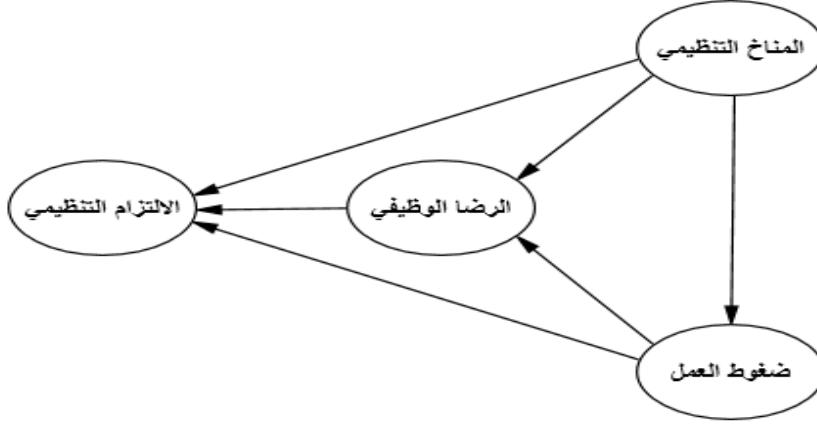
هدفت الدراسة الى فحص تأثير الاجهاد المهني والمناخ التنظيمي على الرضا المهني للعاملين في شركة مصافي النفط الهندية، وقد تم جمع البيانات من 158 موظف من مديرين ومهندسين ، وكشفت نتائج الدراسة ان العمال الذين تحصلوا على درجات عالية في الاجهاد المهني كانوا اقل رضا عن وظائفهم، في حين ان العمال الذين سجلوا درجات منخفضة في الاجهاد المهني كان لديهم مستوى اعلى من الرضا الوظيفي، أي ان وجود درجة اعلى من الاجهاد المهني اثر سلبا على الرضا الوظيفي ووجد ان مجموعة المناخ التنظيمي المرتفع سجلت اعلى درجات الرضا الوظيفي أي ان المناخ التنظيمي يؤثر إيجابا على الرضا الوظيفي.

- التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت علاقة المناخ التنظيمي بظغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي مثل دراسة Bchruuddin saleh, Arif Partono (2019)، ودراسة بن صافية (2014)، حول المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، إلا أن الدراسات السابقة لم تتناول دراسة العلاقة بين المتغيرات مجتمعة في نموذج واحد، وتختلف الدراسة الحالية على أنها تهدف إلى بحث أثر المناخ التنظيمي كمتغير مستقل على ضغوط العمل والرضا الوظيفي كمتغيرين وسيطين والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، وتختلف كذلك عن مجال تطبيقها حيث معظم الدراسات حول المناخ التنظيمي طبقت في قطاع التعليم والمستشفيات، بينما الدراسة الحالية طبقت في قطاع الحماية المدنية، واختلفت الدراسة الحالية عن كونها استخدمت نمذجة المعادلات البنائية (SEM) والتي من خلالها تم اختبار العلاقات بين المتغيرات بطريقة متزامنة، والتي تعد من أحسن الأدوات لاختبار المتغيرات الوسيطة فهي تتحكم في أخطاء القياس إضافة إلى تقييم النموذج من خلال مؤشرات المطابقة.

3.1. النموذج النظري للدراسة:

يفترض النموذج النظري للدراسة أن هناك تأثيرات تفاعلية بين متغيرات الدراسة، وتمثل في تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بصورة مباشرة، وكذلك التأثير المباشر لضغوط العمل على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وتأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، ويفترض أيضا وجود تأثيرات غير مباشرة للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي بوجود ضغوط العمل كمتغير وسيط، والتأثير غير المباشر للمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وتأثير غير مباشر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، والتأثير غير المباشر للمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي بوجود ضغوط العمل والرضا الوظيفي كمتغيرين وسيطين، وهذا ما يبينه النموذج المفترض بعلاقاته كما في الشكل (1):



شكل (1) النموذج النظري المقترح للدراسة

4.1. فرضيات الدراسة:

بناء على تساؤلات الدراسة والدراسات السابقة تم وضع الفرضيات التالية:

1. تتمتع وحدات الحماية المدنية لولاية غليزان بوجود مستوى متوسط للمناخ التنظيمي من خلال إدراك الأعوان.
2. يؤثر المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية على ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان.
3. يؤثر المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية على الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان.
4. يؤثر المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان.
5. تؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان.
6. تؤثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لوحدات ولاية غليزان.

7. يؤثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية ل وحدات ولاية غليزان.
8. يؤثر المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية على الرضا الوظيفي من خلال ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان.
9. يؤثر المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية على الالتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان.
10. يؤثر المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان.
11. تؤثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ل وحدات ولاية غليزان.
12. يؤثر المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية على الالتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان.

5.1. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الاهتمام الذي يحظى به موضوع المناخ التنظيمي من طرف الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ومجال علم النفس العمل، ومدى تأثيره على العوامل المساعدة في تحسين الصحة النفسية للعامل، كالتخفيف من مستوى ضغوط العمل، والرفع من درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي الذي بدورها يرفع من مستوى أداء أعوان الحماية المدنية.

وتتمثل كذلك أهمية الدراسة الى اختبار النماذج المقترحة من خلال استخدام نمذجة المعادلات البنائية كتقنية إحصائية كثيرا ما يوصي بها الباحثون في الدراسات الحديثة للانتقال من المتغيرات الثنائية الى المتغيرات المتعددة، والكشف عن البنى المفاهيمية لمتغيرات الدراسة.

6.1. أهداف الدراسة:

- تحديد البنية المفاهيمية للمناخ التنظيمي وضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- اقتراح نموذج لأثر المناخ التنظيمي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- اختبار النموذج المقترح باستخدام البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة ومدى نجاحه في تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة.
- دعم الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات التي يتضمنها النموذج.
- بناء نماذج لقياس متغيرات الدراسة واختبار خصائصها السيكو مترية (الصدق، الثبات) خاصة بالحماية المدنية.

7.1. حدود الدراسة:

- أ- **الحدود البشرية:** شملت هذه الدراسة مجموعة من أعوان الحماية المدنية التابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية غليزان.
- ب- **الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة في جانبها التطبيقي في وحدات الحماية التابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية غليزان.
- ج- **الحدود الزمنية:** استغرقت مدة إجراء الدراسة في جانبها الميداني من 15 فيفري 2016 الى غاية 04 مارس 2017.

8.1. المفاهيم الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

1.8.1. مفهوم المناخ التنظيمي:

اصطلاحاً: المناخ التنظيمي بأنه انعكاس لخصائص البيئة الداخلية للتنظيم في وعي و لاوعي الأفراد العاملين فيها، مما يدفع بالفرد لبناء تصور معين حول التنظيم يتميز بثبات نسبي ويجدد الى درجة بعيدة سلوكه التنظيمي (الطعامنة، 1996).

إجرائياً: المناخ التنظيمي هو الدرجات التي يحصل عليها الاعوان من خلال إجاباتهم على الأبعاد المكونة لمقياس المناخ التنظيمي: الهيكل التنظيمي، الاتصالات، الحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات والعمل الجماعي، القيادة، وتكنولوجيا العمل.

2.8.1. مفهوم ضغوط العمل:

اصطلاحاً: بأنها ردود فعل أحواله من عدم التوازن ناجمة عن المصادر التنظيمية وظروف العمل وتفاعلها مع شخصية الفرد ثم بين العاملين ومهامهم ما يؤثر في الحالة النفسية والبدنية، ويؤدي الى تغيير نمط السلوك والانحراف عن الأداء المتوقع (القحطاني، 2015).

إجرائياً: ضغوط العمل هي الدرجات التي يتحصل عليها الاعوان من خلال استجاباتهم على الأبعاد المكونة لمقياس ضغوط العمل: بعد مواقف عمليات التدخل، بعد المواقف التنظيمية.

3.8.1 مفهوم الرضا الوظيفي:

اصطلاحاً: هو حالة من الاطمئنان يشعر بها الفرد اتجاه عمله ويترتب عليها سلوك إيجابي للفرد نتيجة لإشباع عمله لحاجاته وتوقعاته مادياً ومعنوياً، فينتج عن هذا الشعور الثقة والولاء والانتماء للعمل وزيادة الفعالية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف المنظمة وغايتها.

إجرائياً: الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على مقياس الرضا الوظيفي ويشمل، الرضا عن الترقية، الأجر، ظروف العمل، نمط الاشراف، جماعة العمل.

4.8.1 مفهوم الالتزام التنظيمي:

اصطلاحاً: حالة نفسية يصبح فيها الفرد ملزماً من خلال أفعاله ومن خلال الإجراءات التي تؤدي الى الاعتقاد بأن استدامة انشطته واجبة عليه.

إجرائياً: الالتزام التنظيمي هو الدرجات التي يتحصل عليها الأعوان من خلال استجاباتهم على الأبعاد المكونة لمقياس الالتزام التنظيمي: الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري.

الفصل الثاني

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد

- أولاً: المناخ التنظيمي.
- مفهوم المناخ التنظيمي.
- أهمية المناخ التنظيمي.
- أبعاد المناخ التنظيمي.
- نماذج المناخ التنظيمي.
- أنواع المناخ التنظيمي.
- ثانياً: ضغوط العمل.
- مفهوم ضغوط العمل.
- النماذج المفسرة لضغوط العمل.
- مصادر وعوامل ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية.
- ثالثاً: الرضا الوظيفي.
- مفهوم الرضا الوظيفي.
- أنواع ومحددات الرضا الوظيفي.
- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.
- رابعاً: الإلتزام التنظيمي.
- مفهوم الإلتزام التنظيمي.
- نماذج الإلتزام التنظيمي.
- المحددات والعوامل المساعدة للإلتزام التنظيمي.

تمهيد:

تهدف هذه الدراسة الى وصف العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقبل اختبار هذا النموذج المفترض تطرق الباحث الى الأطر النظرية وذلك من خلال التراث النظري لمتغيرات الدراسة وهذا بالتعريف بأهم المفاهيم والنماذج والنظريات المفسرة للمناخ التنظيمي وضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

1.2. المناخ التنظيمي

يعتبر المناخ التنظيمي من المفاهيم الحديثة التي حظيت بالاهتمام وهذا لما يعكسه لشخصية المنظمة وتأثيره على سلوك الافراد وادائهم وعليه سيتم تناول هذا المتغير من خلال مفهومه وأهميته وابعاده ونماذجه وانواعه.

1.1.2. مفهوم المناخ التنظيمي:

يعتبر مفهوم المناخ التنظيمي من المفاهيم المجازية لأنه متعلق بمفهوم جغرافي يرتبط بالبيئة من حيث متغيرات الطقس خلال مدار السنة (الذئبيات، 1999، ص 34)، واستخدام هذا المصطلح في مجال السلوك التنظيمي يراد من خلاله التعبير عن الجو العام الذي يسود المنظمة والتفاعل مع المتغيرات التنظيمية تأثراً وتأثيراً، وكذلك الى المفاهيم الادراكية والشخصية التي يحملها الافراد حول الحقائق التنظيمية، والخصائص المميزة للبيئة الداخلية للعمل ذات التأثير على السلوك الإداري (لوكيا الهاشمي، 2015، ص 40).

وأخذت فكرة المناخ التنظيمي طريقها الى الظهور مع مطلع الستينيات من القرن الماضي، ومنذ ذلك الحين وهي تحظى باهتمام العديد من الباحثين، لاسيما في نظرية التنظيم والسلوك التنظيمي، الا أن الخلفية التاريخية والمعرفية للمناخ التنظيمي تعود الى التراث النظري والتطبيقي لمدرسة العلاقات الإنسانية، والتي أكدت أن الجانب المادي للعمل ليس كل شيء في الحياة

التنظيمية، وأن المنظمة ليست مستودعا من العناصر المادية والبشرية وإنما هي كما ذكر (باتيمان وزالتمان 1989) عبارة عن أنماط من التفاعلات النفسية والاجتماعية التي توفر أجواء عمل إنسانية تؤثر في الاتجاهات المستقبلية لعمل المنظمة ونشاطها بشكل يعادل أو يفوق تأثيرات الجانب المادي للعمل (رياض و عزيزضياء، 2013، ص36).

حسب ما أشار اليه التويجري (2013)، يعد كورنل أول من استخدم مصطلح المناخ التنظيمي المؤسسي عام 1959 في دراساته عن المؤسسات التعليمية، فكان هذا المصطلح واحدا من الظواهر الإدارية التي نالت جزء كبير من جهود الباحثين لما له من علاقة بالمتغيرات والعناصر التنظيمية كالأداء التنظيمي، والقيادة، والاتصالات، والرضا الوظيفي، والولاء والروح المعنوية (التويجري، 2013، ص21).

وعرفه فورهان و جلمر (Forehand&Gilmer) 1964 بأنه مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المنظمة التي تميزها عن غيرها من المنظمات وتؤثر على سلوك العاملين فيها (الصيرفي، 2009، ص258)

وعرف لتوين (litwin, 1968) المناخ التنظيمي " مجموعة الخصائص المدركة التي تميز بيئة العمل في المنظمة بصورة مباشرة او غير مباشرة من العاملين، والتي يكون لها تأثير على دوافعهم وسلوكهم " (الطويل، 2015، ص23).

ويعرف ليكرت (Likert, 1978) أن المناخ التنظيمي هو مناخ أي منظمة تعمل كجزء من نظام أكبر فالموظفون يعملون ضمن بيئة إدارية عامة وهذه البيئة تنشأ من خلال سياسات وممارسات كبار الإداريين للنظام وهذا المناخ يؤثر على أداء كل التابعين (المومني، 2011، ص25).

ولقد عرف **ديفنز** (Davis, 1981) المناخ التنظيمي بأنه البيئة التي يقوم فيها موظفو المؤسسة بعملهم، وهو يؤثر ويتأثر بكل سلوك وفعل يحدث داخل المؤسسة (لوكيا الهاشمي، 2015، ص41).

ويعرف **جوردان** (Gordan, 1992) المناخ التنظيمي بأنه نوعية البيئة الداخلية لمنظمة معينة يتوصل الى معرفتها العاملون من خلال تجاربهم وتؤثر في سلوكهم، ويمكن تشخيصه من خلال مجموعة من الخصائص التنظيمية.

اما **باين**(Payne) أن المناخ التنظيمي مفهوم يعكس حجم ومحتوى القيم السائدة والمعايير والسلوكيات ومشاعر أعضاء النظام الاجتماعي، والتي تقاس اجرائيا من خلال إدراك الافراد.

ومن خلال التعاريف السابقة وما أشار اليه التويجري (2013) حول المناخ التنظيمي بأن هناك ثلاثة اتجاهات تميز بين التعريفات وهذا بتعدد المجالات وخصائص الحياة الداخلية للمنظمة، أولها ينظر الى المناخ التنظيمي على أنه خاصية من خواص المنظمات، وثانيها يرى أن مفهوم المناخ التنظيمي من خلال تصورات العاملين، وثالثها يحدد المناخ التنظيمي من خلال العلاقات والتفاعلات القائمة بين الفرد والمنظمة وقد حددها كما يلي.

أ- مفهوم المناخ التنظيمي من خلال خصائص المنظمة:

وذكر في إطار هذا الاتجاه:

ما يراه الذنبيات أن المناخ التنظيمي هو تعبير مجازي للدلالة على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم كنمط القيادة، وطبيعة الهيكل التنظيمي، والحوافز وغيرها من العوامل التي تؤثر في سلوك العمال داخل التنظيم.

والمغربي (1995) الذي حدد المناخ التنظيمي بمجموعة من الخصائص التي تميز بيئة المنظمة التي يعمل بها الفرد فتؤثر على قيمه واتجاهاته وادراكاته، وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي للبيئة الداخلية (التويجري، 2013، ص24).

فمفهوم المناخ التنظيمي من خلال خصائص المنظمة يعبر عن الخصائص التي تتميز بها البيئة الداخلية للعمل والتي تتصف بدرجة من الثبات النسبي بحيث تؤثر في سلوك العاملين واتجاهاتهم وأدائهم (فليه، عبد المجيد ص291).

وهو أيضا نوعية البيئة الداخلية التي تسود المنظمة ويعرفها العاملون من خلال تعايشهم وتجاربهم داخل المنظمة.

ب - مفهوم المناخ التنظيمي من خلال تصورات الفرد:

وذكر في إطار هذا الاتجاه:

أن أصحاب هذا التصور ينظرون الى مفهوم المناخ التنظيمي على أنه تصورات وانعكاس لخصائص بيئة التنظيم في وعي ولاوعي العاملين فيه، مما يدفع الفرد الى اختيار تصور معين حول التنظيم والتي تؤثر على مشاعرهم واتجاهاتهم وسلوكهم.

وأن المناخ التنظيمي حسب سليمان (1987) هو الانطباع العام أو الصورة الذهنية المتكونة لدى أعضاء المنظمة عن منظماتهم وعن السلوك القيادي للمديرين فيها وتلك الصورة هي التي تؤثر في سلوكياتهم لأنهم اكتسبوها من خلال تجاربهم الخاصة.

ومايراه ملتون (Melton) عن المناخ التنظيمي بأنه يعتبر كيفية إدراك الافراد له، فكل شخص يدرك الأشياء في محيط العمل بطرق مختلفة، وهذا ما يؤثر على دوافعه ونتائج سلوكه كالغياب ودوران العمل، والنوعية والكمية في العمل.

أما ويندل (Wendell) فيرى المناخ التنظيمي بأنه تلك التصورات عن خصائص الثقافة في مكان العمل والتي تؤثر في مشاعرهم واتجاهاتهم وسلوكهم.

ج - مفهوم المناخ التنظيمي من خلال التفاعلات والعلاقات بين الفرد والمنظمة:

في هذا الاتجاه أشار التويجري الى ما حدده لورانس (Lawrenc) بأن المناخ التنظيمي هو مجموعة من الخصائص لمنظمة معينة، والتي تنشأ عن طريق التفاعل بين المنظمة وأعضائها ومحيطها الخارجي، الا أن هذا المناخ يتحدد بالنسبة الى الفرد على شكل قوانين ومواقف وتوقعات والتي تميز المنظمة من حيث استقلاليتها ومخرجات السلوك وحصيلة النتائج المتوقعة. في نفس سياق هذا الرأي ورد عن فليه (2013) أن المناخ التنظيمي هو تلك العلاقات الوظيفية والشخصية القائمة بين الرؤساء والمرؤوسين متفاعلة مع نظم العمل واجراءاته محددة بذلك المستوى العام للأداء في المنظمة (فليه، 2013ص294).

ومن خلال هذه الاتجاهات والتعاريف يمكن تحديد المناخ التنظيمي بأنه مجموعة من الخصائص والسلوكيات والممارسات التي تعبر وتحدد طبيعة البيئة الداخلية لأي منظمة وهي تتفاعل باستمرار وتتأثر وتتأثر هذه البيئة مع الافراد العاملين بها والتي يدركونها من خلال الطريقة التي تتعامل بها المنظمة معهم.

وبالنظر الى قطاع الحماية المدنية وبوصفها نظاما اجتماعيا واداريا ومن أهم سماته التفاعل مع البيئة المحيطة فهو يتأثر ويؤثر فيها.

وفي ظل هذه المفاهيم والتعريفات يمكن للباحث تحديد المناخ التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية على أنه مجموعة من العناصر والخصائص والسلوكيات والتي يدركها العاملون بوحدات الحماية المدنية لولاية غليزان من خلال تفاعلهم مع المتغيرات التنظيمية وبين العاملين في بعضهم البعض سواء بطريقة تلقائية أو عمدية والتي لها تأثير في سلوك جميع افراد التنظيم.

2.1.2. أهمية المناخ التنظيمي:

تؤكد الدراسات والبحوث الى أهمية التعرف الى واقع المناخ التنظيمي السائد في جميع المنظمات وذلك لأجل رسم وتخطيط سياسات يمكن من خلالها تعزيز النواحي الإيجابية وتدارك السلبيات، وتحسين مستوى الصحة النفسية للعاملين والرفع من الروح المعنوية، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على تحقيق أهداف المنظمة واشباع حاجات العمال، وفي ظل المناخ التنظيمي غير الملائم سوف ينعكس بالسلب على السلوك الوظيفي والتسيب وعدم المبالاة بالواجبات والمسؤوليات الوظيفية ونقص في الرضا الوظيفي والتزام العمال للمهام الموكلة اليهم، ولذي يلحق الضرر برسالة ومهمة المنظمة وأهدافها .

ولهذا أصبح من المهم على المنظمات وخاصة في عصرنا الحالي حيث تتسم غالبية المنظمات في بيئة الاعمال الحالية بالتغير والتعقيد المتزايد، الى ضرورة دراسة وتوصيف المناخ التنظيمي، للتعرف على جو العمل وحجم تأثيره على أعضاء المنظمة، وهذا ما أشار اليه ليكرت من خلال نموذج أن العوامل السببية والمتمثلة في المدخلات تولد المناخ التنظيمي والتي تحدد نوع المخرجات النهائية للمنظمة، وعليه يجب أن يكون المناخ التنظيمي أكثر انفتاحا.

وقد أشار عبد السلام حمادوش (2018) الى أهمية المناخ التنظيمي في العناصر التالية:

- تمييز المنظمات المختلفة بعضها عن بعض.
- تنمية الشعور بالولاء والالتزام لدى أعضاء المنظمة لأجل بلوغ الأهداف العامة.
- تحقيق استقرار النظام الاجتماعي والتفاعل بين أعضاء المنظمة.
- تفعيل نظام المراقبة والضبط السلوكي في المنظمة.
- تحقيق التقارب بين أهداف المنظمة وأهداف العمال.

- تعريف مسؤولي المنظمة بكيفية تحفيز العمال وزيادة دافعيتهم لتحقيق أهدافها بكفاءة أفضل وذلك للوصول الى مستوى معين من الرضا.
- اتباع طرق القيادة المناسبة لطبيعة العمل ونوعيته.

3.1.2. أبعاد المناخ التنظيمي:

- اشترك العديد من الباحثين (Gordan, 1979)، (Stone,2006) (الطويل، السبعراوي،2012) في تحديد أبعاد المناخ التنظيمي ومن بينها (الهيكل التنظيمي، القيادة، الحوافز، العمل الجماعي، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاتصالات، تكنولوجيا العمل) والتي في مجموعها تشكل المناخ التنظيمي للمنظمة.
- أ. الهيكل التنظيمي:

يعرف (Chandan, 2005) الهيكل التنظيمي على أنه الترتيب والعلاقات المتبادلة بين أجزاء ووظائف المنظمة ويحدد هيكل المنظمة وتقسيم العمل فيها، كما يبين كيف ترتبط وظائفها ونشاطاتها ببعضها، ويبين تخصص ومهام وترتيب العاملين الى هذه الوظائف التي من خلالها تنجز المنظمة أهدافها، ولا بد عند القيام بتصميم الهيكل التنظيمي أخذ الاعتبارات الأساسية والمهمة التي تحدد نجاح المنظمة وهي:

- الهدف الرئيسي للمنظمة: تصميم الهيكل التنظيمي بما يتلائم وتحقيق أهداف المنظمة الرئيسية وخططها الاستراتيجية.
- تحديد الصلاحيات والسلطات لمختلف الأقسام.
- تحديد المسؤوليات وتحليلها: ويتم ذلك وفقا لحجم العمل المتوقع، ويلزم المنظمة تحديد الافراد الملائمين للقيام بالعمل وتحمل تلك الأعباء والمسؤوليات.
- تحديد الوظائف وتوصيفها وحل التداخل والازدواجية التي قد تحصل بين الوظائف.

-دراسة المركزية واللامركزية ومدى فعاليتها في تحقيق اهداف المنظمة.

ب. غط القيادة:

تعتبر القيادة بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية، فهي لا تقتصر على اصدار الأوامر والتعليمات فحسب بل تتعدى ذلك إلى الروح المعنوية لدى العاملين وإقامة جسور التواصل والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة، والقدرة على تكوين رؤية لإحداث التغيير الإيجابي وإيجاد الحلول الصحيحة وتوفير فرص النمو والتعلم، وتبرز الأهمية الكبيرة للقيادة من خلال الاتي:

-تعتبر القيادة حلقة وصل بين العاملين وبين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية.

-تعتبر الحيز الذي تصهر فيه كافة المفاهيم والسياسات والاستراتيجيات.

-لها السيطرة على المشكلات في العمل ورسم الحلول اللازمة لها.

-تنمية وتدريب الافراد.

-مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة.

ج. الاتصالات:

تساهم الاتصالات بصورة فعالة في تكوين المناخ التنظيمي، ففعالية الاتصال تعد مؤشرا هاما على وجود مناخ تنظيمي جيد ، وبطئ الاتصالات تعني أنه هناك خلل في المناخ التنظيمي يجب معالجته حيث تعتبر الاتصالات بمثابة الجهاز العصبي للمنظمة ، فهي الوسيلة التي من خلالها يتم تبادل البيانات والمعلومات والتنسيق بين مختلف هياكل التنظيم ويضمن حسن سير العمل ،فقد يكون هناك إتصال في إتجاه واحد من الأعلى الى الأسفل مما يؤدي إلى جمود المنظمة ويؤدي إلى إيجاد مناخ غير صحي، وقد يكون نمط الاتصالات مفتوح في جميع الاتجاهات أفقيا وعموديا مما يتيح جوا إيجابيا ومشجع للعاملين على الانتماء وزيادة الأداء ويساهم في تحقيق الأهداف(الطويل والسبعراوي،2012:ص 50).

د. التكنولوجيا المستخدمة:

عرفها شيرميرهو (Shermerhorn) بأنها مستوى المعرفة الفنية المتاحة والمستخدمه لأجل إشباع الاحتياجات وإنتاج السلع والخدمات.

هـ. الحوافز:

هي مجموعة من العوامل التي تهيئها الإدارة للعمال لتحريك قدراتهم بما يزيد من كفاءة أدائهم في العمل على نحو أكبر وأفضل، وهذا بما يحقق أهداف المنظمة ورغبة العاملين بها، والحوافز كذلك عبارة عن أداة تمكن الإدارة القيادية الى تنظيم سلوك العمال نحو أهداف المنظمة وطموحها، ولاتتوقف الحوافز على الأجر والماديات فقط، بل يرتبط رضا العامل بالجوانب المعنوية كالتقدير وإثبات الذات والمشاركة في إتخاذ القرارات حيث يشعر العامل بانتمائه للجماعة التي يعمل في إطارها.

وحتى تنجح الإدارة في الحصول على السلوك المرغوب فيه من العمال عليها اتخاذ قواعد تحدد من خلالها العوامل التي يمكنها التأثير أكثر على دافعية الافراد واختيار الأسلوب الأمثل لتلبية متطلبات الحاجات الغير المشبعة التي تولد الدافع لدى الفرد، وتأثر الحوافز على السلوك فيما يلي:

-الحوافز تقلل من معدل دوران العمل

-الحوافز تساعد على تعزيز أنماط السلوك الإيجابي.

-تستخدم الحوافز في تشجيع العمال على الاقتصاد في التكاليف والحد من التبذير مما يؤثر في حفظ تكاليف الإنتاج.

-تشبع الحوافز الحاجات النفسية والاجتماعية للفرد وتزيد من الرضا الوظيفي.

و. المشاركة في اتخاذ القرارات:

وهو إتاحة الفرص للعاملين في ابداء الراي والأفكار والاقتراحات التي من شأنها أن تؤدي الى تحسين طرق العمل ورفع الروح المعنوية داخل الجماعة، وتشير الأبحاث أنه إذا شعر الافراد باهتمام المنظمة لأفكارهم واسهاماتهم من خلال المشاركة سينعكس على سلوكيات تدعم اهداف المنظمة، مثل سلوكيات الالتزام والى نتائج إيجابية في المخرجات التنظيمية والمتمثلة في زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته وتقدير الذات والرفع من مستوى الرضا الوظيفي وتقليل دوران العمل والغياب (ناصر، 2013: ص 215).

إهمال وعدم مراعات أسس اتخاذ القرارات السليمة وفتح باب المشاركة والمساهمة في حل المشاكل والبحث في العديد من البدائل المتاحة سوف يؤدي الى مناخ سلبي داخل المنظمة، وتؤثر سلبا على بقية مكونات المناخ التنظيمي خاصة فيما يتعلق بالاتصالات والعلاقات الداخلية وتكوين الجماعات الغير رسمية (الهاشمي وبومنقار، 2015: ص 107).

ي. العمل الجماعي:

يعرف العمل الجماعي على أنه مجموعة من الافراد يعملون مع بعضهم البعض من أجل تحقيق هدف مشترك، وتعتبر جماعة العمل على أنها كيان اجتماعي يضم عددا من العمال يؤدون أدوار معينة ومحددة تتفق وظروف كل فرد وتجمعهم أهداف مشتركة وتربطهم مجموعة من العلاقات والتفاعلات التي تؤثر على سلوكه في العمل داخل التنظيم، وتتصف مجموعة العمل بالخصائص التالية:

- السعي من أجل إنجاز الهدف المشترك.
- استقرار العلاقة بين أعضاء الفريق.
- العمل من خلال منظومة اجتماعية.

- الالتزام الجماعي بنجاح المهمة.

4.1.2. نماذج المناخ التنظيمي:

أ. نموذج ليكرت: likert

يعد ليكرت من أوائل الباحثين الذين أسهموا في إرساء قواعد المناخ التنظيمي وهو من أوائل المهتمين به و المشخصين لتأثيره على كفاءة المنظمة و إنتاجيتها و على تحقيق الأهداف الاجتماعية الأخرى ، حيث قام ليكرت عام 1961 بدراسة مسحية لوصف البيئة الداخلية للمؤسسات التجارية و الصناعية، وتوصل الى نموذج من أربعة أنظمة للإدارة تصف المناخ التنظيمي والسلوك القيادي داخل المنظمة من خلال مقياس الخصائص التنظيمية الذي يركز على ثمانية أبعاد هي : عمليات القيادة ، و قوى الدافعية و عملية الاتصال و التفاعل والتأثير و عملية صنع القرار ووضع الأهداف، وعملية الرقابة وتحقيق الأهداف، والتدريب ، واستخدام ليكرت هذه الابعاد الثمانية لرسم صورة مختصرة لكل منظمة خلال المناخ المستمر الذي يتدرج في اربعة انماط تنظيمية من الاستغلالي التسلطي في طرف الى النظام المشارك في الطرف الأخر، ويوجد بينهما نظامان هما التسلطي الخير اي الذي يمارس التسلط في سبيل تحقيق أهداف خيرة تخدم المصلحة العامة، وكذلك النمط الاستشاري الذي يسمع للطرف الأخر دون مشاركته في اتخاذ القرار ويميل كل من هذين النظامين الى مشابهة الطرف الذي ينحرف عنه، فالنظام الخيري التسلطي ينحرف من النظام الاستغلالي التسلطي، والنظام الاستشاري ينحرف من النظام المشارك (الهاشمي وبومنقار، 2015: ص 51).

ب. نموذج هالبن وكروفتس (Halpin et crofts 1963):

يهدف هذا النموذج بصفة اساسية لدراسة واقع المناخ التنظيمي والتعرف على مدى تأثيره على مستوى الرضا الوظيفي، ولقياس المناخ التنظيمي اعتمد الباحثين على اسلوب الاستبانة لقياس

وتحديد نوعية المناخ التنظيمي السائد في المنظمة، كما حدد هذا النموذج أبعاد المناخ التنظيمي في مجموعتين رئيسيتين تتضمن كل منهما أربعة ابعاد او عناصر فرعية وقد تمثلت في الآتي:

المجموعة الأولى: الانفصال، العائق، الانتماء، الألفة.

المجموعة الثانية: الانعزالية، التركيز عن الانتاج، الدفع، المراعاة.

وقد تناول هذا النموذج اهم الفلسفات التي تشكل العوامل المكونة للمناخ التنظيمي والتي حددها بثمانية عوامل تعد هي المسؤولة عن تباين المناخات التنظيمية في المنظمات وهي:

الاعتبار الذي تعطيه الإدارة للأفراد.

التأكيد الذي تعطيه الإدارة لإنجاز العمل.

المسافة العاطفية بين المدير ومرؤوسيه.

الانطباع المتولد لدى الافراد بان حاجتهم الاجتماعية قد اشبعت.

السرور الذي يلاقه الافراد نتيجة علاقتهم الاجتماعية في المؤسسة.

الرغبة التي تبدلها الإدارة لتحفيز قوى العمل عند العاملين من سلوك محدد مرتبط بالعمل.

تصور الافراد لدرجة قيامهم بعملهم وانجازهم له.

شعور العاملين انهم قد أنتجوا.

الملاحظ لهذا النموذج يجد انه يرتكز في مجمله على ثلاث جوانب رئيسية تتمثل في: محتوى الوظيفة، طبيعة العلاقات السائدة بين الفرد وزملائه، والنمط القيادي السائد في المنظمة (الهاشمي، بومنقار 2015: ص 52).

ج. نموذج ليتوين وسترنجر (Stringer.Litwin.1975):

يهدف هذا النموذج الى دراسة الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة او غير مباشرة من الافراد الذين يعملون في هذه البيئة، وذلك من اجل التعرف على انعكاس أو تأثير المناخ التنظيمي على دوافعهم وسلوكهم.

ويرى ليتوين وسترنجر ان للمناخ التنظيمي تسعة ابعاد تتمثل فيما يلي: الهيكل التنظيمي، المسؤولية، المكافأة، المخاطرة، الدفء، الدعم، المعايير، التعارض، الانتماء.

وخلص مضمون هذا النموذج الى ان اساليب القيادة المختلف يمكن ان تؤدي الى مناخ تنظيمي متميز، وان لأبعاد المناخ التنظيمي تأثير جوهري على الدافعية في العمل والأداء والانجاز والرضا عند العاملين (الذنبات، 1999: ص34).

د. نموذج كامبل وزملائه: (Campbell et al.1974)

يتميز هذا النموذج بشيوعه في مجال تحديد ابعاد المناخ التنظيمي، والتي حددها بعشرة ابعاد اساسية وهي:

- الهيكل التنظيمي: درجة الرسمية في الاجراءات، ودرجة حرية اتخاذ القرارات.
- المكافأة والعقاب: الموضوعية ومحاسبة المسؤولين وعدالة العقوبات.
- مركزية القرارات: درجة تفويض السلطة.
- التدريب والتطوير: اهتمام الإدارة بتنمية الموارد البشرية.
- المخاطرة والأمان: الشعور بالمخاطر في حالة الاستمرار بالعمل في المنظمة.
- الانفتاح او السلوك الدفاعي: ويقصد بها درجة تقارب العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين.
- الروح المعنوية: اي درجة احساس الفرد بأهميته ودوره في فريق العمل.
- التقدير والتغذية العكسية: إدراك الفرد لرأي رئيسه فيه ومدى مساندة له.

- المقدرة التنظيمية العامة والمرونة: درجة المرونة في مواجهة المشاكل القائمة وتوقع المستقبل.
 - تأكيد الانجاز: التأكيد على تحقيق أهداف المنظمة.
- وفي هذا النموذج تعددت الأبعاد الأساسية للمناخ التنظيمي، إلا أن أغلبها يهتم بشكل مباشر بدرجة الشعور بوجود معايير موضوعية لتقييم الأداء والمحاسبة على النتائج وسيادة روح العمل كفريق، غير أن هذا النموذج قد أهمل النمط القيادي، فالعلاقة بين المناخ التنظيمي والقيادة في التنظيم علاقة سببية، ففي الوقت الذي يتأثر فيه المناخ التنظيمي بنمط القيادة، فإنه يؤثر فيها في نفس الوقت (الهاشمي، بومنقار 2015 ص: 55).

هـ. نموذج لولر وزملائه (Lawler et al. 1974) :

- يرى لولر وزملائه أن أبعاد المناخ التنظيمي على تعددها يمكن أن نجعلها في مجموعتين رئيسيتين، تضم كل منها عددا من الأبعاد الفرعية.
- المجموعة الأولى وتتعلق بالهيكل التنظيمي وتضم الأبعاد الفرعية التالية:
- درجة المركزية في اتخاذ القرارات.
 - درجة الرسمية في إجراءات العمل.
 - درجة التداخل بين الأنظمة الفرعية للمنظمة.
- المجموعة الثانية: وتتعلق بالعملية التنظيمية وتضم المتغيرات أو الأبعاد التالية:
- نمط القيادة.
 - نظم المكافآت.
 - نظم مواجهة الصراعات.

ويتفق نموذج لولر وزملائه جزئياً مع نموذج كامبل فيما يتعلق بتحديد أبعاد المناخ التنظيمي كأبعاد أساسية تتمثل في: الهيكل التنظيمي، درجة الاحساس بالمسؤولية التي يشعر بها الفرد، أنظمة المكافأة، درجة التأييد، الدفع في العلاقة بين أعضاء التنظيم.

و. نموذج دوبي وزملائه: (Downey et al.1975)

وفقاً لهذا النموذج يتشكل المناخ التنظيمي من ستة أبعاد رئيسية تتمثل في: اتخاذ القرارات، الدفع، المخاطرة، المكافأة، الهيكل التنظيمي، الانفتاح. ويهتم هذا النموذج في مضمونه بالعلاقات الانسانية، واتجاهات العاملين وجماعة العمل، وكذلك اهتمامه بوجود تحديد السياسات ووضوحها (أبوبكر، 2003، ص 203).

ز. نموذج فورهان وجيلمر:

حددا أبعاد المناخ التنظيمي في أربعة أبعاد أساسية تتمثل في:

- الهيكل التنظيمي: ويتضمن متغيرات فردية تتمثل: حجم المنظمة، درجة تركيز السلطة، درجة الرسمية في الاجراءات، درجة الحرية التي يشعر بها الأفراد عند اتخاذ القرارات.
- درجة تعقد التنظيم: ويدل ذلك على: عدد المستويات الادارية، الأنظمة الفرعية وطبيعة تداخل العلاقات بينهما.
- اتجاهات الاهداف: ويشير ذلك الى اهمية الوزن أو الأهمية النسبية التي توليها المنظمة لكل من هيكل الاهداف الخاصة.
- نمط القيادة: وهو ما يعني إذا كان نمطاً تسلطياً او نمطاً يعتمد على المشاركة أو تبادل الآراء في المواقف أو المشاكل المختلفة (شامي، 2010: ص 26).

ح. نموذج ستيرز: (Steers.1977)

ويتكون المناخ التنظيمي وفق نموذج ستيرز، من اربعة ابعاد رئيسية يمكن توضيحها فيما يلي:

السياسات والممارسات الإدارية: ويتضمن هذا البعد النمط القيادي السائد وسلوك الإدارة إزاء العاملين وذلك فيما يتعلق بوضع القواعد والإجراءات وتطبيقها ومدى مشاركة العاملين في ذلك، كما يتضمن سياسات الإدارة في الاختيار والتدريب.

- الهيكل التنظيمي: ويتضمن هذا البعد درجة المركزية، نطاق الإشراف، حجم المنظمة، عدد مستويات التنظيمية، وموقع الفرد في الهيكل التنظيمي.
- تكنولوجيا العمل: ويشير هذا البعد إلى مدى التجديد والتغيير في التكنولوجيا المستخدمة في أداء العمل، وما قد يضيف من تسهيلات في تنفيذ العمل والإبداع فيه.
- البيئة الخارجية: ويتضمن هذا البعد عناصر البيئة الخارجية المحيطة بالتنظيم والمؤثر عليه، بما في ذلك العوامل الاقتصادية والعوامل السياسية، والعوامل الاجتماعية.
- والملاحظ لهذا النموذج يشير الى ان الأبعاد المناخية الاربعة متبادلة التأثير، وأنها تتشكل بما تتسم به من خصائص نوعية المناخ التنظيمي الذي يؤثر بدوره على رضا العاملين ومستوى أدائهم الوظيفي، ودرجة انتمائهم الوظيفي (المهاشمي، بومنقار 2015 ص 58).

ط. نموذج تيم وبيترسون: (Tim et Peterson.1982):

ويحدد هذا النموذج أبعاد المناخ التنظيمي التي يمكن من خلالها دراسته في ستة أبعاد رئيسية يمكن توضيحها في الآتي:

- الثقة: ويشمل هذا البعد الثقة المتبادلة بين الأفراد التنظيم سواء كانت بين الفرد وزملائه او بين الفرد ومرؤوسيه.

- المشاركة: ويهتم هذا البعد بمدى مشاركة أفراد التنظيم في اتخاذ القرارات ووضع الأهداف وتحديد السياسات المختلفة ذات العلاقة.
- الصدق والصراحة: ويتناول هذا البعد مدى اطلاع أفراد التنظيم وحوصلهم على المعلومات ذات العلاقة بعملهم، وبالسياسة العامة للمنظمة فيما عدا الحالات الاستثنائية الخاصة بسرية بعض المعلومات.
- المساندة والتشجيع: ويتناول هذا البعد مدى إدراك الأفراد لمساندة رؤسائهم وزملائهم لهم ومدى تعاونهم معهم، وان العلاقات المتبادلة بين افراد التنظيم سواء أكانوا زملاء أو رؤساء أو مرؤوسين، هي علاقات جيدة تقوم على الثقة والصراحة.
- الاتصالات الصاعدة: ويصف هذا البعد مدى إصغاء إدارة المنظمة للمقترحات والتقارير الخاصة بمشكلات المستويات التنظيمية المختلفة، ومدى اهتمامها بالمعلومات المقدمة لدى المرؤوسين، واستفادتها منها لتطوير المنظمة.
- الأداء الوظيفي: ويتناول هذا البعد مدى كفاءة وفعالية الأسلوب الذي يؤدي به الأفراد العاملون في المنظمة الأعمال المكلفين بها، كما يتناول مستوى التعاون السائد بين افراد التنظيم عند أدائهم لمهام الوظيفة، كذلك مدى اهتمامهم ببعضهم البعض (المهاشمي، بومنقار، 2015: ص 62).

ي. نموذج كوزلوسكي ودو هيرتي: (Kozlowski et Doherty,1989)

ويقوم هذا النموذج على أحد عشر بعدا من أبعاد المناخ التنظيمي، حيث تقوم الفكرة الرئيسية على أهمية النمط القيادي وطبيعة التفاعل الحاصل بين القادة ومرؤوسيه في التأثير على إدراك وتفسير المرؤوسين لخصائص المناخ التنظيمي المحيط بهم، ويمكن توضيح أبعاد هذا النموذج كما يلي:

- هيكل العمل: ويوضح مدى اعتقاد العاملين بجودة تنظيم وهيكله العمل.

- فهم الوظيفة: ويعبر هذا البعد عن مدى اعتقاد الموظفين بان اهداف العمل ومهامه واضحة بالنسبة لهم.
 - المحاسبة او المساءلة الشخصية: ويعبر عن مدى اعتقاد العمال بأنهم محاسبون أو مسؤولون عن تصرفاتهم.
 - المسؤولية: ويعبر عن مدى إحساس العمال بأنه يسمح لهم باتخاذ القرارات دون الرجوع الى المشرف.
 - تركيز المشرف على العمل: ويعبر عن مدى احساس العمال بضغط العمل بسبب المشرف.
 - المشاركة: ويعبر عن مدى إحساس العمال بأن رؤسائهم يشجعونهم على المشاركة في اتخاذ القرارات.
 - الإشراف المساند أو الدعم: ويعبر عن مدى اعتقاد العمال بمساندة المشرفين لهم وبأنهم يتعاملون معهم بثقة واحترام ويراعون مشاعرهم.
 - العمل الجماعي: ويعبر عن مدى ملاحظة العمال وإدراكهم لوجود عمل يتسم بالتعاون والصدقة بين الأفراد والعمل بروح الفريق.
 - التعاون بين المجموعات: ويعبر عن مدى إدراك العمال لوجود التعاون بين المجموعات المختلفة.
 - وعي الإدارة وإحساسها بموظفيها: ويعبر عن مدى إدراك العمال بان الإدارة واعية لحاجات أفراد التنظيم وبأنها توليهم الاهتمام والرعاية.
 - انسياب الاتصالات: ويعبر عن مدى كفاية وفعالية نظام نقل المعلومات أو نظام الاتصالات في المنظمة وذلك من حيث التقبل والانفتاح والانسياب.
- وعلى هذا الأساس يمكن أن نستنتج ان نماذج المناخ التنظيمي متعددة كما أن الجهود التي بذها الباحثين قد اسفرت عن ظهور عدة دراسات و بحوث يتناول جانب منها تطوير المناخ التنظيمي

وتحديد أبعاده الأساسية، وما يتفرع عنها من متغيرات وخصائص، كما يتناول الجانب الآخر تحديد نوعية المناخ التنظيمي الملائم وإمكانية الاعتماد عليه في تفسير الرضا الوظيفي ومستوى أداء العاملين، وإمكانية زيادة فعاليته من خلال أنظمة الإدارة بالأهداف وبرامج التدريب لتنمية العلاقات الإنسانية في المنظمة، واهتمت أغلب النماذج بعلاقة المناخ التنظيمي بأنماط القيادة، أو نوع الهيكل التنظيمي.

و. نموذج مايلز (Miles):

حدد مايلز عشرة خصائص للمناخ التنظيمي:

- التركيز على الأهداف.
- كفاية الاتصال.
- الاستخدام الأمثل للسلطة.
- الاستخدام الأمثل للموارد.
- الروح المعنوية.
- الابداع.
- الاستقلالية.
- التكيف.
- كفاية حل المشكلات (العتيبي، 2007: ص 48).

5.1.2. أنواع المناخ التنظيمي:

اختلف الباحثين في تحديد أنواع المناخ التنظيمي فمنهم من صنفه الى نوعين المناخ التنظيمي الإيجابي والمناخ التنظيمي السلبي وبعضهم يميز بين المناخ التنظيمي المعاون والمناخ التنظيمي المعيق، واخرون قسمه الى عدة أصناف كتصنيف هالبن وكروفت (1962) حيث قسم المناخ التنظيمي الى ستة أنواع وهذا بعد عدة أبحاث أجريت خاصة في المؤسسات التعليمية وفيما يلي نوع كل منها:

- أ. المناخ المفتوح: ويتميز هذا النوع بارتفاع درجات انتماء العمال للمنظمة وانخفاض درجة التباعد بين العاملين وقلة المعوقات التي تصدر عن الإدارة، وانخفاض درجة اهتمام الإدارة بتطبيق اللوائح والقوانين حرفياً، وفيه يعمل المسؤول على تسهيل إنجاز الأعمال واشباع الحاجات الاجتماعية للعاملين بسهولة (كامل، 1996: ص16).
- ب. المناخ الاستقلالي: وفيه ترتفع درجات الانتماء للعاملين ويمثل المسؤول القدوة الحسنة للعمال كما تتوفر العلاقات الطيبة وارتفاع الالفة وتهتم الإدارة بالتطبيق الحرفي للقوانين.
- ج. المناخ الموجه: ويتميز بارتفاع درجة انتماء العمال للمؤسسة، أما الإدارة فتهتم بالإنتاج فقط دون الاستفادة برأي العاملين.
- د. المناخ الأبوي: ويتميز بارتفاع درجات تباعد العاملين عن بعضهم وانخفاض درجة الانتماء للمنظمة وتركيز الإدارة على الإنتاج دون الاستفادة من رأي العمال.
- هـ. المناخ العائلي: ويتميز بارتفاع درجة الالفة بين العمال كما تنخفض فيه المعوقات من طرف الإدارة وتطبيقها الحرفي للوائح وتخف حدة التركيز على الإنتاج ولكن تزداد درجة التباعد بين العمال في العمل كفريق.
- و. المناخ المغلق: ويتميز هذا النوع من المناخ التنظيمي بكثرة المعوقات والتباعد بين العمال والعمل كفريق، وتهتم الإدارة بالتطبيق الحرفي للوائح والقوانين والتركيز على الإنتاج دون الاهتمام برأي العمال، كما تنخفض درجة الانتماء والترعة الإنسانية (الشمري، 2008: ص49).
- ويرى كل من هلبن وكروفت أنه بمقدور المدير خلق مناخ جيد يمكن من خلاله تحقيق أهداف المؤسسة واشباع حاجات العمال وذلك من خلال:
- أ. توفير الظروف المناسبة للعمل.
- ب. توفير القدر الكافي من العلاقات الإنسانية بين العمال.

- ج. توفير الحوافز المناسبة للعمال.
- د. إيجاد الطرق المثلى للاتصال في العمل.
- هـ. إعطاء الفرصة للعامل للتعبير عن رأيه فيما يعود على الإنتاج ويحقق أهداف المنظمة.

2.2. ضغوط العمل

1.2.2. مفهوم ضغوط العمل

اختلف الباحثون في وضع مفهوم محدد لضغوط العمل وهذا الاختلاف ناتج من خلال الرؤى التي نظر من خلالها الباحثين كل حسب اختصاصه، واختلاف المناهج المستخدمة في دراسته، فبالمفهوم الطبي تعني المضاعفات التي تؤثر على حركة الدم في الجسم، وبالمفهوم الفيزيائي تعني القوة الموجهة نحو جسم معين، أما في علم النفس فان الضغوط تعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الشخص يتكيف ويتعاون لكي يتلائم مع ما حوله (الساعدي، 2016، ص165).

وترجع كلمة ضغط الى السحب بشدة، وقد استخدمت كلمة الضغوط لتعني اكراها وقسرا وجهد واجهاد وتوتر لدى الشخص أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.

عرف مارجوليس (1974) ضغوط العمل بأنها الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية الفرد بالصورة التي تخل من توازنه النفسي أو الفسيولوجي أو الاثنين معا، حيث أن العوامل المرتبطة بالعمل تسمى مصادر الضغوط وعدم التوازن يسمى التوتر المرتبط بالعمل.

وعرف بيهر ونيومان (1978) ضغوط العمل بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد وأعمالهم، تتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم الى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

وعرف زهير الصباغ (1981) بأنها الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية الفرد على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي.

أما بارون (1986) فضغوط العمل تعني ردود الأفعال الي يديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات او عوامل بيئية او ذاتية او الاثنين معا ولا يستطيع التكيف معها بقدراته الفعلية.

في حين يرى ديلي (1988) ضغوط العمل بانها المطالب وظروف العمل الغير المعتادة التي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء المعتاد في العمل وتخلق نوعا من عدم التوازن بين امكانيات وحاجات الفرد وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها والبيئة التي يعمل فيها.

وتمثل ضغوط العمل عند لوتانس (1992) بأنها استجابة غير متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عن انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة.

وعرف بسام العمري (1994) ضغوط العمل على أنها عدم القدرة على التوافق أو ضعف التوافق بين الفرد والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها في محيط عمله بحيث يدرك عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات محيط العمل التي تشكل عبئا ثقيلا عليه.

اما عبد الباقي صالح (2001) يعرف ضغوط العمل بانها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الافراد في العمل وهذا نتيجة للتفاعل بين الأفراد وبيئة العمل التي تحوي الضغوط.

ومن خلال عرض عدة تعريفات لضغوط العمل يمكننا أن نعرف ضغوط العمل في بيئة قطاع الحماية المدنية.

ضغوط العمل هي الضغوط التي يشعر بها عون الحماية المدنية بسبب مواقف عمليات التدخل المختلفة التي يؤديها اثناء عمله وخلال مساره المهني، وكذلك الالتزام بالقوانين والاجراءات التنظيمية داخل الوحدة.

2.2.2. النماذج المفسرة للضغوط:

تتعدد النماذج المفسرة للضغوط وهذا التعدد يعتبره الباحثون أمرا عاديا ما دمنا امام ظاهرة انسانية والتي تتصف بالتركيب والتعقيد، وكما يرجع هذا التعدد الى اختلاف التخصصات العلمية والاطر النظرية التي انطلق منها أصحابها لتفسير الضغوط ولكن هذه النماذج ترمي عموما الى تحقيق مجموعة من الأهداف، المساعدة على اكتشاف العلاقات بين المتغيرات والاهتمام بسلوك الفرد عندما يواجه موقفا ضاغطا والتحكم في هذا السلوك والتنبؤ به وفهم أوجه الشبه والاختلاف بين الاستجابات التي يقوم بها الفرد.

وأورد الطيب كشرود (1995) انه لا يمكن اعتبار أي نموذج من النماذج كاملا فالوصول الى نموذج جديد يعني الوصول الى تفسير أفضل او تعميم أوسع ومن ثم اعطاء اطارا أكثر تكاملا لفهم الضغوط وتقييم هذه النماذج المختلفة يتطلب سلامة المفاهيم التي تبنى عليها وتقييم الفروض التي تقوم عليها ومدى قدرة النموذج على تسليط الضوء على حقائق جديدة وفروض قابلة للاختبار (لوكيا، 2017، ص31).

أ. النظرية الفسيولوجية زملة اعراض المواجهة والهروب : لقد فسر كانون (1920) من خلال اجثائه عن الاستجابة للتهديد ان هناك استثارة لمجموعة من الغدد والاعصاب تهيئ الجسم لمواجهة الخطر والهروب منه، والتي اطلق عليها اعراض المواجهة او الهروب او اعراض الاستجابة الطارئة وتتمثل في زيادة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وزيادة الشد

العضلي ، حيث يرى ان هذه الاستجابات تجعل الكائن اما ان يواجه الموقف الضاغط ويتصدى له واما ان يتجنب هذا الموقف ويهرب منه ، وكشف كانون عن وجود الية في جسم الانسان تساهم في احتفاظه بحالة من التوازن والقدرة على مواجهة التغيرات والرجوع لحالة التوازن العضوي والكيميائي بانتهاء المواقف المسببة لهذه التغيرات .

ب. نموذج اعراض التكيف العامة لهانز سيلبي: حسب هذا النموذج يعرف الضغط باستجابة العضو لأي مطلب بغرض التكيف وتكون هذه الاستجابة متعددة فسيولوجية وبيولوجية ومعرفية وانفعالية ، ولاحظ سيلبي من خلا أبحاثه ان جميع الأعباء سواء كانت مثل الحقن بابر غير معقمة أو أنسجة غدديه تحدث ردود أفعال في تضخم الغدد وظهور القرحة المعدية ونفس الشيء ان هذه الاعراض تظهر من مصادر ضغط أخرى مثل الحرارة والبرد والتعرض لأشعة اكس وغيرها من المؤثرات ، وقد حدد سيلبي ثلاث استجابات لزملة التكيف العام التي تحدث عند التعرض للضغوط (دوادي، ص26).

-المرحلة الأولى: تسمى بمرحلة الإنذار وتمثل في رد الفعل الأول للموقف الضاغط وذلك عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية الى الغدة النخامية بالدماغ.

-المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة: في حال استمرار تعرض الفرد للضغط تتطور المقاومة دافعة الجسم الى العودة شيئاً فشيئاً الى طاقته حتى يحافظ على السلوك المتكيف، اما إذا استمرت الضغوط لوقت طويل وازدادت قوتها يستنفذ الجسم طاقته ويدخل في مرحلة الانهك.

-المرحلة الثالثة: مرحلة الانهك: في هذه المرحلة تفشل الوسائل الدفاعية للجسم وتظهر علامات الاعياء تدريجياً وتتوقف قدرة الفرد على التوافق ويضعف الفرد ويهدا راجع الى توقف الجهاز

العصبي السمبتاوي عن انتاج الاقة ويصاحب ذلك اعراض الاكتئاب والسلوك الذهاني وامراض جسمية أخرى.

ج. النموذج الايكولوجي: تبنى هذا النموذج كل من توماس هولمز وريتشارد (1967)، حيث ركزا الباحثان على أهمية تأثير المحيط والضغوط البيئية على الصحة النفسية والجسمية للفرد والمجتمع، فالمصادر البيئية في نظرهما هي احداث الحياة التي يتم تقديرها طبقا لمقدار التغير الذي يحدثه الضاغط، ومصادر الضغوط البيئية مثل موت أحد الأقارب، والطلاق، او فقدان الوظيفة الى غير ذلك من المشكلات، تحدث المشقة والضيق للفرد لأنها تكون مرهقة لقدرة الفرد على التعامل معها.

د. نموذج فاعلية الذات لباندورا: عرف باندورا فاعلية الذات (1977) بأنها احكام الفرد وتوقعاته على تحقيق مستويات من الأداء تؤثر على الاحداث التي تمس حياته وتنعكس تلك التوقعات على اختيار الأنشطة المتضمنة في الأداء والجهد المبذول وإنجاز السلوك ومواجهة الصعوبات.

وأشار باندورا الى ان قدرة الفرد على التغلب على الاحداث الصدمية والخبرات الضاغطة تتوقف على درجة فاعلية الذات لديه وان هذه الفاعلية تنمو لدى الفرد من خلال ادراك الفرد لقدراته وامكانياته الشخصية، ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها في حياته، حيث تعمل هذه الخبرات في مساعدة الفرد على التغلب على المواقف الضاغطة التي تواجهه، وان الفرد يقيم ويتوقع الفعالية وهو اعتقاده وقناعته بأنه يستطيع تنفيذ السلوك الذي يتطلب حدوثه بشكل ناجح أو نتيجة معينة وبالتالي تصبح المواقف الضاغطة اقل تهديدا للفرد (منصوري، 2014، ص80).

هـ. نموذج التقييم المعرفي للازاروس (1966): حسب نموذج لازاروس فان تفسير الاحداث الضاغطة وادراكها هو الموضوع الأساسي في كيفية الاستجابة للضغط النفسي والتأثر له، فاذا كان الادراك والتفسير سلبى للموقف فانه يزيد من شدة الضغط على الفرد، والعكس لذلك فالتفسير الإيجابي للموقف يجعل الضغط أقل حدة ويتحول الموقف الى حافز للعمل والانجاز.

3.2.2. مصادر ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية:

عمل الحماية المدنية يتميز بقيود الوقت ولهذا يجب على عون الحماية المدنية أن يعمل بأسرع ما يمكن، فالأعوان دائماً يتدربون على أداء عدد من المهام الأساسية في أقل وقت ممكن، وهذا الشرط للسرعة والعمل بشكل صحيح متجنباً الوقوع في الخطأ هو واحد من أقوى الضغوطات التي تواجه مهنة الحماية المدنية.

عند انطلاق صفارة الإنذار في العموم لا يتوفر القدر الكافي من المعلومات حول الحادث أو التدخل الذي سوف يواجهه رجل الحماية المدنية، فيضيف هذا الغموض الزيادة في التوتر، ويفسر هذا الضغط الذي يشعر به العون اثناء الذهاب الى مكان التدخل الى الخوف من النقص في اللياقة الجسدية أو من الوقوع في الخطأ ، أو مواجهة مواقف خطيرة تهدد حياته كوجود مواد متفجرة، او مواد سامة، ويكون الغموض بعملية التدخل كمصدر للضغط عندما يواجه الاعوان حالة ازمة دون أن يكونوا قادرين على فهم مدى هاته العملية والاستراتيجية التي يتبناها صانع القرار بشكل مباشر وبطريقة صحيحة.

عادة ما يشعر الاعوان بالقلق أثناء التدخلات المتعلقة بالحرائق في المنازل أو الأماكن المغلقة كمستودعات التخزين او المنشآت الصناعية فيكون من الواجب استعمال أجهزة التنفس العازل والتي تعتبر حساسة في الاستخدام فأدائها السليم هو الضامن للبقاء على قيد الحياة، واستخدام

جهاز التنفس العازل يزيد من النقص في عملية الاتصال مما يجعل العون في عزلة أكثر عن محيطه الخارجي.

أظهرت الدراسات حول مصادر الاجهاد المسببة لضغوط العمل لدى الحماية المدنية ان العوامل الأكثر تأثيراً هي التدخلات المتعلقة بحوادث المرور، والحوادث التي تشمل أطفال او جرحى وحوادث الحرائق الواسعة، وكذلك مصادر تتعلق بالبنية التنظيمية ونقص الموارد البشرية وضغط الوقت، الى جانب التكيف مع المواقف الطارئة ومع البيئة المشحونة بالصراعات، وغياب الاعتراف وانتقاد الرؤساء، والتوقيت الزمني للعمل من حيث مدته وتوقيته وتنظيمه.

واشار القحطاني في تحديد المصادر الرئيسية لضغوط العمل لدى أعوان الدفاع المدني الى ان هناك مصادر تتعلق بطبيعة العمل ونوع المهام والواجبات والمسؤوليات المختلفة التي من طبعها المخاطرة، وتتطلب المزيد من الحرص واليقظة والتفكير بالحوادث التي يمنعون حدوثها خاصة اثناء مواجهة الحرائق واسعاف الضحايا خلال حوادث المرور وفي وقت الازمات الطبيعية، وكذلك زيادة المسؤوليات المتعددة التي يقومون بها ما يسبب غموض الدور الذي يشكل مصدر ضغط على الاعوان.

- عواقب الضغوط على أعوان الحماية المدنية:

- **العواقب الجسدية:** تشكل حالات الربو وضيق التنفس وأمراض القلب واضطرابات الجهاز الهضمي المفاصل من بين الامراض الأكثر انتشاراً والتي كثيراً ما يواجهها افراد هذه الفئة من المهن، وهذا راجع لعدة أسباب متعلقة بخصوصية المهنة فغالبا ما يتعرضون الى:

- الضغوط الحرارية المتغيرة والمفاجئة.

- إنخفاض مستوى الاكسجين في الهواء بسبب الدخان والحرائق.

- آثار المواد السامة والكيميائية ذات الرائحة الكريهة.
- التعب الجسدي والارهاق.
- التغيرات العصبية والفيزيولوجية وعدم انتظام دقات القلب.

3.2. الرضا الوظيفي

1.3.2. مفهوم الرضا الوظيفي:

موضوع الرضا الوظيفي يعد من بين المفاهيم التي لاقت إهتماما كبيرا من قبل الباحثين في شتى المجالات العلمية، كعلم الإدارة والعلوم التجارية والإقتصادية وعلم النفس، ويرجع هذا التعدد من الدراسات حول الرضا الوظيفي لكونه يتأثر بالعديد من المتغيرات حيث يكون كمتغيرا تابعا للأجر وهيكل المؤسسة وضغوط العمل وبيئة العمل، ومتغيرا مستقلا أحيانا أخرى حيث يؤثر في الأداء وسلوك العمال والتغيب والالتزام ودوران العمل (مختار بوفرة، 2013، ص 64).

ويكتسب موضوع الرضا الوظيفي أهمية خاصة في القطاعات الخدمائية مثل الصحة، التعليم، الحماية المدنية، لما له من انعكاسات على أدائهم والرفع من الروح المعنوية لديهم، حيث يولد لهم الإحساس الإيجابي وزيادة الحماس نحو العمل ومصدر للسعادة والصحة النفسية للأفراد.

فعرف هرزبرغ (Herzberg, 1975) الرضا الوظيفي بأنه مشاعر الفرد الحسنة أو السيئة التي يشعر بها حول الظروف المادية والمعنوية التي تتعلق بالعمل نفسه وبيئته، حيث أكد على ضرورة التمييز بين العوامل الدافعة وهي الخاصة بالعمل نفسه، والعوامل الوقائية وهي الخاصة بمحيط العمل والبيئة التي تؤثر في الرضا، وأن أسباب الرضا تختلف عن أسباب عدم الرضا (الكثيري، 128 ص 2017).

ويرى هيربرت (Herbert et al,1980) أن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم والتي تتكون من زاويتين: الأولى هي ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، والثانية هو ما ينبغي أن يوفره العمل من وجه نظر العاملين، وكلما كان هناك تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون أثر ذلك على الرضا سلبا (مروان طاهر الزغبي، 2011، ص 17).

وقد عبر الباحثون عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة مفاهيم نظرا لاختلاف إتجاهاتهم، فعرف ستون (Stone, 1930) الرضا الوظيفي أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح عاملا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية (مختار بوفرة، 2013، ص 65).

وعرف هوبك (Hoppok, 1935) أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية والتي تحمل المرء على القول بأني راضي في وظيفتي.

ويرى لوك (Locke, 1968) الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد.

ويعرف بورتو (Porter, 1973) الرضا الوظيفي بأنه الفرق في إدراك العلاقة بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته وبين ما يتحصل عليه بالفعل.

وعرف لولر (Lawler, 1976) الرضا الوظيفي بأنه حالة نفسية نتيجة تقييم الفرد للعمل والحياة المهنية، وإحساسه وقناعته بالنجاحات المحققة الإيجابية سواء الفردية منها أو التنظيمية.

أما الرضا الوظيفي عند شاف (Schaffer, 1980) بأنه شعور يرتبط بالإشباع الفعلي لاحتياجات الفرد وهذا الشعور يكون متأثراً بمتغيرات الفرد النفسية.

ويعرف سلطان المشعان (1993) الرضا عن العمل أنه إشباع حاجات الفرد ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتصل بالعمل ذاته ومنها ما يتصل بالفرد ذاته، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل العامل راضياً عن عمله محققاً لطموحاته ورغباته وتطلعاته المهنية، ويتناسب مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع.

ويعرف حسن مصطفى (2009) أن الرضا الوظيفي يشير إلى المشاعر الإيجابية للفرد اتجاه عمله، أي التطابق بين مدعمات العمل وحاجات الفرد (الرضا عن مختلف جوانب بيئة العمل، والزملاء والمؤسسة التي يعمل فيها، وساعات العمل والأجر ونوع العمل) إلى جانب إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته واتفاق ميوله المهني مع معظم الناجحين الذين يعملون في مهنته.

وعرف زكي فرج (2013) الرضا الوظيفي بأنه الشعور بالإرتياح الناتج عن رد فعل نفسي للموظف إتجاه عمله في وقت معين، وهذا الشعور يتغير تبعاً لتغير الظروف (مختار بوفرة، 2013، ص68).

ومن خلال التعاريف المقدمة هناك اتفاق بين الباحثين على أن الرضا الوظيفي هو:

- أ. تطابق بين ما يسعى الفرد لتحقيقه من وظيفته وبين درجة إشباعه لما يسعى له.
- ب. حالة من القناعة والقبول عن إشباع الحاجات.
- ج. تفاعل الفرد مع العمل نفسه وبيئة العمل والشعور بالثقة.
- د. إشباع الحاجات النفسية والتوافق مع بيئة العمل.

2.3.2. أنواع الرضا الوظيفي: هناك نوعين من الرضا الوظيفي وتحددت فيمايلي:

أ. الرضا العام عن العمل: ويعرف بأنه لإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فهو راض أو غير راض على الإطلاق، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الفرد غير أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة عن موقف العامل لعمله.

ب. الرضا النوعي: ويشير الى رضا الفرد العامل عن جانب من جوانب عمله كل على حدا، كسياسة المؤسسة والأجور والإشراف وظروف العمل وفرص الترقية والرعاية الصحية والإجتماعية، ومن هذا قد يكون العامل راض عن جانب دون آخر مثل أن يكون راض عن الاشراف وجماعة العمل وغير راض عن الأجر والترقية (سمية، 2010: ص 35).

3.3.2. عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

كانت نظرية هيرزبرغ (Herzberg , 1959) من أولى النظريات التي أشاروا فيها إلى أن الرضا الوظيفي يتحدد بمجموعة من العوامل والتي صنفت إلى قسمين.

القسم الأول: وهي العوامل التي سميت بالمحفزات والتي تتمثل في الشعور بالإنجاز، الشعور بالتقدير والإعتراف، الشعور بالمسؤولية، الفرص للترقية في العمل، والطبيعة التكوينية لمهام العمل.

القسم الثاني: وهي مجموعة العوامل التي سميت بعوامل الترتيب أو النظافة وحددت بسياسة المؤسسة العامة، الأجر، ظروف العمل الفيزيائية، العلاقات بين الزملاء الموظفين والرؤساء المباشرين، وأشار هيرزبرغ أن هذه العوامل إذا كانت سلبية تكون نتيجتها سلبية في الشعور بعدم الرضا الوظيفي.

وفيما يلي عرض مجموعة من العوامل تعد بمثابة محددات تؤثر سلبا وإيجابا على مستوى رضا العمال.

أ. الأجر : يعد العائد المادي أهم ما ينتظره العامل من عمله، فالمال يعتبر وسيلة تؤمن حاجات الأفراد وتضمن لهم المستقبل، والرغبة في إرتفاع الأجر تعد ظاهرة نفسية أكثر منها إقتصادية، وطبيعة النفس البشرية تسعى دائما إلى الوصول إلى أكبر قدر من ضروريات العيش والرفع من المستوى المعيشي ، أما (هرزبرغ) يرى أن الأجر لا يؤدي بالضرورة إلى الرضا والراحة النفسية للعامل، وإنما هو عامل يساعد فقط على إجتناّب سخط واستياء العمال وهذا ما يطلق عليه بالشعور المضاد أو الإستياء الوظيفي ذلك أن الأجر هو وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية فقط .

والرضا الوظيفي يتأثر بتوجهات نظر العاملين حول عدالة أجور المنظمة والتعويضات المالية، لذلك تحتاج المنظمات إلى آلية لتقييم أداء العاملين وتحديد زيادة الأجور للأداء العالي وتحديد فرص كسب الحوافز خاصة مثل المكافآت والدفع في الوقت الإضافي أو العطلات الرسمية، ويتضمن الرضا عن الأجر ما يلي:

- تناسب الأجر مع العمل بالنسبة لوظائف المنظمة.
- تناسب الأجر مع العمل بالنسبة لظروف العمل.
- تناسب الأجر مع تكاليف المعيشة.
- اتباع سياسة المكافآت الحافزة والمستمرة وإنصافها.

ب. فرص الترقية: الترقية هي نقل العامل من وضع وظيفي إلى وضع وظيفي أعلى، وذلك بنقله إلى وظيفة أعلى أو فئة أعلى، بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي والمعنوي فهي بجانب الزيادة التي يحصل عليها في الراتب و يحقق مركزا اجتماعيا تضيفه الترقية، وهناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، إذ كلما وفرت الإدارة إمكانية الترقية كلما حققت شرطا من شروط الرضا عن العمل (عبد العاطي، 2017 : ص 77).

ويتضمن الرضا عن فرص النمو والارتقاء مايلي:

- تحديد سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي.
- تأهيل العاملين بالمنظمة لشغل وظائف أعلى.
- وضع سياسات واضحة للترقية وشغل مناصب أعلى.

ج. **نمط الإشراف:** أكدت معظم الدراسات التي تطرقت إلى العلاقة بين الإشراف والرضا الوظيفي كدراسة كولمر (Kollmer,1990) بولاية تكساس أن إدراك العامل بمدى وجود الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة رضاه وهذا يعتمد على إدراك العمال ووجهة نظرهم حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين بواسطة تنمية علاقات المساندة واهتمامه الشخصي بقضاياهم وتفهمه لمشاكلهم مما يكسبه الولاء من طرف المرؤوسين. ويتضمن الرضا عن أسلوب الاشراف مايلي:

- اظهار روح الصداقة في العمل حتى يشعر المرؤوس ان رئيسه يفهمه ويهتم بمشكلاته ووجهة نظره.
 - مساندة المرؤوس وإعطاء المعونة عند طلبها.
 - عدالة الرؤساء في المعاملة لان المحاباة تضعف من ثقة المرؤوسين.
 - تركيز الرئيس على نقاط القوة الموجودة في المرؤوسين بدلا من التركيز على نقاط الضعف.
- د. **ظروف العمل:** تساهم ظروف العمل في إبراز مشاعر الرضا عن العمل من عدمه، وهذا ما جاء من خلال دراسات هاوثون على العوامل البيئية للعمل ومحاولة معرفة تأثيرها على الحالة النفسية للعاملين وعلى رضاهم، وكذلك أكدت دراسة مولسيكي ولانج (Moleski & Lang, 1986) التي توصلت نتائجها إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بشكل واضح بالظروف المادية للوظيفة والتي تمثل أيضا مصدرا من مصادر الضغوط ومسببات إنخفاض مستوى الرضا.
- هـ. **جماعة العمل:** ظاهرة الإنسان للإلتقاء إلى الجماعة لا مفر منها، ولهذا فلا بد من معرفة مستوى وتأثير الجماعة في العمل على سلوك الأفراد، حيث تطابق أهداف الفرد مع أهداف

الجماعة يؤدي إلى ثبات العضوية وإلى رضا المجموعة وتلاحمها، وانضمام الفرد إلى جماعة العمل يشعره بأنه عضو فعال ومعتز به ويستطيع المشاركة في اتخاذ القرارات وإبداء آرائه، وتلعب الجماعة دورا كبيرا كمتنفس للضغوط وإفراغ التوتر وميكانيزم لمواجهة الضغوط خاصة لدى الوظائف التي تتطلب العمل الجماعي كالشرطة والمرضى والحماية المدنية، ولهذا يتوجب على المشرفين العمل على خلق جو من الإخاء وفرص الإتصال بين العمال والتفاعل بينهم وتقريب الأهداف بين المنظمة وجماعة العمل، ويتضمن الرضا عن جماعة العمل مايلي:

- الانسجام بين أعضاء المجموعة.
- وجود انتماءات مهنية واحدة.
- تقارب القيم والعادات والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة.

4.3.2. نظريات الرضا الوظيفي:

تعد النظريات العلمية بمثابة الطريق الذي يكشف ويجدد العوامل التي ترتبط بالرضا الوظيفي، وقد تعددت الآراء المفسرة للرضا الوظيفي حسب الأسس التي بنيت عليها.

أ. نظرية اشباع الحاجات:

يتحدد الرضا عن العمل طبقا لهذه النظرية من خلال القدر الذي يشبع به العامل حاجاته من خلال العمل الذي يؤديه، فغالبا ما يكون للعامل تصور وطموح أكبر للعوائد وفي حالة حدوث العكس ينخفض مستوى الرضا، وهناك نموذجان لهذه النظرية:

النموذج الأول: والذي يؤيده فروم (Vroom,1964) وأساسه الفرق بين احتياجات العامل وبين ما يتحصل عليه من خلال عمله ومحصلة ذلك يتحقق الرضا الوظيفي.

النموذج الثاني: والذي حدده كوهلان (Kuhlan,1963) بأن مستويات الرضا الوظيفي يحدد بمقدار العوائد ذات القيمة التي يستفيد منها الفرد والدرجة التي تشبع بها حاجاته.

ب. نظرية العاملين:

اقترح هيرزبج (Herzberg, 1959) الى تصنيف فئتين من العوامل تحدد الرضا الوظيفي:

أ-عوامل وقائية وتشمل نمط الاشراف، العلاقة مع الرؤساء، ظروف العمل، الأجر، المركز الاجتماعي، الامن الوظيفي، التأثيرات على الحياة الشخصية، سياسة المنظمة.

ب-عوامل دافعية وتمثل في الشعور بالإنجاز والاعتراف من الاخرين لأهمية العامل ودوره في التنظيم، الرغبة في تحمل المسؤولية والتحكم في الوظيفة، التقدم الوظيفي.

وحدد هيرزبج أن وجود العوامل الدافعية توفر شعورا إيجابيا للعمال مما يدفعهم لتحسين ورفع الأداء مما يعطيهم فرص للتطور الشخصي وتجعلهم راضين عن عملهم، أما العوامل الوقائية فهي تمنع حالة عدم الرضا أو الاضراب عن العمل (القريوتي، 2009: ص 91).

ج. نظرية عدالة العائد:

يرى كل من ادمس وباتشن (Adams, Pantchen) أن الطريقة الأساسية التي يقوم بها العامل عمله هي المقارنة بينه وبين عامل اخر وعادة ما يفترض العامل التطابق بين ما يقدمه من عمل وما سوف يجنيه من فوائد ، أي أن يكون العائد مساويا للجهد والعمل المبذول ، وإذا أدرك العامل من خلال المقارنة بأن العائد لا يساوي العمل فلا يشعر بالرضا، وفي الغالب ما يقارن العمال رواتبهم مع الرواتب المرتفعة والتي يتخذها كمرجع سواء كان داخل أو خارج المؤسسة ليتعرف على أن راتبه عادل أم غير عادل .

د. نظرية العمليات المناوئة (Landy, 1978):

حسب هذه النظرية الأساس السببي للرضا الوظيفي هو عامل فيزيولوجي، فالعمليات الفيزيولوجية داخل الأفراد هي المسؤولة في المحافظة على الحالة الوجدانية وبدورها تلعب دورا في الرضا الوظيفي، فإذا كان الشخص مسرورا جدا فان هناك استجابة فيزيولوجية تعارض هذه الحالة الحالة الوجدانية وتحاول أن ترجع بالفرد الى مستوى محايد، فالحالات الوجدانية المتطرفة ينظر اليها على أنها مضرّة بالأفراد وليست مفيدة لهم وتستعمل الأليات الفيزيولوجية لتجنب الشخص من الحالات المتطرفة ويرجع (لاندي) بأن السبب الذي يجعل الأفراد مختلفين في رضاهم الوظيفي هو أنهم يختلفون فيما يتعلق بمرحلة وظائفهم الفيزيولوجية الوقائية (كشرود، 1995: ص463).

هـ. نظرية نموذج مظهر الرضا (lawler,1973):

وفقا لهذا النموذج يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كزملاء العمل والمشرفين والرواتب عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يتحصلوا عليه للقيام بأداء أن يكون معادلا للمقدار الذي يتحصلون عليه فعلا، فاذا كان إدراك عدالة المكافأة مع المكافأة الفعلية يكون الرضا هو النتيجة، والعكس عندما يفوق إدراك عدالة المكافأة كمية المكافأة الفعلية يكون عدم الرضا هو النتيجة (بومنقار، 2015: ص 144).

5.3.2. مؤشرات عدم الرضا الوظيفي:

هناك العديد من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي والتي تكلف المؤسسات على اختلاف أعمالها خسائر كبيرة، زيادة على السلوكيات الغير السوية والتي تظهر على الأفراد مثل التمارض والتسيب في العمل واللامبالاة والغيابات المتكررة والإضراب ومن هذه المؤشرات نذكر ما يلي.

أ. **الغياب:** وهو أحد المؤشرات الأساسية التي تعبر عن عدم الرضا الوظيفي للعمال، وغياب الأعوان في الحماية المدنية يؤثر سلباً على السير الحسن للتدخلات ويصبح عامل من عوامل انخفاض الأداء والروح المعنوية وزيادة العبئ على باقي أفراد المجموعة.

ب. **التمارض:** التداعي بالمرض وهو تعبير عن عدم رضا العامل وذلك من خلال الضغط النفسي الذي يواجهه في المنظمة، ويلجأ العمال الى التداعي بالحالات المرضية للابتعاد عن العمل وهو ما يعبر عن الهروب سواء من الوظيفة أو من جماعة العمل او المشرفين، وتتأكد هذه الظاهرة من خلال الواقع المعاش وهي للجوء الى العطل المرضية الطويلة الأمد بحجة الأمراض النفسية الناتجة عن ضغوطات متعلقة بخصوصية المهنة خاصة في المهن التي يكون فيها التعامل مع العملاء مباشرة كالتمريض والشرطة والحماية المدنية، وهذه الظاهرة حسب لوكيا الهاشمي 2015 هي تعبير صادق عن عدم الرضا للعامل.

ج. **اللامبالاة:** العامل الذي لا تتوافق أهدافه مع أهداف المنظمة لا يمكنه الانسجام في العمل مما يعود بالسلب على انضباطه، هذا يؤدي الى حالات من التسبب والإهمال واللامبالاة في انجاز المهام الموكلة اليه، ويظهر من خلال اهماله في القيام بالأعمال الروتينية اليومية خاصة كمرقبة العتاد والقيام بالتدريبات وهذا ما يؤدي الى وقوع حوادث سواء في المركبات ووسائل العمل أو الحاق الضرر الجسدي وكثرة الحوادث المهنية.

د. **الإضراب:** وهو عبارة عن حالة من التدمير يعيشها العامل داخل المنظمة وهذا نتيجة للإحساس لدى العامل أن إدارة المنظمة تقصر في تلبية حاجياته وطموحاته كالترقية والزيادة في الأجر وتحسين ظروف العمل، فيلجأ العمال الى الاضراب لتلبية مطالبهم وهو بذلك مؤشر عن حالة من عدم الشعور بالرضا الوظيفي.

وأشار لو كيا الهاشمي ومراد بومنقار 2015 من خلال دراستهما للرضا الوظيفي أنه من أجل القضاء على هذه المؤشرات أو على الأقل التخفيف من حدتها يجب الاهتمام بالعنصر البشري وذلك من خلال تحسين ظروفه المادية والنفسية ومحيط العمل داخل المنظمة، وتحسين العلاقات بين زملاء العمل والرؤساء ووضع ميكانيزمات تحفيزية وخطط واقعية للترقية وتحسين رواتب العمال لأجل تلبية حاجاته ورغباته النفسية والمادية، لأن عدم الشعور بالرضا الوظيفي يهدد الصحة النفسية للعامل ويؤدي الى اضعاف المنظمة وابعادها عن تحقيق أهدافها المنشودة.

4.2. الالتزام التنظيمي

1.4.2. مفهوم الالتزام التنظيمي:

لم يكن شائعاً في الكتابات الأولى للسلوك التنظيمي استخدام مصطلح الالتزام التنظيمي وذلك في الفترة من سنة 1940 الى سنة 1960، وكانت هناك مفاهيم قريبة نسبياً من الالتزام التنظيمي مثل الولاء الفردي والولاء التنظيمي الذي تحدث عنهم برنارد (Barnard ;1938) ، وكذلك مفهوم الانتماء التنظيمي الذي قدمه سيمون (Simon ;1945) ، والتوحد مع المنظمة الذي قدمه كل من مارش وسيمون (1958) ، وترتب على هذا الاختلاف حول حالة الالتزام في أماكن العمل طرح دراسات ومداخل نظرية ومفاهيم مختلفة لوصف ظاهرة الالتزام التنظيمي، وهذا راجع حسب ما أشار اليه ماودي وزملاؤه (1982) الى اختلاف التخصصات التي تطرقت الى الظاهرة والنظر اليها من جوانب واشكال مختلفة، وهذا ما يوجب على كل باحث التقرير بوضوح أي اشكال الالتزام سيكون موضع اهتمامه ، واي من المقاييس ملائمة لدراسته.

ومن خلال تعريفات كل من (Bchanan ;1974, Steers, Mowday, Bouli ; 1974)

إلى الالتزام التنظيمي على انه مفهوم ادراكي معرفي يركز على أن الفرد تظهر لديه حالة تفاعلية من

الاتفاق والانسجام مع المنظمة وان التفاعلية هي موقف داخلي سلوكي للفرد نحو المنظمة واستعدادهم لتكريس جهودهم من اجل هذه الأهداف والبقاء في المنظمة.

أما أوريلي (Oreilly,1986) فقد عرف الالتزام التنظيمي على أنه سلوك وليس مفهوم ادراكي معرفي يتأسس على مواقف يتخذها الفرد اتجاه التنظيم وأهدافه، فالفرد في بداية عمله لا يملك أي قرار بشأن الاستمرار في الوظيفة أولاً ولكنه بعد فترة يبدي هذا الفرد التزامه للمنظمة نتيجة لمواقف متعددة ومقارنة عقلانية.

وعرفه الن وماير (Meyer&Allen) بأنه حالة نفسية تنشأ من العلاقة العاطفية للأفراد بالمنظمة ورغبتهم في المحافظة على العضوية التنظيمية (هدى درنوبي، 2015: ص 25)

أما بورتير وليمون (Porter&Lymon) فعرفا الالتزام التنظيمي بأنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وان هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للأفراد وهي:

- الاعتقاد القوي بأهداف المنظمة.

- الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة.

- الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته فيها.

2.4.2. النماذج الأحادية البعد:

أ. الالتزام السلوكي: وهو المدخل القائم على التبادلات وتمثله نظرية بيكر (Becker) ، وينظر هذا المدخل الى الالتزام التنظيمي كبعد واحد قائم على تبادل المنفعة بين الفرد والمنظمة ، فالموظف يتوقع الأجور والترقية والحوافز ، أما المنظمة فتتوقع الولاء ، والالتزام ، والمهارات، وهذا ما اطلق عليه نظرية المراهنات الجانبية ، وبالتالي فان الالتزام السلوكي الذي قدمه بيكر يشير الى

البقاء في المنظمة لوجود قدر كبير من الاستثمارات للفرد وسوف يفقدها اذا ما هو ترك المنظمة ، وفي ظل هذا المدخل يزداد التزام الفرد نحو المنظمة كلما زاد تفضيله لعملية التبادل .

3.4.2. النماذج ثنائية البعد:

أ. نموذج ماري شارمان 1992 : إفترض فيه وجود بعدين للالتزام التنظيمي هما:

• **الالتزام القيمي:** وعرفه بأنه الإيمان بالأهداف التنظيمية وقبولها والرغبة في بذل جهد متميز لدفع المنظمة الى الامام، والفرد ذو الدرجة العالية من الالتزام القيمي يكون لديه الدافع للإنتاجية، ويندمج في سلوكيات سوف تساعد المنظمة على انجاز أهدافها، بالإضافة الى ان الفرد الذي يؤمن بالأهداف التنظيمية ويعتنتقها سوف يكون أكثر رضا عن المنظمة.

• الالتزام البقائي:

وهو الرغبة بالبقاء في المنظمة والمحافظة على العضوية فيها وبالتالي الفرد ذوا الدرجة المرتفعة من الإلتزام البقائي يتجنب السلوكيات التي يمكن ان تهدد استمرارية عضويته بالمنظمة ويرتبط إيجابا مع النية للبقاء وسلبا مع الغياب وحالات ترك العمل.

ب. نموذج موتاز (1989): حيث يرى ان الإلتزام التنظيمي يعكس بعدين مختلفين هما، الإلتزام الوجداني والإلتزام السلوكي، ويتبنى وجهة نظر التي تقول لفهم الإلتزام التنظيمي يجب ان نفرق بين الإلتزام الوجداني والإلتزام السلوكي، وعرف الإلتزام الاتجاهي بدرجة انتماء الفرد الى المنظمة والتوجه الإيجابي نحوها، والإخلاص والشعور بالولاء لها، ويحدد المفهوم بثلاث عوامل هي:

- قوة الاعتقاد بالأهداف التنظيمية والقيم التنظيمية وقبولها.
- الرغبة في المحافظة على عضوية الفرد بالمنظمة.
- الرغبة في بذل الجهد من اجل تحقيق صالح المنظمة.

ج. نموذج فرنس وأراني 1984:

يرى الباحثان فرنس وأراني 1984، ان هناك اتجاهين في تعريف الالتزام أطلق عليهم الالتزام الأدبي والالتزام الحسابي، حيث نظر الى الالتزام على انه ظاهرة بنائية او تراكمية ويحدث نتيجة للمعاملات بين الفرد والمنظمة ويقاس الالتزام في هذا المدخل على سؤال المبحوثين أن يوضحوا رغبتهم في ترك المنظمة لعدم الزيادة في الأجور والحرية المهنية والمكانة والصدقة في العمل.

4.4.2. نموذج الالتزام التنظيمي ثلاثي الأبعاد:

أ. نموذج كانتور (1986):

حددت كانتور ان للالتزام في التنظيمات ثلاثة أبعاد وهي:

- **الالتزام المستمر:** ويعني ان يكرس الفرد حياته ويضحى بمصالحه لبقاء الجماعة، ولا ينظر للمكاسب التي يمكن ان يحققها عندما يترك التنظيم الذي يعمل فيه الى تنظيم آخر غيره.
- **الالتزام التلاهي:** وهو ارتباط الفرد بعلاقات إنسانية داخل المنظمة تضمن الاقبال على العمل وزيادة درجات الالتزام التنظيمي، وتظهر هذه العلاقات غالبا في شكل التنظيمات الغير رسمية التي تدعم عوامل الولاء والانتماء والالتزام وتعزز هذه العوامل مكان الفرد في المنظمة التي ينتمي اليها.
- **الالتزام الموجه:** هو الالتزام الموجه نحو مبادئ واهداف وقيم جماعة معينة، فهو يعبر عن مدى التزام الفرد بالمنظمة وأهدافها في إطار المبادئ والقيم الخاصة بجماعة معينة داخل المنظمة، حيث يخضع الفرد لسلطة هذه الجماعة والمعايير التي تحددها.

ب. نموذج ماير والن للالتزام التنظيمي:

إقترح ماير والن (Meyer & Allen ; 1991) نموذجا شاملا لتفسير ظاهرة الإلتزام التنظيمي واطلقا عليها مسمى النموذج ثلاثي لمكونات للإلتزام التنظيمي ،ويفسر هذا النموذج الإلتزام

التنظيمي باعتباره بنية معقدة تتألف من ثلاث مكونات رئيسية للإلتزام، وهي الإلتزام العاطفي، والإلتزام المعياري، والإلتزام المستمر، وأن هذه الأشكال الثلاثة تنظر للإلتزام التنظيمي كحالة سيكولوجية تصف علاقة الموظف بالمنظمة وتنطوي على متضمنات قراره باستمرار العضوية في المنظمة أو تركها، إلا أن هناك إختلاف في الطبيعة السيكولوجية لكل شكل من أبعاد الإلتزام التنظيمي، فالموظفون ذوا الإلتزام العاطفي القوي يبقون بالمنظمة لأنهم يرغبون في ذلك وهذا نتيجة لدرجة الإرتباط النفسي بالمنظمة كإحساس بالولاء والإلتزام والإعتزاز والرضا.

أما ذوا الإلتزام المستمر القوي يبقون لأنهم يحتاجون إلى ذلك وهذا الإرتباط الناجم عن إدراك الفرد ووعيه بمقدار التكاليف والخسارة المترتبة وانعدام فرص بديلة لتعويض ما يفقده في حال مغادرته للمنظمة، وهذا ما يشكل بالبقاء في المنظمة والإحتفاظ بالمنافع المترتبة.

في حين يبقى ذوا الإلتزام المعياري القوي لأنهم يشعرون بأنه عليهم أن يفعلوا ذلك ويبنى هذا الإلتزام على الإندماج الأخلاقي كأحد أشكال الإندماج في المنظمة والذي يركز على إستدخال معايير المنظمة والتوحد معها وإحساس الفرد بواجبه نحو مواصلة عمله مع المنظمة.

5.4.2. المحددات والعوامل المساعدة في الإلتزام التنظيمي:

برزت العديد من الأبحاث من أجل تحديد العوامل المساعدة في تنمية وتطوير الإلتزام التنظيمي، فقدم الباحثين عدة نماذج لتحديد الإلتزام من بينها:

أ. نموذج بورتر وسترز (1991):

حددا كل من بورتر وسترز (1991) نموذجا للعوامل المعززة للإلتزام التنظيمي قسمت الى

ثلاث مجموعات:

- **محددات شخصية:** وهي المحددات التي لها علاقة بالفرد مثل شخصية الفرد العامل، وثقافته والمستوى التعليمي، والسن، ومدة الخدمة، والحالة الاجتماعية، وقدرته على تحمل المسؤولية، وتوقعات الفرد للوظيفة، وارتباطه النفسي بالعمل او المنظمة.
- **محددات تنظيمية:** وهي المحددات التي تتعلق بالخبرة العلمية، تماسك أعضاء جماعة العمل بأهداف المنظمة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
- **محددات غير تنظيمية:** وهي محدّدات ترتكز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بحيث يكون مستوى الالتزام لدى العاملين مرتفعا عندما يكون الأجر المقدم في الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته.

ب. نموذج ديكوتيتز وسمرز:

يفسر هذا النموذج عملية التزام الأفراد بمنظمتهم عن طريق تفاعل الخصائص الشخصية مع مكونات المناخ التنظيمي وخصائصه بالمنظمة، فيؤدى الى تحديد الفعالية التنظيمية ومستوى الروح المعنوية لدى الافراد ورضاهم عن العمل، حيث تعمل هذه العوامل الى تحديد مستوى التزام الافراد بالمنظمة.

ج. نموذج مارش ومناري:

حدد هذا النموذج عدة متغيرات مسؤولة عن تعزيز الالتزام التنظيمي تتمثل في المكانة الاجتماعية، والرضا عن العمل، اشباع حاجات العاملين الإنسانية، وتماسك جماعة العمل، والاستقلالية في العمل، والاهتمام بالمناخ التنظيمي.

- **المكانة الاجتماعية:** ويقصد بها المرتبة الاجتماعية للشخص مقارنة بأي نظام اجتماعي وقد تكون المكانة مكانة رسمية او 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، تحدد فيه مرتبة كل فرد بالنسبة للآخرين في التنظيم، بالإضافة الى المكانة التي حصل عليها الفرد من خارج المنظمة كالمستوى التعليمي والمكانة المهنية (فلمبان، 2009: ص30).

• اشباع حاجات العاملين الإنسانية في التنظيم: إذا اشبعت هذه الحاجات والمتمثلة في الأمن والشعور بالاطمئنان بمساعدة من التنظيم فإنه يتولد لدى الفرد الشعور بالرضا والاطمئنان ومن ثم بالانتماء والالتزام التنظيمي.

-الرضا الوظيفي: ان الرضا الوظيفي يسبق الالتزام التنظيمي ويعكس رد فعل لجوانب معينة في بيئة العمل والالتزام التنظيمي يتأثر بشكل كبير بمستوى الرضا الوظيفي للفرد بالمنظمة، وذلك من خلال العناصر المكونة له كعدالة العائد وتنوع المهام وفرص التطور والترقية ونمط القيادة المتبع (قاسم، 2015: ص126).

-الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: تمتع المنظمة بجو من التعاون والعدالة والتسامح للوصول الى الأهداف المشتركة يعزز الثقة بالعاملين والرفع من مستوى الروح المعنوية ويزيد من درجة الرضا الوظيفي وهذا ما يعود بالإيجاب على الالتزام التنظيمي (فلمبان، 2009: ص31).

-وضوح الأهداف وتحديد الأدوار: كلما كانت الأهداف واضحة يستطيع الافراد فهمها والسعي لتحقيقها ويساعد ذلك على زيادة الانتماء والالتزام التنظيمي ويتجنب التنظيم حالة الصراع التي تتولد من غموض أدوار العاملين.

د. نموذج مارش وسيمون (1958): حددا العوامل المحددة للالتزام التنظيمي فيما يلي:

- عوامل متعلقة بخصائص الافراد:

- طول مدة خدمة الفرد في المنظمة: حيث أن الافراد الأطول في مدة سنوات الخدمة هم الأقل رغبة في ترك المنظمة اختياريا.

- درجة ترقية الفرد الأعلى في المنظمة: تؤثر ترقية الافراد الى الأعلى او التحرك التنظيمي الصاعد للأفراد على الالتزام التنظيمي، فالفرد الذي يتحرك الى الأعلى هو الأكبر في درجة الالتزام الى المنظمة.

- خبرة الفرد عن مستوى مكانة المنظمة ومعايير تقييم مكانة المنظمة: الافراد الاكثر التزاما للمنظمات التي يدركون أن لديها أكثر مكانة اجتماعية عن غيرها من المنظمات.

- عوامل متعلقة بخصائص بيئة العمل الداخلية للمنظمة:

- درجة الرضا عن العمل وعن المنظمة ككل.

- درجة السماح للأفراد بتحقيق أهدافهم الشخصية.

- درجة المشاركة في اتخاذ القرارات بالمنظمة.

- كمية التعرض للتفاعل والاحتكاك بين أعضاء المنظمة.

- درجة التشابه في الخلفية الفكرية والاجتماعية لأعضاء المنظمة.

- عوامل متعلقة بخصائص المنظمة:
- حجم المنظمة.
- معدل نمو المنظمة.
- مكانة المنظمة في المجتمع.
- درجة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها.
- درجة مهنية المنظمة ومدى تميزها في المنتج.

عوامل متعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة وتتمثل في عدد البدائل والفرص من المنظمات الخارجية وامكانية الانتقال من المنظمة بشروط أفضل اذ أن زيادة فرص الانتقال سيساهم بشكل كبير في دوران العمل وعدم الاستقرار الوظيفي وهذا يهدد الالتزام التنظيمي (ماجد قاسم، 2015: ص 127).

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تطرق الباحث الى مختلف جوانب موضوع المناخ التنظيمي وذلك من خلال مفاهيمه المتعددة والمختلفة، بالإضافة الى أهميته، ابعاده، نماذجه، وأنواع المناخ التنظيمي، كما انه يرتبط بالعديد من المتغيرات التنظيمية، كالاداء والضعوط والرضا الوظيفي، ويعتبر الوسيلة التي من خلالها يمكن للمنظمة تعزيز الجوانب الإيجابية وتفادي الجوانب السلبية وتحسين الصحة النفسية للعاملين داخل المنظمات.

اما فيما يخص ضغوط العمل تم التطرق الى مفاهيمه ومختلف النماذج المفسرة، وكذلك الى مصادر ضغوط العمل بالنسبة الى قطاع الحماية المدنية، ومن خلال ماتم تقديمه تبين ان ضغوط العمل لدى عون الحماية المدنية هي بسبب مواقف عمليات التدخل المختلفة التي يؤديها اثناء عمله وكذلك بالإجراءات التنظيمية والمتمثلة في الالتزام بالقوانين داخل الوحدة.

كما تناولنا في هذا الجانب مفهوم الرضا الوظيفي وانواعه والعوامل المحددة للرضا الوظيفي الى جانب النظريات المفسرة له، ومن خلال ماتم تقديمه في الادب النظري تبين ان الرضا عن العمل، هو اشباع حاجات الفرد ويتحقق هذا الاشباع من عوامل متعددة منها ما يتصل بالعمل ذاته ومنها ما يتصل بالفرد ذاته، وتلك العوامل من شأنها ان تجعل العامل راضيا عن عمله محققا لطموحاته وتطلعاته المهنية.

خلص الباحث من خلال ما قدمته البحوث السابقة الى تحديد تعريف للالتزام التنظيمي على أنه الحالة النفسية التي تجعل الفرد يتعلق بالمنظمة وأن الالتزام التنظيمي ذو بنية متعددة الأبعاد والمتمثلة في الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري وهذا ما يتماثل مع النموذج الذي قدمه كل من الباحثين الن وماير (Allen & Meyer ; 1997). والذي سوف يعتمد عليه الباحث للالتزام التنظيمي في هاته الدراسة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد

1.3. الدراسة الأولية

1.1.3. منهج الدراسة

2.1.3. مجتمع وعينة الدراسة

3.1.3. أداة الدراسة وخصائصها السيكمترية

2.3. الدراسة الأساسية

1.2.3. الإجراءات والأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتوقف نجاح البحوث العلمية على الإجراءات المنهجية المتبعة والتي من خلالها يتم جمع المعلومات المرتبطة بمتغيرات البحث وتساؤلاته وفروضه، وسوف يتم التطرق من خلال هذا الفصل الى الدراسة الأولية والمنهج المستخدم وكذلك طريقة اختيار العينة وأدوات جمع البيانات وخصائصها السيكو مترية من صدق وثبات بالإضافة الى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ونتائج الدراسة.

1.3. الدراسة الأولية

1.1.3. منهج الدراسة الاولية:

تماشيا مع طبيعة وأهداف البحث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والذي تتمكن من خلاله دراسة الظاهرة ووصفها كما توجد في الواقع، ومن خلال المنهج الوصفي يمكننا كذلك الكشف عن طبيعة المناخ التنظيمي السائد في وحدات الحماية المدنية وكذلك معرفة علاقته بضغط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

2.1.3. مجتمع الدراسة الاولية:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدات التابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية غليزان البالغ عددهم (800) عون حسب احصائيات المديرية لسنة (2016) بجميع رتبهم موزعين على (10) وحدات للتدخل على مستوى الولاية.

3.1.3. عينة الدراسة الأولية:

بلغ تعداد عينة الدراسة الأولية 225 عون حماية مدنية من مجموع الاعوان لوحدات الحماية المدنية بولاية غليزان اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة.

الجدول رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة الأولية على الوحدات

المصدر: برنامج spss

عدد الافراد	الوحدات
70	الوحدة الرئيسية
50	وحدة القطاع
25	الوحدة الثانوية يلل
20	الوحدة الثانوية الحمادنة
17	الوحدة الثانوية زمورة
13	الوحدة الثانوية منداس
30	الوحدة الثانوية وادرهيو
225	المجموع

4.1.3. فترة الدراسة الأولية:

أجريت الدراسة الأولية خلال الفترة الممتدة من (15 فيفري 2016) إلى غاية (18 اوت 2016) وذلك بوحدة الحماية المدنية لولاية غليزان، التي تم فيها إجراء بعض المقابلات مع عينة من الاعوان بمختلف الرتب، أعوان، صف ضباط، وضباط، وكانت المقابلات عبارة عن أسئلة مفتوحة بهدف جمع أكثر معلومات عن متغيرات الدراسة (المناخ التنظيمي، ضغوط العمل، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي) من أجل تصميم أداة البحث وابداء الرأي لأجل ضمان وضوح الفقرات.

أما المرحلة الثانية كانت بعد تصميم الاستبيانات في صورها الأولى، وجاءت في الفترة الممتدة من 12 جانفي الى غاية 04 مارس 2017، وقد تم فيها توزيع الاستبيانات يدويا مما أتاح للباحث شرح

طبيعة البحث للمشاركين على عينة أولية مكونة من (225) عون حماية مدنية بمختلف الرتب على مستوى ولاية غليزان وذلك من أجل التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات البحث.

5.1.3. خصائص العينة الأولية:

تم توزيع أفراد العينة الخاصة بالدراسة الأولية على أساس السن، والرتبة، والأقدمية في العمل.

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة الأولية حسب السن، والرتبة، والأقدمية.

المصدر: برنامج spss

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
السن	من 20-30 سنة	63	28.00
	من 31-40 سنة	143	63.56
	من 41-50 سنة	15	6.67
	أكبر من 51 سنة	4	1.78
المجموع		225	100
الاقدمية	أقل من 5 سنوات	19	8.44
	من 5-15 سنة	190	84.44
	من 16-25 سنة	15	6.67
	أكثر من 25 سنة	1	0.44
المجموع		225	100
الرتبة	ضابط	11	4.89
	ضابط صف	33	14.67
	عون	181	80.44
المجموع		225	100

6.1.3. أداة الدراسة والتحقق من صلاحيتها:

أ. تصميم أداة الدراسة:

يتوقف تحديد وسيلة جمع البيانات على طبيعة وموضوع الدراسة والهدف المسطر الوصول إليه، وبما أن الباحث بصدد دراسة واقع المناخ التنظيمي وأثره على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، فقد اختار الاستبيان كأداة للحصول على البيانات، ومن خلال الاطلاع على ادبيات الموضوع من بحوث ودراسات سابقة تم تصميم استبيان مكون من خمسة اقسام على النحو التالي.

• القسم الأول: الخصائص الشخصية والديمغرافية المتعلقة بالوظيفة، والمتمثلة في: متغير السن، متغير سنوات الخدمة، ومتغير الرتبة.

• القسم الثاني المناخ التنظيمي:

تم بناءه بالاعتماده على مجموعة من المقاييس التي تم استخدامها في دراسات مشابهة لبحثنا الحالي، فقد تم الاستعانة على أداة قياس المناخ التنظيمي للدفاع المدني في البيئة السعودية كدراسة محمد سعود بن حاصر (2014)، ودراسة محمد حمدان البقمي (2010)، ودراسة سلطان بن ناصر محمد الحارثي (2015)، ودراسة في البيئة الجزائرية لـ لوكيا الهاشمي ومراد بومنقار (2010) بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز بمدينة عنابة.

وقد اشتملت أداة الدراسة الحالية للمناخ التنظيمي على ستة ابعاد بمجموع (24) فقرة، وكانت الاستجابات على الفقرات حسب تدرج سلم ليكرت الخماسي موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، وكانت الابعاد والفقرات موزعة كالتالي.

البعد الأول: الهيكل التنظيمي.

البعد الثاني: طبيعة الاتصالات.

البعد الثالث: نظام الحوافز والمكافأة.

البعد الرابع: المشاركة في اتخاذ القرارات.

البعد الخامس: القيادة.

البعد السادس: تكنولوجيا العمل.

• القسم الثالث ضغوط العمل:

تم بناءه اعتمادا على دراسة بونال (Ponnelle,1997) بفرنسا، ودراسة (Jacinthe&Douesnard,2010) بمنطقة الكيبك بكندا، باستخدام (19) فقرة، 13 فقرة تقيس بعد عمليات التدخل و(6) فقرات تقيس بعد العمليات التنظيمية، ويجب الفرد عن شدة شعوره بالضغط نحو الموقف المراد قياسه من 1 درجة الى 5 درجات حسب سلم ليكارت الخماسي من أجل تحديد الأثر وشعورهم بدرجة الضغط الذي تحدثه هذه المواقف.

• القسم الرابع الرضا الوظيفي:

لأجل قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية اعتمد الباحث على دراسات سابقة حول الرضا الوظيفي كدراسة لوكيا الهاشمي وبومنقار مراد، ومقياس بيتر وور وزملائه ترجمة مروان طاهر الزغبى للرضا الوظيفي، وقد استخدم سلما خماسيا للإجابة مكون من خمس مستويات حسب تدرج ليكارت الخماسي غير موافق بشدة غير موافق أحيانا موافق موافق بشدة.

• القسم الخامس الالتزام التنظيمي:

تم استعمال أداة قياس الالتزام التنظيمي لـ الن وماير (1993) والمكونة من 18 فقرة مقسمة الى ثلاثة ابعاد تقيس كل بعد من خلال ستة فقرات، وقد تم ترجمة هذا الاستبيان من طرف احمد درويش واستعمل في العديد من الدراسات الغربية والعربية على مختلف فئات المجتمع.

2.3. اختبار البنية العاملية للمناخ التنظيمي:

1.2.3. التأكد من شروط اجراء التحليل العاملي:

أ. اعدالية التوزيع:

لمعرفة طبيعة توزيع البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة استخدم الباحث اختبار

كولمجوروف - سميرنوف وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (03) التوزيع الطبيعي لمتغير المناخ التنظيمي

المصدر: برنامج spss

احتمالية (Sig)	درجات الحرية	احصائي الاختبار	
0,071	223	0,082	كولمجوروف-سميرنوف

من خلال الجدول رقم (03) نجد ان قيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.71$)، وهي قيمة أكبر من 0.05

لاختبار من الطرفين بالنسبة لاختبار كولمجوروف-سميرنوف، لذلك لا يمكن رفض الفرض الصفري

القائل بأن متغير المناخ التنظيمي له التوزيع الطبيعي.

ب. فحص مصفوفة الارتباط:

من خلال معالجة برنامج Spss نلاحظ ان مصفوفة الارتباط لمتغير المناخ التنظيمي تخلوا من أي

معامل ارتباط يتجاوز القيمة 0.90 أو يقل عن 0.30 أو يساوي الصفر أو وجود ارتباط تام.

ج. الازدواج الخطي:

بلغت قيمة محدد المصفوفة ($\text{Determinant}=0.00003511$)، وهي أكبر من القيمة المحددة

0.00001 وهذا يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

د. كفاية حجم العينة:

الجدول (04) كايز ماير اولكين واختبار بارتليت

المصدر: برنامج spss

0,875	كايزر ماير اولكين لكفاية حجم العينة	
4245.084	كاي تربيع	اختبار بارتليت
435	درجة الحرية	
.0001	الدلالة	

من خلال الجدول رقم (04) يتبين بان قيمة $KMO=0.875$ وهي أكبر من 0.50 بما يعبر عن كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي، أما فيما يخص اختبار بارتليت فهو دال عند مستوى 0.001 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 وهذا دليل على أن هذه المصفوفة لا تمثل مصفوفة الوحدة.

2.2.3. التحليل العاملي الاستكشافي:

للكشف عن البنية العاملية ذات الدلالة النظرية لمفهوم المناخ التنظيمي استخدم الباحث أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي بتوظيف طريقة المحاور الأساسية (PAF)، واستخدام التدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس (Varimax)، معتمدا في استخراج عدد العوامل على محك كايزر الذي يعتمد في قبوله للعامل على أن تكون قيمة الجذر الكامن أكبر أو تساوي الواحد الصحيح، والتحليل الموازي للتأكد من عدد العوامل المستخرجة، وتم اقضاء الفقرات التي لها اشتراكية اقل من 0.5 حسب (Hair&All, 2010).

3.2.3. استخلاص العوامل:

من خلال قراءة نتائج التحليل العاملي الاستكشافي نجد ستة عوامل تجاوزت قيمة الجذر الكامن لها الواحد الصحيح وفق محك كايزر، حيث فسرت هذه العوامل مجتمعة نسبة 68.765% من التباين الكلي للمصفوفة العاملية، وهي نسبة مقبولة حسب (Hair&All, 2006) حيث بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول 07,664 وتفسر 25,547% من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثاني 04,904 وتفسر 16,348% من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثالث 03,530 وتفسر 11,765% من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الرابع 01,643 وتفسر 05,477% من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الخامس 01,536 وتفسر 05,120% من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل السادس 01,352 وتفسر 04,507% من التباين الكلي، وهذا مايبينه الجدول (05):

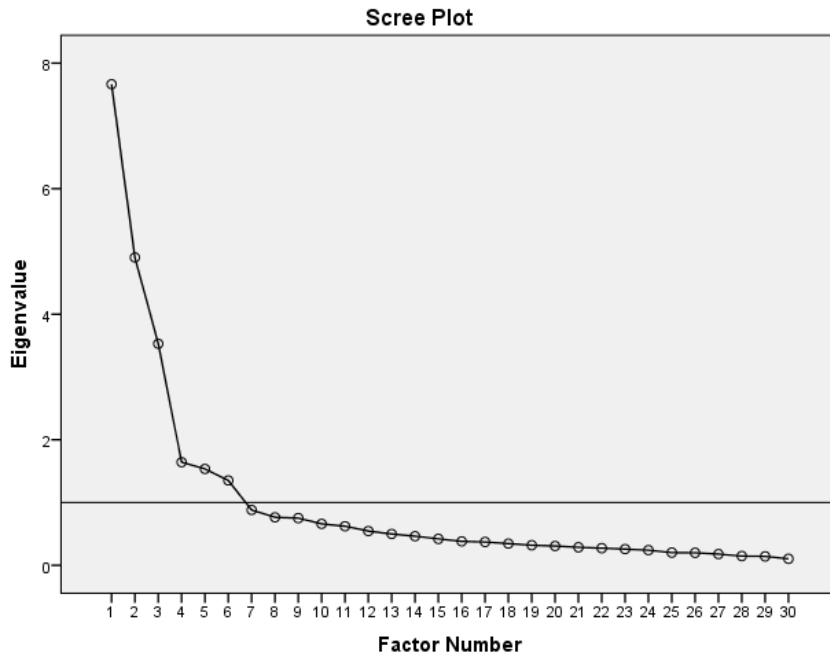
الجدول (05) توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير

المصدر: برنامج spss

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي
1	7.664	25.547	25.547
2	4.904	16.348	41.896
3	3.530	11.765	53.661
4	1.643	5.477	59.138
5	1.536	5.120	64.258
6	1.352	4.507	68.765

4.2.3. التأكد من عدد العوامل:

حتى يتأكد الباحث من عدد العوامل المستخرجة وذلك اعتمادا على محك كايزر تم استخدام طريقة scree plot والذي يقوم بحساب الجذور الكامنة من مصفوفة البيانات الأصلية ومن البيانات العشوائية حيث يتم الاحتفاظ بالعوامل التي تكون جذورها الكامنة في البيانات الأصلية أكبر من الجذور الكامنة للعوامل في البيانات العشوائية.



الشكل (02) العوامل المستخرجة بطريقة scree plot

المصدر: برنامج Spss

من خلال الشكل (02) نلاحظ وجود ستة عوامل جذورها الكامنة تتجاوز الخط الذي يمثل نقطة القطع الواحد التام.

5.2.3. مصفوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير:

يبين الجدول (06) تشعبات الفقرات على العوامل الستة بعد إعادة توزيع التباين الذي يفسره كل عامل بالتدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس، وحذف ثمانية فقرات والتي كان تشعبها يقل عن (0.50):

الجدول (06) قيم تشعبات الفقرات لمقياس المناخ التنظيمي على العوامل المستخلصة بعد التدوير

المصدر: برنامج spss

العامل 6	العامل 5	العامل 4	العامل 3	العامل 2	العامل 1	
					.753	Cli1
					.814	Cli2
					.775	Cli4
					.689	Cli5
					.693	Cli6
				.777		Cli7
				.596		Cli9
				.552		Cli11
			.649			Cli12
			.545			Cli13
			.839			Cli14
			.719			Cli15
		.756				Cli16

		.790				Cli17
		.512				Cli18
	.615					Cli20
	.601					Cli21
	.702					Cli22
	.695					Cli23
	.609					Cli27
.657						Cli29
.749						Cli30
.839						Cli31
.649						Cli32

6.2.3. تسمية العوامل:

اعتمادا على أدبيات البحث وبناءا على مصفوفة العوامل التي تم الحصول عليها بعد التدوير المتعامد باستعمال طريقة الفاريماكس، ومن خلال الاطلاع على محتوى العبارات التي تشبع على العامل من المقياس يمكن تسمية العوامل الستة كالتالي:

يتضمن العامل الأول الفقرات التي تشبعت عليه ف1، ف2، ف4، ف5، ف6 والذي نسميه عامل الهيكل التنظيمي، ويتضمن العامل الثاني الفقرات التي تشبعت عليه ف7، ف9، ف11، والذي نسميه عامل طبيعة الاتصالات، ويتضمن العامل الثالث الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف12، ف13، ف14، ف15، والذي نسميه عامل الحوافز والمكافئات، ويتضمن العامل الرابع الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف16، ف17، ف18، والذي نسميه عامل المشاركة في اتخاذ القرارات والعمل

الجماعي ، ويتضمن العامل الخامس الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف20 ، ف21 ، ف22 ، ف23 ، ف27 ، والذي نسميه عامل القيادة ، ويتضمن العامل السادس الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف29 ، ف30 ، ف31 ، ف32 ، والذي نسميه عامل تكنولوجيا العمل .

7.2.3. التحليل العاملي التوكيدي:

أ. تصميم النموذج العاملي:

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي وبالاعتماد على أدبيات الموضوع توصل الباحث الي تصميم نموذج عاملي من الرتبة الأولى يضم ستة عوامل، تتمثل في الهيكل التنظيمي، طبيعة الاتصالات، نظام الحوافز والمكافآت، القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات والعمل الجماعي، وبعد تكنولوجيا العمل.

ب. تعيين النموذج:

ويتم حساب التعيين عن طريق طرح عدد المعلومات التي يتطلبها النموذج النظري من عدد وحدات المعلومات المتوفرة في العينة وقد كانت درجة الحرية أكبر من الصفر أي النموذج متعدي التعيين.

ج. تقدير المعالم الفردية للنموذج:

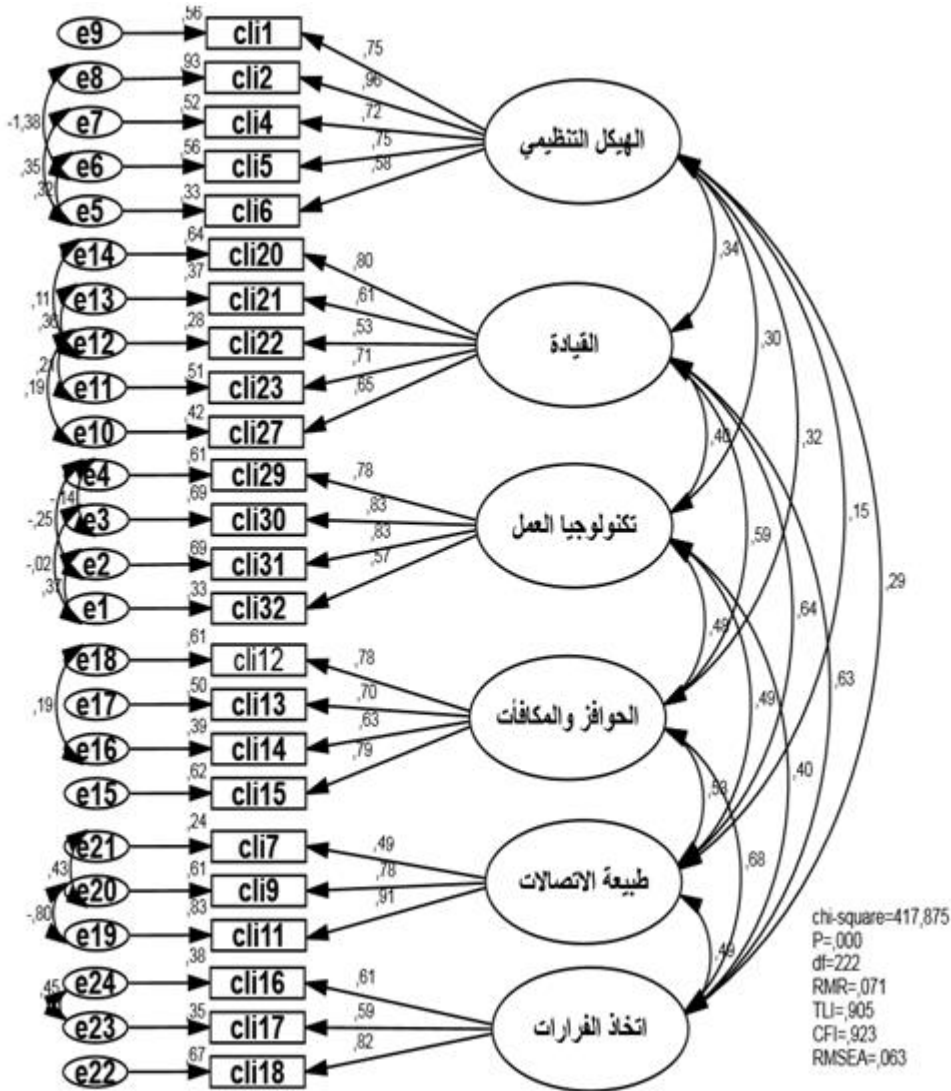
لتقدير المعالم الفردية للنموذج استخدم الباحث برنامج اموس (AMOS) باختيار طريقة الارجحية العظمى (ML).

• التأكد من دلالة الاوزان الانحدارية:

جاءت الاوزان الانحدارية للعبارات (المؤشرات) على عواملها دالة احصائيا عن مستوى 0.05.

• التأكد من مستوى الاوزان الانحدارية رغم دلالتها:

من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي والتي تظهر في الشكل (03) نلاحظ أن قيم تشبعات المؤشرات لكل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي تجاوزت القيمة 0.50، وهذا يدل على أن بيانات عينة البحث تؤيد النموذج السداسي من الدرجة الأولى للمناخ التنظيمي.



الشكل (03) النموذج العاملي السداسي للمناخ التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

ب. ثبات البنية العاملية للنموذج:

• الثبات المركب: قام الباحث بحساب الثبات المركب (CR) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية للمناخ التنظيمي، وجاءت النتائج كما يبين الجدول (07).

الجدول (07) معامل الثبات المركب لأبعاد المناخ التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

CR	الأبعاد
0.818	الحوافز والمكافئات
0.794	طبيعة الاتصالات
0.802	القيادة
0.771	اتخاذ القرارات
0.845	تكنولوجيا العمل
0.871	الهيكل التنظيمي

من خلال معاينة نتائج الجدول (07) نلاحظ ثبات البنية العاملية للنموذج حيث تجاوزت قيمة معامل الثبات المركب (CR) لكل بعد 0.70 وهذا مؤشر دال على ثبات البنية العاملية للنموذج.

• معامل اوميغا الموزونة:

قام الباحث بحساب معامل اوميغا الموزونة (Ω_w) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية للمناخ التنظيمي وجاءت النتائج كما في الجدول (08).

الجدول (08) معامل الثبات اوميغا لأبعاد المناخ التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	wΩ
الحوافز والمكافئات	0.828
طبيعة الاتصالات	0.874
القيادة	0.812
اتخاذ القرارات	0.794
تكنولوجيا العمل	0.868
الهيكل التنظيمي	0.947

من خلال المقارنات لنتائج الجدول (07) والجدول رقم(08) يتضح أن قيم الثبات المركب (CR) وقيم اوميغا الموزونة (Ωw) مقبولة لكل الابعاد.

ج. صدق البنية العاملية للنموذج:

تم التأكد من صدق البناء عن طريق دلالات الصدق العاملي من خلال مؤشرات الصدق التقاربي والصدق التمايزي، حيث تم توصيف النموذج الموضح في الشكل (03) باستخدام برنامج اموس اصدار 23، وللتحقق من ملائمة البيانات للنموذج تم تقدير البارامترات بطريقة الأرجحية العظمي (ML) باستخدام مؤشرات المطابقة المستخدمة في النمذجة بالمعادلة البنائية.

. الصدق التقاربي:

يفسر الصدق التقاربي مدى نجاح الأبعاد في تفسير مؤشراتهما، وقام الباحث بقياس متوسط التباين المستخلص لكل عامل من عوامل المناخ التنظيمي وكانت النتائج حسب ما يظهره الجدول التالي.

الجدول (09) الثبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد المناخ التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

CR	AVE	الأبعاد
0.818	0.529	الحوافز والمكافآت
0.794	0.561	طبيعة الاتصالات
0.802	0.544	القيادة
0.771	0.566	اتخاذ القرارات
0.845	0.580	تكنولوجيا العمل
0.871	0.581	الهيكل التنظيمي

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (09) تأكدنا من تمتع عوامل النموذج بالصدق التقاربي لأن قيم متوسط التباين المستخرج (AVE) لكل بعد تجاوز 0.50، وهو أصغر من الثبات المركب (CR).

. الصدق التمايزي:

قام الباحث بقياس مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) ومتوسط التباين المستخرج (AVE)، وجاءت النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول (10) مؤشرات الصدق البنائي لنموذج المناخ التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

AVE	MSV	الأبعاد
0.529	0.461	الحوافز والمكافآت
0.561	0.410	طبيعة الاتصالات
0.544	0.410	القيادة
0.566	0.461	اتخاذ القرارات
0.580	0.239	تكنولوجيا العمل
0.581	0.117	الهيكل التنظيمي

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (10) جاءت قيم كل من مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) أصغر من قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لكل عوامل النموذج، وهذا مؤشر دال على تمتع النموذج بالصدق التمايزي.

د. محك Fornel-Larcker:

الجدول (11) مصفوفة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص للعوامل

المصدر: برنامج spss

الأبعاد	الهيكل التنظيمي	طبيعة الاتصالات	القيادة	الحوافز والمكافآت	تكنولوجيا العمل	اتخاذ القرارات
الهيكل التنظيمي	0.727					
طبيعة الاتصالات	0.532	0.749				
القيادة	0.592	0.640	0.667			
الحوافز والمكافآت	0.679	0.489	0.626	0.683		
تكنولوجيا العمل	0.483	0.489	0.400	0.395	0.762	
اتخاذ القرارات	0.318	0.154	0.342	0.293	0.302	0.762

من خلال القيم الموجودة في الخلايا القطرية في الجدول (11) والتي تمثل الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص (AVE)، ونلاحظ من خلال هذه النتائج أن القيم القطرية لكل عامل أكبر من القيم العمودية والأفقية المحادية لهذه القيمة، وهذا مؤشر يؤكد الصدق التمايزي حسب ما ذكره باركلي وهولاند.

8.2.3. اختبار جودة المطابقة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على درجات القطع لمؤشرات جودة المطابقة (CFI , TLI , RMSEA , SRMR) التي حددها هاير (Hair, 2010) والتي تعتمد على معايير حجم عينة اقل من 250 وعدد مؤشرات أكبر او يساوي 30.

الجدول (12) مؤشرات جودة المطابقة للنموذج العاملي السداسي للمناخ التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

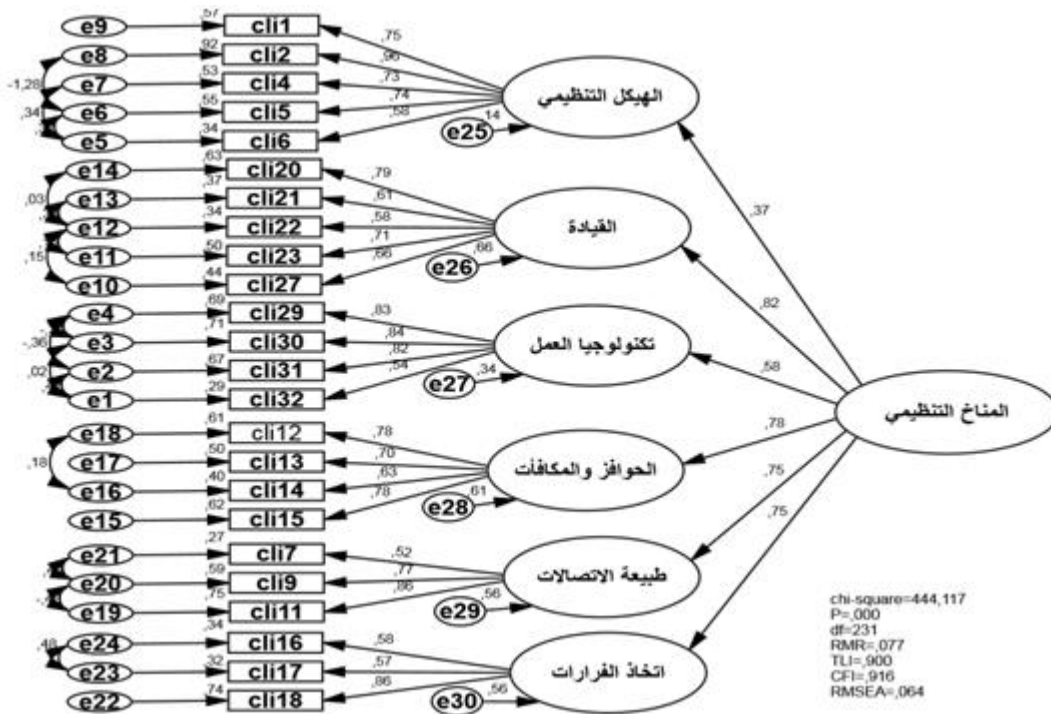
المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	1,882 P=0,000	$2 \geq NC \geq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI=0.923	$0,90 \leq CFI \leq 1$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI=0.905	$0,90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر جذر متوسط البواقي المعياري (RMR)	RMR=0.071	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA=0.063	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$

بلغت قيمة مربع كاي 417.875 وهي دالة احصائيا عند مستوى (0.05) باحتمالية $p=0,000$ ، وبلغت قيمة مربع كاي المعياري 1.882 وهي أقل من 2 مما يدل على قبول النموذج المفترض، وفي المقابل نجد أن أغلب مؤشرات المطابقة وقعت ضمن المدى المثالي لكل مؤشر، حيث نجد أكثر مؤشرات المطابقة فعالية و هو جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) والذي بلغت قيمته 0.071 ، أما الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والتي تدل القيمة التي تزيد عن 0.08 علي هذا المؤشر علي سوء المطابقة ، فقد بلغت قيمته في هذا النموذج 0.063 ، بالإضافة الى مؤشر المطابقة المقارن (CFI)

والذي بلغت قيمته 0.92 ، وهي ضمن المدى المثالي، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن النموذج يتمتع بحسن جودة المطابقة.

9.2.3. النموذج الهرمي:

قام الباحث بتصميم نموذج هرمي من الدرجة الثانية يتألف من ستة عوامل من الدرجة الأولى، تنضوي تحت عامل من الدرجة الثانية.



الشكل (04) النموذج العاملي الهرمي من الدرجة الثانية للمناخ التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

جاءت الأوزان الانحدارية للعامل من الدرجة الأولى والمتمثل في (الهيكال التنظيمي) على العامل من الدرجة الثانية غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، وعليه لا يمثل هذا النموذج البنية العاملية من الدرجة الثانية للمناخ التنظيمي.

النتيجة:

تم الكشف عن البنية العاملية لمقياس المناخ التنظيمي باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي وللتأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي ومن خلال دلالات الصدق التقاربي والصدق التمايزي تم التأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج.

أما ثبات البنية العاملية للنموذج فقد تم التحقق منها عن طريق الثبات المركب ووميغا الموزونة، حيث تجاوزت قيمة الثبات المركب 0.77 لجميع الأبعاد وتجاوزت قيم اوميغا الموزونة 0.79 لجميع الأبعاد وهي أحسن من قيم الثبات المركب.

وكذلك جاءت مؤشرات جودة المطابقة في حدود المجال المسموح به، أما بخصوص النماذج المنافسة فلم تثبت التحليلات وجود نموذج منافس، ولهذا يعتبر النموذج السداسي من الدرجة الأولى مقبولاً بنائياً طبقاً لمؤشرات جودة المطابقة وهو يتمتع بخصائص بنائية مقبولة طبقاً لمؤشرات الصدق والثبات، وعلى هذا تم اعتماد هذا النموذج في هذه الدراسة.

3.3. اختبار البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل:

1.3.3. التأكد من شروط اجراء التحليل العاملي:

اعتدالية التوزيع:

لمعرفة طبيعة توزيع البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة استخدم الباحث اختبار

كولمجوروف - سميرنوف وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (13) التوزيع الطبيعي لمتغير ضغوط العمل

المصدر: برنامج spss

احتمالية (Sig)	درجات الحرية	احصائي الاختبار	
0.27	223	0.065	كولمجوروف-سميرنوف

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن قيمة الاحتمالية (Sig=0.27)، وهي قيمة أكبر من 0,05

للاختبار من الطرفين بالنسبة لاختبار كولمجوروف، لذلك لا يمكن رفض الفرض الصفري القائل بأن متغير ضغوط العمل له التوزيع الطبيعي.

ب. فحص مصفوفة الارتباط:

من خلال معالجة برنامج Spss نلاحظ أن مصفوفة الارتباط لمتغير ضغوط العمل تخلوا من أي

معامل ارتباط يتجاوز القيمة 0.90 أو يقل عن 0.30 أو يساوي الصفر أو وجود ارتباط تام.

ج. الازدواج الخطي:

بلغت قيمة محدد المصفوفة (Déterminant=0.00009401)، وهي أكبر من القيمة المحددة

0.00001 وهذا يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

د. كفاية حجم العينة:

الجدول (14) كايز ماير اولكين واختبار بارتلليت

المصدر: برنامج spss

0.907	كايزر ماير اولكين لكفاية حجم العينة	
2490.488	كاي تربيع	اختبار بارتلليت
153	درجة الحرية	
0.000	الدلالة	

من خلال الجدول رقم (14) يتبين بان قيمة $KMO = 0.907$ وهي أكبر من 0.50 بما يعبر عن كفاية حجم العينة لاجراء التحليل العاملي، أما فيما يخص اختبار بارتلليت فهو دال عند مستوى 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 وهذا دليل على أن هذه المصفوفة لا تمثل مصفوفة الوحدة.

2.3.3. التحليل العاملي الاستكشافي:

للكشف عن البنية العاملية ذات الدلالة النظرية لمفهوم ضغوط العمل استخدم الباحث أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي بتوظيف طريقة المحاور الأساسية (PAF)، واستخدام التدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس (Varimax)، معتمدين في استخراج عدد العوامل على محك كايزر الذي يعتمد في قبوله للعامل على أن تكون قيمة الجذر الكامن أكبر أو تساوي الواحد، والتحليل الموازي للتأكد من عدد العوامل المستخرجة، وتم اقضاء الفقرات التي لها اشتراكية اقل من 0.5 حسب (Hair&All, 2010).

أ. استخلاص العوامل:

من خلال قراءة نتائج التحليل العاملي الاستكشافي نجد عاملين تجاوزت قيمة الجذر الكامن لهما الواحد الصحيح وفق محك كايزر حيث فسرت هذه العوامل مجتمعة نسبة 59.751% من التباين الكلي للمصفوفة العاملية، وهي نسبة مقبولة حسب (Hair&All, 2006) حيث بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول 07.277 وتفسر 40.427% من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثاني 03.478 وتفسر 19.323% من التباين الكلي، وهذا مايبينه الجدول (15):

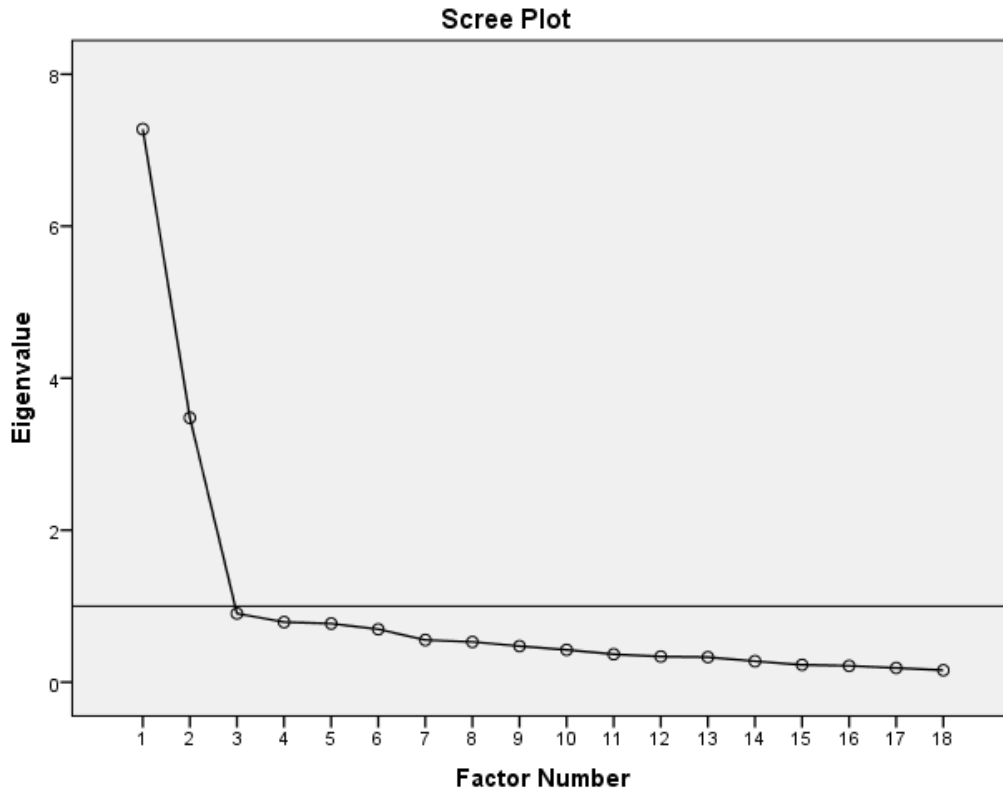
الجدول (15) توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير

المصدر: برنامج spss

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي
1	7.277	40.427	40.427
2	3.478	19.323	59.751

ب. التأكد من عدد العوامل:

حتى يتأكد الباحث من عدد العوامل المستخرجة وذلك اعتمادا على محك كايزر تم استخدام طريقة scree plot والذي يقوم بحساب الجذور الكامنة من مصفوفة البيانات الأصلية ومن البيانات العشوائية حيث يتم الاحتفاظ بالعوامل التي تكون جذورها الكامنة في البيانات الأصلية أكبر من الجذور الكامنة للعوامل في البيانات العشوائية.



الشكل (05) العوامل المستخرجة بطريقة scree plot

المصدر: برنامج Spss

من خلال الشكل (05) نلاحظ وجود عاملين جذراهما الكامنين تجاوزا الخط الذي يمثل نقطة القطع الواحد الصحيح.

ج. مصفوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير:

يبين الجدول (16) تشبعات الفقرات على العاملين بعد إعادة توزيع التباين الذي يفسره كل عامل بالتدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس، وحذف ثلاثة عبارات والتي كان تشبعها يقل عن (0.50).

الجدول (16) قيم تشبعات الفقرات لمقياس ضغوط العمل على العوامل المستخلصة بعد التدوير

المصدر: برنامج spss

العامل 2	العامل 1	الفقرات
	.869	str5
	.846	str3
	.810	str4
	.783	str2
	.770	str8
	.750	str1
	.741	str11
	.734	str13
	.572	Str9
	.504	Str10
.876		str19
.727		str18
.719		str20
.704		str17
.701		str14
.689		str21
.648		str15
.528		str16

د. تسمية العوامل:

اعتمادا على أدبيات البحث وبناءا على مصفوفة العوامل التي تم الحصول عليها بعد التدوير المتعامد باستعمال طريقة الفاريماكس، ومن خلال الاطلاع على محتوى العبارات التي تشبع على العامل من المقياس يمكن تسمية العاملين كالتالي:

يتضمن العامل الأول الفقرات التي تشبعت عليه ف1، ف2، ف3، ف4، ف5، ف8، ف9، ف10، ف11، ف13، والذي نسميه بعد مواقف عمليات التدخل، ويتضمن العامل الثاني الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف14، ف15، ف16، ف17، ف18، ف19، ف20، ف21، ونسميه بعد المواقف التنظيمية.

3.3.3. التحليل العاملي التوكيدي:

أ. تصميم النموذج العاملي:

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي وبالاعتماد على أدبيات الموضوع توصل الباحث الى تصميم نموذج عاملي من الرتبة الأولى يضم عاملين، يتمثلان في بعد مواقف عمليات التدخل وبعد المواقف التنظيمية.

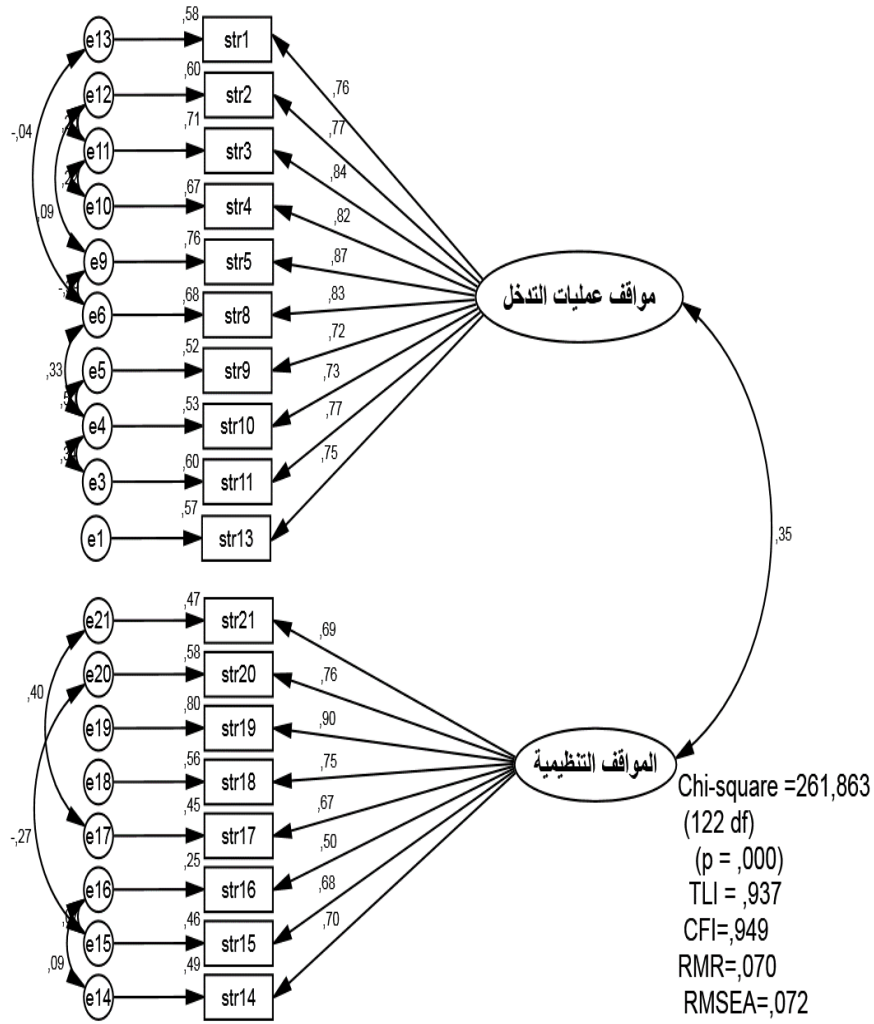
ب. تقدير المعالم الفردية للنموذج:

لتقدير المعالم الفردية للنموذج استخدمنا برنامج اموس (AMOS) باختيار طريقة الارححية العظمى (ML).

ج. التأكد من دلالة الأوزان الانحدارية:

جاءت الأوزان الانحدارية للعبارات (المؤشرات) على عواملها دالة احصائيا عند مستوى 0.05.

د. التأكد من مستوى الأوزان الانحدارية رغم دلالتها:



الشكل (06) النموذج العاملي الثنائي لضغوط العمل

المصدر: برنامج AMOS

من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي والتي تظهر في الشكل (06) نلاحظ ان قيم تشبعات المؤشرات لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل تجاوزت القيمة 0.50، وهذا يدل على أن بيانات عينة البحث تؤيد النموذج الثنائي من الدرجة الأولى لضغوط العمل.

٥. ثبات البنية العاملية للنموذج:

- الثبات المركب: قام الباحث بحساب الثبات المركب (CR) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية لضغوط العمل وجاءت النتائج كما يبين الجدول (17).

الجدول (17) معامِل الثبات المركب لأبعاد ضغوط العمل

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	CR
مواقف عمليات التدخل	0.942
مواقف تنظيمية	0.890

من خلال معاينة نتائج الجدول نلاحظ ثبات البنية العاملية للنموذج حيث تجاوزت قيمة معامِل الثبات المركب (CR) لكل بعد 0.80 وهذا مؤشر دال على ثبات البنية العاملية للنموذج.

• معامِل اوميغا الموزونة:

قام الباحث بحساب معامِل اوميغا الموزونة (Ω_w) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية لضغوط العمل وجاءت النتائج كما في الجدول (18).

الجدول (18) معامِل الثبات اوميغا لأبعاد ضغوط العمل

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	wΩ
مواقف عمليات التدخل	0.946
مواقف تنظيمية	0.914

من خلال المقارنات لنتائج الجدول (17) والجدول رقم (18) يتضح أن قيم الثبات المركب (CR) وقيم اوميغا الموزونة (Ω_w) مقبولة لكلا البعدين.

و. صدق البنية العاملية للنموذج:

تم التأكد من صدق البناء عن طريق دلالات الصدق العاملي من خلال مؤشرات الصدق التقاربي والصدق التمايزي، حيث تم توصيف النموذج الموضح في الشكل (06) باستخدام برنامج اموس اصدار 23، وللتحقق من ملائمة البيانات للنموذج تم تقدير البارامترات بطريقة الأرجحية العظمي (ML) باستخدام مؤشرات المطابقة المستخدمة في النمذجة بالمعادلة البنائية.

• الصدق التقاربي:

قام الباحث بقياس متوسط التباين المستخلص (AVE) لكل عامل من عوامل ضغوط العمل وكانت النتائج حسب ما يظهره الجدول التالي.

الجدول (19) الثبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد ضغوط العمل

المصدر: برنامج AMOS

CR	AVE	الأبعاد
0.942	0.621	مواقف عمليات التدخل
0.890	0.509	مواقف تنظيمية

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (19) تأكدنا من تمتع عوامل النموذج بالصدق التقاربي لأن قيم متوسط التباين المستخرج (AVE) لكل بعد تجاوز 0.50، وهو أصغر من الثبات المركب (CR).

• الصدق التمايزي:

قام الباحث بقياس مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) ومقارنتها بمتوسط التباين

المستخلص (AVE) وجاءت النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول (20) مؤشرات الصدق البنائي لنموذج ضغوط العمل

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	MSV	AVE
مواقف عمليات التدخل	0.125	0.621
مواقف تنظيمية	0.125	0.509

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (20) جاءت قيم كل من مربع التباين

الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) أصغر من قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لكلى عاملي

النموذج، وهذا مؤشر دال على تمتع النموذج بالصدق التمايزي.

ى. محك فورنل لركر Fornel-Larcker:

الجدول (21) مصفوفة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص للعوامل

الأبعاد	مواقف عمليات التدخل	مواقف تنظيمية
مواقف عمليات التدخل	0.788	
مواقف تنظيمية	0.354	0.713

القيم الموجودة في الخلايا القطرية في الجدول (21) تمثل الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص (AVE)، ونلاحظ من خلال هذه النتائج أن القيم القطرية لكل عامل أكبر من القيم العمودية والأفقية المحادية لهذه القيمة، وهذا مؤشر يؤكد الصدق التمايزي حسب ما ذكره باركلي وهولاند.

4.3.3. اختبار جودة المطابقة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على درجات القطع لمؤشرات جودة المطابقة (CFI , TLI , RMSEA , SRMR) التي حددها هاير (Hair, 2010) والتي تعتمد على معايير حجم عينة أقل من 250 وعدد مؤشرات أكبر أو يساوي 30.

الجدول (22) مؤشرات جودة المطابقة للنموذج العاملي الشائي لضغوط العمل

المصدر: برنامج AMOS

المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	2.146 P=0,000	$3 \geq NC \geq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI=0.949	$0,90 \leq CFI \leq 1$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI=0,937	$0,90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR=0.070	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA=0.072	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$

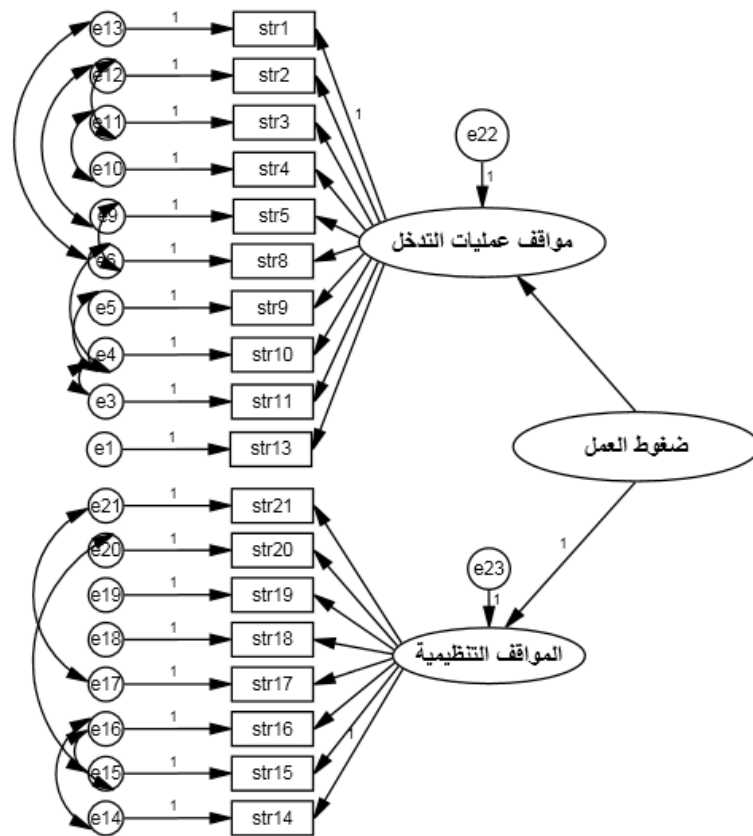
بلغت قيمة مربع كاي 261.863 وهي دالة احصائيا عند مستوى (0.50) باحتمالية $p=0,000$

، وبلغت قيمة مربع كاي المعياري 2.146 وهي أقل من 3 مما يدل علي قبول النموذج المفترض، وفي

المقابل نجد أن أغلب مؤشرات المطابقة وقعت ضمن المدي المثالي لكل مؤشر، حيث نجد أكثر مؤشرات المطابقة فعالية و هو جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) والذي بلغت قيمته 0.070 ، أما الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والتي تدل القيمة التي تزيد عن 0.08 على هذا المؤشر على سوء المطابقة ، فقد بلغت قيمته في هذا النموذج 0.072 ، بالإضافة الى مؤشر المطابقة المقارن (CFI) والذي بلغت قيمته 0.949 ، وهي ضمن المدي المثالي ، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن النموذج يتمتع بحسن جودة المطابقة.

5.3.3. النموذج الهرمي:

قام الباحث بتصميم نموذج هرمي من الدرجة الثانية يتألف من عاملين من الدرجة الأولى، تنضوي تحت عامل عام من الدرجة الثانية.



Chi-square = \chi^2 (df): (p = \alpha): GFI = \alpha: TLI = \alpha: CFI = \alpha
RMR = \alpha: RMSEA = \alpha

الشكل (07) النموذج العاملي الهرمي من الدرجة الثانية لضغوط العمل

بعد عملية التحليل لم نحصل على مخرجات باستخدام برنامج Amos 23.

النتيجة:

تم الكشف عن البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي وللتأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي ومن خلال دلالات الصدق التقاربي والصدق التمايزي ثم التأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج.

أما ثبات البنية العاملية للنموذج فقد تم التحقق منها عن طريق الثبات المركب ووميجا الموزونة، حيث تجاوزت قيمة الثبات المركب 0.80 لكلى البعدين، وتجاوزت قيم اوميجا الموزونة 0.90 كذلك لكلى البعدين وهي أحسن من قيم الثبات المركب، وهذه النتيجة اعتمد عليها الباحث كمؤشر على تمتع البنية بالثبات.

وكذلك جاءت مؤشرات جودة المطابقة في حدود المجال المسموح به، أما بخصوص النماذج المنافسة فلم تثبت التحليلات وجود نموذج منافس، ولهذا يعتبر النموذج الثنائي من الدرجة الأولى مقبولا بنائيا طبقا لمؤشرات جودة المطابقة، وهو يتمتع بخصائص بنائية مقبولة طبقا لمؤشرات الصدق والثبات، وعلى هذا تم اعتماد النموذج الثنائي في هذه الدراسة.

4.3. اختبار البنية العاملية لمقياس الرضا الوظيفي:

1.4.3. التأكد من شروط إجراء التحليل العاملي:

أ. اعتدالية التوزيع:

لمعرفة طبيعة توزيع البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة استخدم الباحث اختبار

كولجوروف - سميرنوف وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (23) التوزيع الطبيعي لمتغير الرضا الوظيفي

المصدر: برنامج spss

احتمالية (Sig)	درجات الحرية	احصائي الاختبار	
0.053	223	0.060	كولجوروف-سميرنوف

من خلال الجدول رقم (23) نجد أن قيمة الاحتمالية (Sig=0.053)، وهي قيمة أكبر من 0.05

للاختبار من الطرفين بالنسبة لاختبار كولجوروف-سميرنوف، لذلك لا يمكن رفض الفرض الصفري القائل بأن الرضا الوظيفي له التوزيع الطبيعي.

ب. فحص مصفوفة الارتباط:

من خلال معالجة برنامج Spss نلاحظ أن مصفوفة الارتباط لمتغير الرضا الوظيفي تخلوا من أي

معامل ارتباط يتجاوز القيمة 0.90 أو يقل عن 0.30 أو يساوي الصفر أو وجود ارتباط تام.

ج. الازدواج الخطي:

بلغت قيمة محدد المصفوفة (Determinant = 0.00009914)، وهي أكبر من القيمة المحددة

0.00001 وهذا يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

د. كفاية حجم العينة:

الجدول (24) كايز ماير اولكين واختبار بارتلليت

المصدر: برنامج spss

0.817	كايزر ماير اولكين لكفاية حجم العينة	
1977.470	كاي تريبع	اختبار بارتلليت
190	درجة الحرية	
0.000	الدلالة	

من خلال الجدول رقم (24) يتبين بأن قيمة $KMO = 0.817$ وهي أكبر من 0.50 بما يعبر عن كفاية حجم العينة لاجراء التحليل العاملي، أما فيما يخص اختبار بارتلليت فهو دال عند مستوى 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 وهذا دليل على أن هذه المصفوفة لا تمثل مصفوفة الوحدة.

2.4.3. التحليل العاملي الاستكشافي:

للكشف عن البنية العاملية ذات الدلالة النظرية لمفهوم الرضا الوظيفي استخدم الباحث أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي بتوظيف طريقة المحاور الأساسية (PAF)، واستخدام التدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس (Varimax)، معتمدين في استخراج عدد العوامل على محك كايزر الذي يعتمد في قبوله للعامل على أن تكون قيمة الجذر الكامن أكبر أو تساوي الواحد، والتحليل الموازي للتأكد من عدد العوامل المستخرجة، وتم اقضاء الفقرات التي لها اشتراكية اقل من 0.5 حسب (Hair&All, 2010).

أ. استخلاص العوامل:

من خلال قراءة نتائج التحليل العاملي الاستكشافي نجد خمسة عوامل تجاوزت قيمة الجذر الكامن لها الواحد الصحيح وفق محك كايزر حيث فسرت هذه العوامل مجتمعة نسبة 67.77% من التباين الكلي للمصفوفة العاملية ، وهي نسبة مقبولة حسب (Hair&All ,2006) حيث بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول 05.928 وتفسر 29.639% من التباين الكلي ، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثاني 02.772 وتفسر 13.858% من التباين الكلي ، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثالث 02.125 وتفسر 10.624% من التباين الكلي ، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الرابع 01.690 وتفسر 08.451% من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الخامس 01.040 وتفسر 05.198% من التباين الكلي ، وهذا ما يبينه الجدول (25):

الجدول (25) توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير

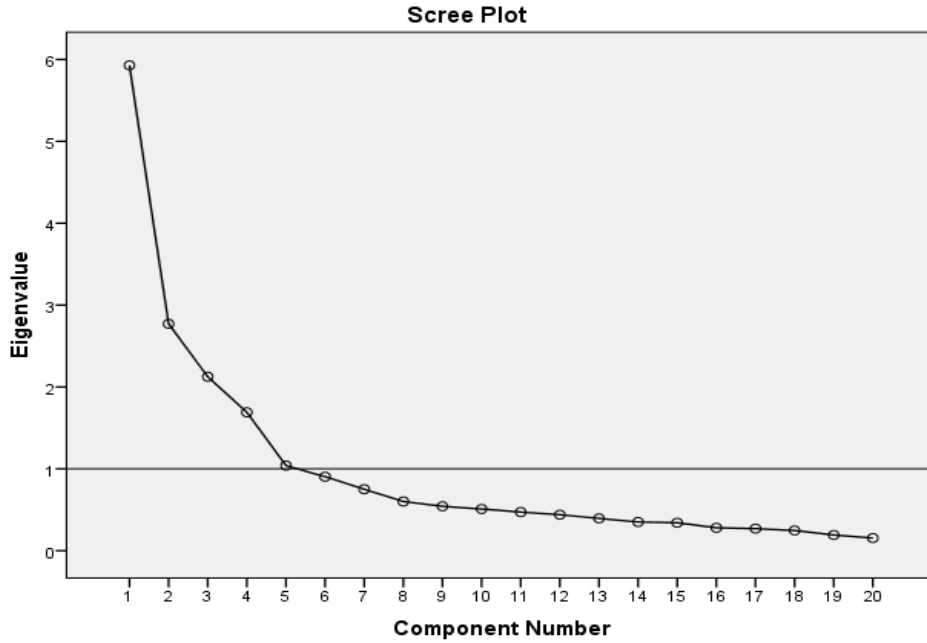
المصدر: برنامج spss

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي
1	5.928	29.639	29.639
2	2.772	13.858	43.497
3	2.125	10.624	54.121
4	1.690	8.451	62.572
5	1.040	5.198	67.770

ب. التأكد من عدد العوامل:

حتى يتأكد الباحث من عدد العوامل المستخرجة وذلك اعتمادا على محك كايزر تم استخدام طريقة scree plot والذي يقوم بحساب الجذور الكامنة من مصفوفة البيانات الأصلية ومن البيانات

العشوائية حيث يتم الاحتفاظ بالعوامل التي تكون جذورها الكامنة في البيانات الأصلية أكبر من الجذور الكامنة للعوامل في البيانات العشوائية.



الشكل (08) العوامل المستخرجة بطريقة **scree plot**

المصدر: برنامج **spss**

من خلال الشكل (08) نلاحظ وجود خمسة عوامل جذورها الكامنة تجاوزت الخط الذي يمثل نقطة القطع الواحد الصحيح.

ج. مصفوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير:

يبين الجدول (26) تشعبات الفقرات على العوامل الخمسة بعد إعادة توزيع التباين الذي يفسره كل عامل بالتدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس.

الجدول (26) قيم تشعبات الفقرات لمقياس الرضا الوظيفي على العوامل المستخلصة بعد التدوير

المصدر: برنامج spss

العامل 5	العامل 4	العامل 3	العامل 2	العامل 1	
				.878	sati3
				.830	sati1
				.768	sati2
				.701	sati4
			.847		sati7
			.813		sati8
			.719		sati6
			.671		sati5
		.849			sati19
		.840			sati18
		.760			sati17
		.610			sati20
	.779				sati11
	.750				sati9
	.733				sati12
	.664				sati10
.837					sati13
.801					sati15
.774					sati14
.599					sati16

د. تسمية العوامل:

اعتمادا على أدبيات البحث وبناءا على مصفوفة العوامل التي تم الحصول عليها بعد التدوير المتعامد باستعمال طريقة الفاريماكس، ومن خلال الاطلاع على محتوى العبارات التي تشبع على العامل من المقياس يمكن تسمية العوامل الخمسة كالتالي:

يتضمن العامل الأول الفقرات التي تشبعت عليه ف1، ف2، ف3، ف4، والذي نسميه عامل الترقية، ويتضمن العامل الثاني الفقرات التي تشبعت عليه ف5، ف6، ف7، ف8، والذي نسميه عامل ظروف العمل، ويتضمن العامل الثالث الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف9، ف10، ف11، ف12، والذي نسميه عامل الأجر، ويتضمن العامل الرابع الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف13، ف14، ف15، ف16، والذي نسميه عامل نمط الإشراف، ويتضمن العامل الخامس الفقرات التي تشبعت عليه وهي ف17، ف18، ف19، ف20، والذي نسميه عامل جماعة العمل.

3.4.3. التحليل العاملي التوكيدي:**أ. تصميم النموذج العاملي:**

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي وبالاعتماد على أدبيات الموضوع توصل الباحث الي تصميم نموذج عاملي من الرتبة الأولى يضم خمسة عوامل، تتمثل في الترقية، ظروف العمل، الأجر، نمط الاشراف، جماعة العمل.

ب. تقدير المعالم الفردية للنموذج:

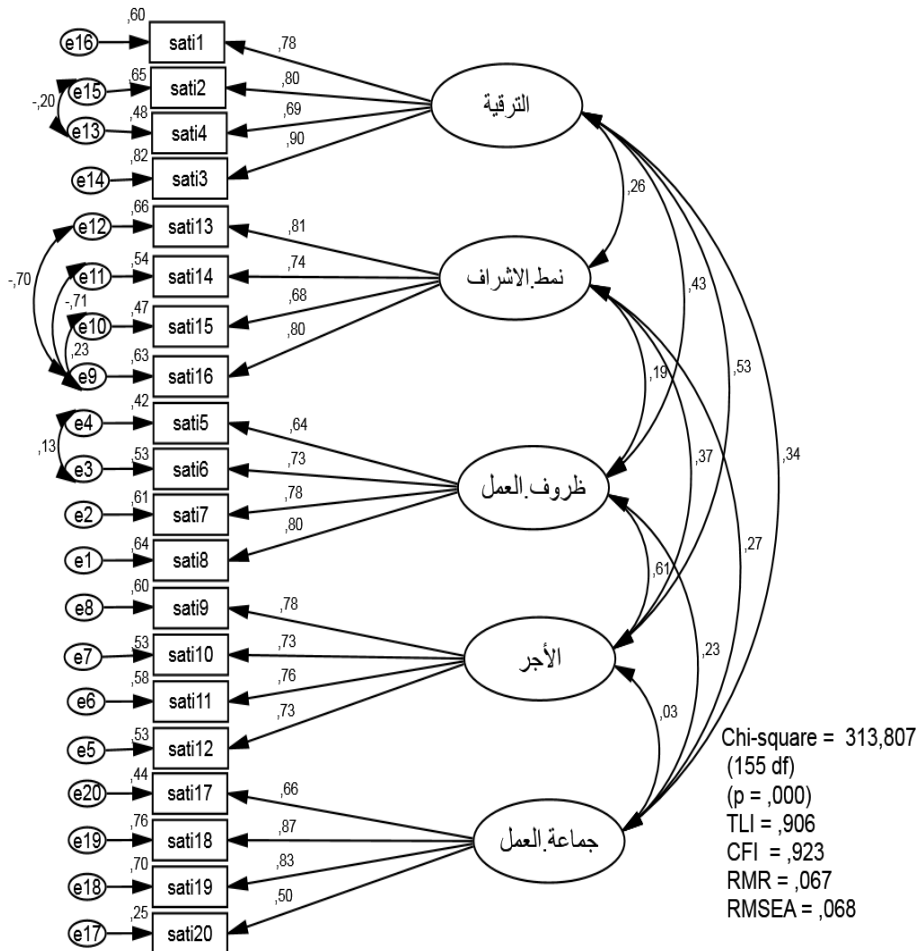
لتقدير المعالم الفردية للنموذج استخدمنا برنامج اموس (AMOS) باختيار طريقة الارجحية العظمى (ML).

ج. التأكد من دلالة الاوزان الانحدارية:

جاءت الاوزان الانحدارية للعبارات (المؤشرات) على عواملها دالة احصائيا عن مستوى 0.05.

د. التأكد من مستوى الاوزان الانحدارية رغم دلالتها:

من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي والتي تظهر في الشكل (09) نلاحظ ان قيم تشعبات المؤشرات لكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي تجاوزت القيمة 0.50، وهذا يدل على أن بيانات عينة البحث تؤيد النموذج الخماسي من الدرجة الأولى للرضا الوظيفي.



الشكل (09) النموذج العاملي الخماسي للرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

هـ. ثبات البنية العاملية للنموذج:

- الثبات المركب: قام الباحث بحساب الثبات المركب (CR) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية للرضا الوظيفي، وجاءت النتائج كما يبين الجدول (27).

الجدول (27) معامل الثبات المركب لأبعاد الرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	CR
ظروف العمل	0.829
الأجر	0.836
نمط الإشراف	0.844
الترقية	0.874
جماعة العمل	0.816

- من خلال معاينة نتائج الجدول (27) نلاحظ ثبات البنية العاملية للنموذج حيث تجاوزت قيمة معامل الثبات المركب (CR) لكل بعد 0.80 وهذا مؤشر دال على ثبات البنية العاملية للنموذج.
- معامل اوميغا الموزونة:

قام الباحث بحساب معامل اوميغا الموزونة (Ω_w) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية للرضا الوظيفي وجاءت النتائج كما في الجدول (28).

الجدول (28) معامل الثبات اوميغا لأبعاد الرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	wΩ
ظروف العمل	0.838
الأجر	0.838
نمط الإشراف	0.852
الترقية	0.897
جماعة العمل	0.869

من خلال نتائج الجدول (28) نلاحظ ثبات البنية العاملية للنموذج حيث تجاوزت قيمة معامل

الثبات اوميغا Ω_w لكل بعد 0.80 وهذا مؤشر دال على ثبات البنية العاملية للنموذج.

جدول (29) معاملات الثبات لأبعاد الرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	CR	Ω_w
ظروف العمل	0.829	0.838
الاجر	0.836	0.838
نمط الاشراف	0.844	0.852
الترقية	0.874	0.897
جماعة العمل	0.816	0.869

من خلال المقارنات لنتائج الجدول (29) يتبين أن قيم الثبات المركب (CR) وقيم اوميغا الموزونة (Ω_w) مقبولة لجميع الأبعاد.

و. صدق البنية العاملية للنموذج:

تم التأكد من صدق البناء عن طريق دلالات الصدق العملي من خلال مؤشرات الصدق التقاربي والصدق التمايزي، حيث تم توصيف النموذج الموضح في الشكل (09) باستخدام برنامج اموس اصدار 23، ولتحقق من ملائمة البيانات للنموذج تم تقدير البارامترات بطريقة الأرجحية العظمي (ML) باستخدام مؤشرات المطابقة المستخدمة في النمذجة بالمعادلة البنائية

• الصدق التقاربي:

قام الباحث بقياس متوسط التباين المستخلص لكل عامل من عوامل الرضا الوظيفي وكانت النتائج حسب ما يظهره الجدول التالي.

الجدول (30) الثبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد الرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

CR	AVE	الأبعاد
0.829	0.549	ظروف العمل
0.836	0.561	الأجر
0.844	0.577	نمط الإشراف
0.874	0.636	الترقية
0.816	0.536	جماعة العمل

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (30) تأكدنا من تمتع عوامل النموذج بالصدق التقاربي لأن قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لكل بعد تجاوز 0.50، وهو أصغر من الثبات المركب (CR).

• الصدق التمايزي:

قام الباحث بقياس مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) ومتوسط مربع التباين المشترك (ASV) وجاءت النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول (31) مؤشرات الصدق البنائي لنموذج الرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

AVE	MSV	الأبعاد
0.549	0.374	ظروف العمل
0.561	0.374	الأجر
0.577	0.138	نمط الإشراف
0.636	0.277	الترقية
0.536	0.116	جماعة العمل

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (31) جاءت قيم كل من مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) أصغر من قيم متوسط التباين المستخرج (AVE)، وهذا مؤشر دال على تمتع النموذج بالصدق التمايزي.

ى. محك فورنل لركر Fornel-Larcker:

الجدول (32) مصفوفة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج للعوامل

المصدر: برنامج spss

الأبعاد	ظروف العمل	الأجر	نمط الإشراف	الترقية	جماعة العمل
ظروف العمل	0.741				
الأجر	0.612	0.749			
نمط الإشراف	0.190	0.371	0.759		
الترقية	0.432	0.527	0.259	0.797	
جماعة العمل	0.228	0.032	0.268	0.341	0.732

القيم الموجودة في الخلايا القطرية في الجدول (32) تمثل الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص (AVE)، ونلاحظ من خلال هذه النتائج أن القيم القطرية لكل عامل أكبر من القيم العمودية والأفقية المحادية لهذه القيمة، وهذا مؤشر يؤكد الصدق التمايزي حسب ما ذكره باركلي وهولاند.

4.4.3. اختبار جودة المطابقة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على درجات القطع لمؤشرات جودة المطابقة (CFI, TLI, RMSEA, SRMR) التي حددها هاير (Hair, 2010) والتي تعتمد على معايير حجم عينة اقل من 250 وعدد مؤشرات أكبر أو يساوي 30.

الجدول (33) مؤشرات جودة المطابقة للنموذج العاملي الخماسي للرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

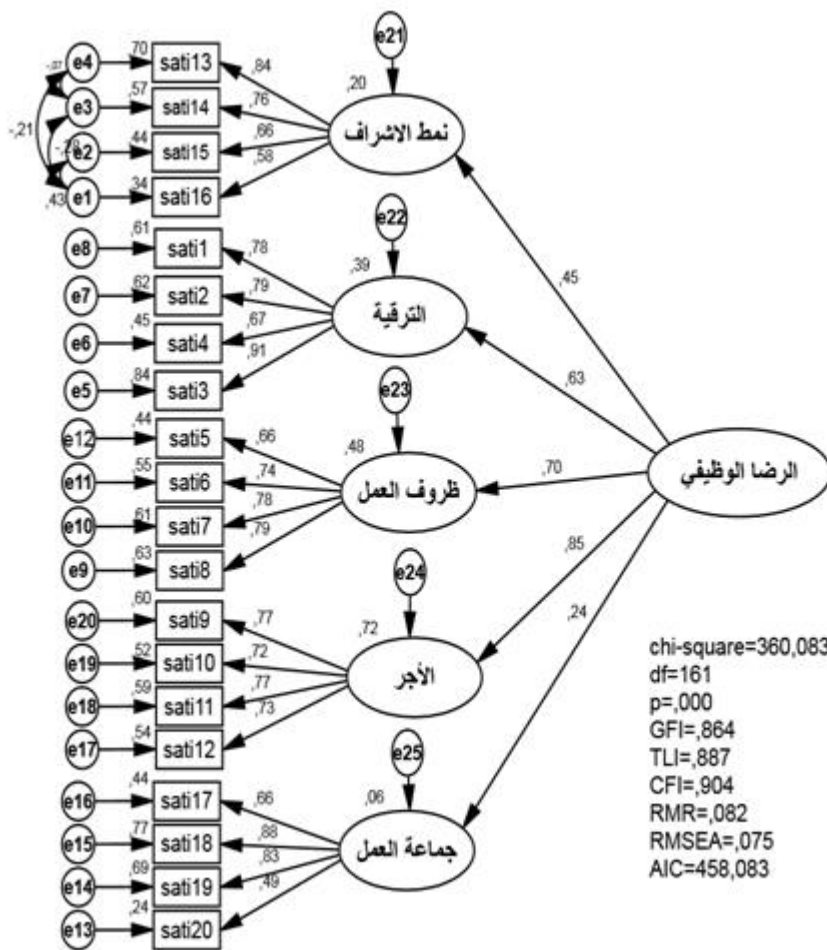
المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	2.024 P=0,000	$3 \geq NC \geq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI=0.923	$0,90 \leq CFI \leq 1$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI=0.906	$0,90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR=0.067	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA=0.068	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$

بلغت قيمة مربع كاي 313.807 وهي دالة احصائيا عند مستوى (0.05) باحتمالية $p=0,000$ ، وبلغت قيمة مربع كأي المعياري 2.024 وهي اقل من 3 مما يدل علي قبول النموذج المفترض، وفي المقابل نجد ان اغلب مؤشرات المطابقة وقعت ضمن المدى المتالي لكل مؤشر، حيث نجد أكثر مؤشرات المطابقة فعالية و هو جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) والذي بلغت قيمته 0.067، اما الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والتي تدل القيمة التي تزيد عن 0.08 علي هذا المؤشر علي سوء المطابقة ، فقد بلغت قيمته في هذا النموذج 0.068 ، بالإضافة إلى مؤشر المطابقة المقارن (CFI)

والذي بلغت قيمته 0.923، وهي ضمن المدى المثالي، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن النموذج يتمتع بحسن جودة المطابقة.

5.4.3. النموذج الهرمي:

قام الباحث بتصميم نموذج هرمي من الدرجة الثانية يتألف من خمسة عوامل من الدرجة الأولى، تنضوي تحت عامل عام من الدرجة الثانية.



الشكل (10) النموذج العملي الهرمي من الدرجة الثانية للرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

الجدول (34) مؤشرات جودة المطابقة للنموذج العاملي الخماسي للرضا الوظيفي

المصدر: برنامج AMOS

المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	2.236 P = 0.000	$2 \geq NC \geq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI = 0.904	$0,90 \leq CFI \leq 1$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI = 0.887	$0,90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR = 0.082	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA = 0.075	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$
محك المعلومات الايكيك (AIC)	النموذج 458.083 النموذج المستقل 2304.628	النموذج > النموذج المستقل

بلغت قيمة مربع كاي 360.083 وهي دالة احصائيا عند مستوى (0.05) باحتمالية $p=0,000$ ، وبلغت قيمة مربع كاي المعياري 2.236 وهي أقل من 3 مما يدل علي قبول النموذج المفترض، وفي المقابل نجد أن أغلب مؤشرات المطابقة لم تكن ضمن المدى المثالي لكل مؤشر، حيث نجد أكثر مؤشرات المطابقة فعالية و هو جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) والذي بلغت قيمته 0.082، أما الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والتي تدل القيمة التي تزيد عن 0.08 علي هذا المؤشر علي سوء المطابقة، فقد بلغت قيمته في هذا النموذج 0.075، بالإضافة الى مؤشر المطابقة المقارن (CFI) والذي بلغت قيمته 0.904.

نلاحظ من خلال مقارنة مؤشرات جودة المطابقة للنموذجين العاملي الخماسي والعاملي الهرمي لمتغير الرضا الوظيفي جاءت لصالح النموذج الخماسي.

النتيجة:

تم الكشف عن البنية العاملية لمقياس الرضا الوظيفي باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي وللتأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي ومن خلال دلالات الصدق التقاربي والصدق التمايزي تم التأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج.

أما ثبات البنية العاملية للنموذج فقد تم التحقق منها عن طريق الثبات المركب ووميجا الموزونة، حيث تجاوزت قيمة الثبات المركب 0.80 لجميع الأبعاد وتجاوزت قيم اوميجا الموزونة 0.80 لجميع الأبعاد وهي أحسن من قيم الثبات المركب والذي اتخذه الباحث كمؤشر على تمتع البنية باتساق داخلي.

وكذلك جاءت مؤشرات جودة المطابقة في حدود المجال المسموح به، اما بخصوص النماذج المنافسة فلم تثبت التحليلات وجود نموذج منافس، ولهذا يعتبر النموذج الخماسي من الدرجة الأولى مقبولا بنائيا طبقا لمؤشرات جودة المطابقة، وهو يتمتع بخصائص بنائية مقبولة طبقا لمؤشرات الصدق والثبات، وعلى هذا تم اعتماد هذا النموذج في الدراسة الحالية.

5.3. اختبار البنية العاملية لمقياس الالتزام التنظيمي:

1.5.3. التأكد من شروط إجراء التحليل العاملي:

أ. اعتدالية التوزيع:

لمعرفة طبيعة توزيع البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة استخدم الباحث اختبار

كولمجوروف - سميرنوف وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (35) التوزيع الطبيعي لمتغير الالتزام التنظيمي

المصدر: برنامج spss

الإحصائي الاختبار	درجات الحرية	الاحتمالية (Sig)	
كولمجوروف-سميرنوف	223	0.200	

من خلال الجدول رقم (35) نجد ان قيمة الاحتمالية (Sig=0.200)، وهي قيمة أكبر من 0.05

للاختبار من الطرفين بالنسبة لاختبار كولمجوروف-سميرنوف، لذلك لا يمكن رفض الفرض الصفري

القائل بأن الالتزام التنظيمي له التوزيع الطبيعي.

ب. فحص مصفوفة الارتباط:

من خلال معالجة برنامج Spss نلاحظ أن مصفوفة الارتباط لمتغير الالتزام التنظيمي تخلوا من

أي معامل ارتباط يتجاوز القيمة 0.90 او يقل عن 0.30 او يساوي الصفر او وجود ارتباط تام.

ج. الازدواج الخطي:

بلغت قيمة محدد المصفوفة (Determinant=0.00002205)، وهي أكبر من القيمة المحددة

0.00001 وهذا يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

د. كفاية حجم العينة:

الجدول (36) كايز ماير اولكين واختبار بارتلليت

المصدر: برنامج spss

0.862	كايزر ماير اولكين لكفاية حجم العينة	
2307.015	كاي تربيع	اختبار بارتلليت
153	درجة الحرية	
0.000	الدلالة	

من خلال الجدول رقم(36) يتبين بأن قيمة $KMO=0.862$ وهي أكبر من 0.50 بما يعبر عن كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي، أما فيما يخص اختبار بارتلليت فهو دال عند مستوى 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 وهذا دليل على أن هذه المصفوفة لا تمثل مصفوفة الوحدة.

2.5.3. التحليل العاملي الاستكشافي:

للكشف عن البنية العاملية ذات الدلالة النظرية لمفهوم الالتزام التنظيمي استخدم الباحث أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي بتوظيف طريقة المحاور الأساسية (PAF)، واستخدام التدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس (Varimax)، معتمدين في استخراج عدد العوامل على محك كايزر الذي يعتمد في قبوله للعامل على أن تكون قيمة الجذر الكامن أكبر أو تساوي الواحد الصحيح، والتحليل الموازي للتأكد من عدد العوامل المستخرجة، ويتم اقضاء الفقرات التي لها اشتراكية اقل من 0.5 حسب (Hair&All, 2010).

أ. استخلاص العوامل:

من خلال قراءة نتائج التحليل العاملي الاستكشافي نجد ثلاثة عوامل تجاوزت قيمة الجذر الكامن لها الواحد الصحيح وفق محك كايزر حيث فسرت هذه العوامل مجتمعة نسبة 64.379% من التباين الكلي للمصفوفة العاملية ، وهي نسبة مقبولة حسب (Hair&All ,2006) حيث بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول 5.937 وتفسر 32.983% من التباين الكلي ، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثاني 3.320 وتفسر 18.442% من التباين الكلي ، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثالث 2.332 وتفسر 12.955% من التباين الكلي، وهذا ما يبينه الجدول (37):

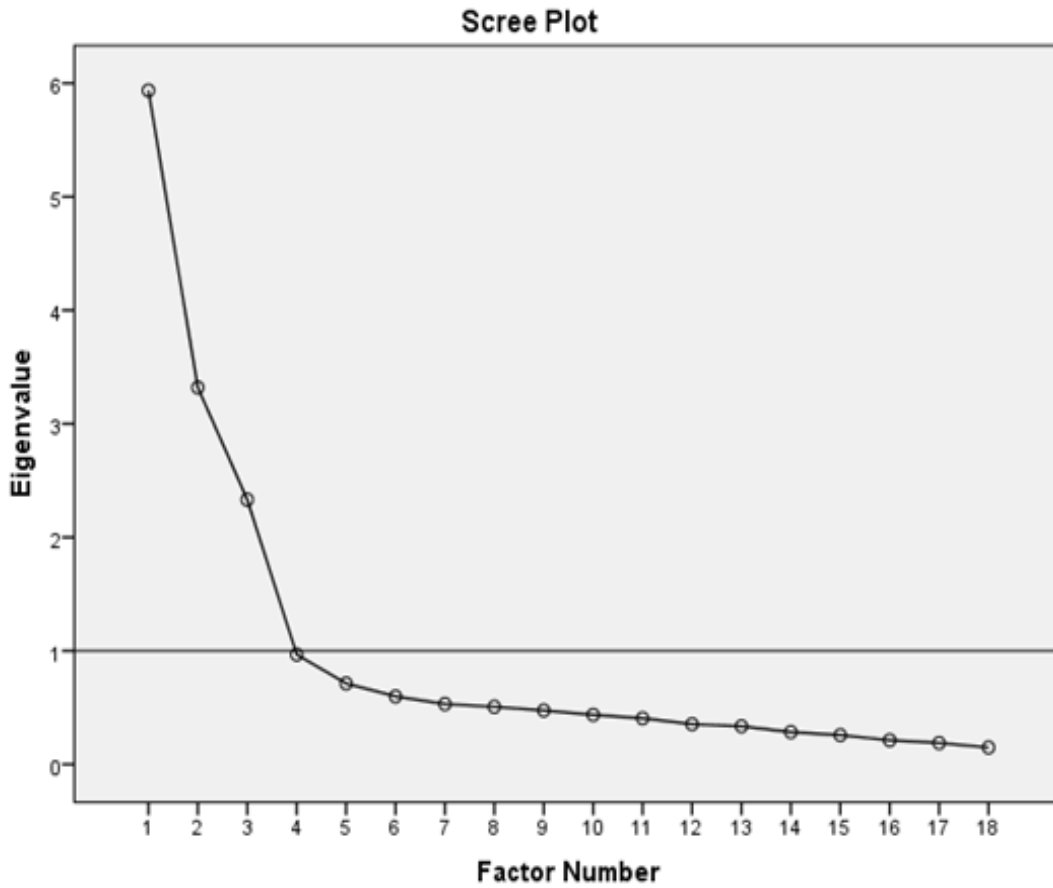
الجدول (37) توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين المفسر للعوامل المستخلصة بعد التدوير

المصدر: برنامج spss

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي
1	5.937	32.983	32.983
2	3.320	18.442	51.425
3	2.332	12.955	64.379

ب. التأكد من عدد العوامل:

حتى يتأكد الباحث من عدد العوامل المستخرجة وذلك اعتمادا على محك كايزر تم استخدام طريقة scree plot والذي يقوم بحساب الجذور الكامنة من مصفوفة البيانات الأصلية ومن البيانات العشوائية حيث يتم الاحتفاظ بالعوامل التي تكون جذورها الكامنة في البيانات الأصلية أكبر من الجذور الكامنة للعوامل في البيانات العشوائية.



الشكل (11) العوامل المستخرجة بطريقة scree plot

المصدر: برنامج spss

من خلال الشكل (11) نلاحظ وجود ثلاثة عوامل جذورها الكامنة تجاوزت الخط الذي يمثل نقطة القطع الواحد الصحيح.

ج. مصفوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير:

يبين الجدول (38) تشعبات الفقرات على العوامل الثلاثة بعد إعادة توزيع التباين الذي يفسره

كل عامل بالتدوير المتعامد بطريقة الفاريماكس:

الجدول (38) قيم تشعبات الفقرات لمقياس الالتزام التنظيمي على العوامل المستخلصة بعد التدوير

المصدر: برنامج spss

العامل 3	العامل 2	العامل 1	
		.663	com1
		.720	Com2
		.794	Com3
		.765	Com4
		.786	Com5
		.682	Com6
	.668		Com7
	.635		Com8
	.603		Com9
	.740		Com10
	.842		Com11
	.886		com12
.706			com13
.499			com14
.754			com15
.869			com16
.710			com17
.665			com18

د. تسمية العوامل:

اعتمادا على أدبيات البحث وبناءا على مصفوفة العوامل التي تم الحصول عليها بعد التدوير المتعامد باستعمال طريقة الفاريماكس، ومن خلال الاطلاع على محتوى العبارات التي تشعب على العامل من المقياس يمكن تسمية العوامل الثلاثة كالتالي:

يتضمن العامل الأول الفقرات التي تشبعت عليه ف1، ف2، ف3، ف4، ف5، ف6 والذي نسميه عامل الالتزام العاطفي، ويتضمن العامل الثاني الفقرات التي تشبعت عليه ف7، ف8، ف9، ف10، ف11، ف12، والذي نسميه عامل الالتزام المعياري، ويتضمن العامل الثالث الفقرات التي تشبعت عليه وهي، ف13، ف14، ف15، ف16، ف17، ف18، والذي نسميه عامل الالتزام المستمر.

3.5.3. التحليل العاملي التوكيدي:

أ. تصميم النموذج العاملي:

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي وبالاعتماد على أدبيات الموضوع توصل الباحث الي تصميم نموذج عاملي من الرتبة الأولى يضم ثلاثة عوامل، تتمثل في الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر.

ب. تقدير المعالم الفردية للنموذج:

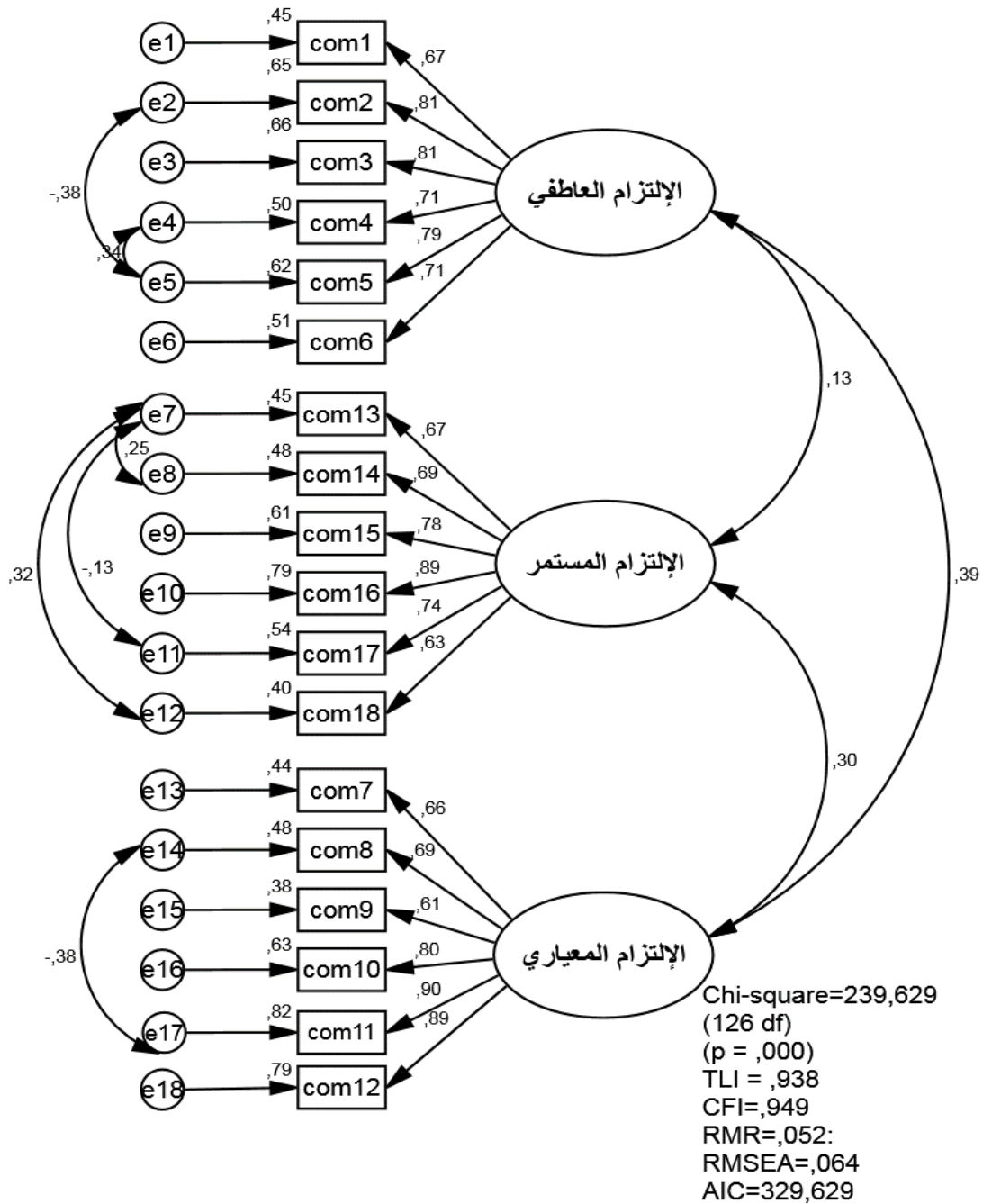
لتقدير المعالم الفردية للنموذج استخدم الباحث برنامج اموس (AMOS) باختيار طريقة الأرجحية العظمى (ML).

ج. التأكد من دلالة الاوزان الانحدارية:

جاءت الاوزان الانحدارية للعبارات (المؤشرات) على عواملها دالة احصائيا عن مستوى 0,05.

د. التأكد من مستوى الاوزان الانحدارية رغم دلالتها:

من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي والتي تظهر في الشكل (12) نلاحظ أن قيم تشعبات المؤشرات لكل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي تجاوزت القيمة 0,50، وهذا يدل على أن بيانات عينة البحث تؤيد النموذج الثلاثي من الدرجة الأولى للالتزام التنظيمي.



الشكل (12) النموذج العاملي الثلاثي للإلتزام التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

هـ. ثبات البنية العاملية للنموذج:

الثبات المركب: قام الباحث بحساب الثبات المركب (CR) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية للالتزام التنظيمي وجاءت النتائج كما يبين الجدول (39).

الجدول (39) معامل الثبات المركب لأبعاد للالتزام التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

CR	الأبعاد
0.886	الالتزام العاطفي
0.877	الالتزام المستمر
0.894	الالتزام المعياري

من خلال معاينة نتائج الجدول (39) نلاحظ ثبات البنية العاملية للنموذج حيث تجاوزت قيمة معامل الثبات المركب (CR) لكل بعد 0.80 وهذا مؤشر دال على ثبات البنية العاملية للنموذج. . معامل اوميغا الموزونة:

قام الباحث بحساب معامل اوميغا الموزونة (Ω_w) لكل عامل من عوامل النموذج للتأكد من ثبات البنية العاملية للالتزام التنظيمي وجاءت النتائج كما في الجدول (40).

الجدول (40) معامل الثبات اوميغا لأبعاد للالتزام التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

Ω_w	الأبعاد
0.892	الالتزام العاطفي
0.900	الالتزام المستمر
0.927	الالتزام المعياري

من خلال نتائج الجدول (40) نلاحظ ثبات البنية العاملية للنموذج حيث تجاوزت قيمة معامل الثبات اوميغا Ω_w لكل بعد 0.85 وهذا مؤشر دال على ثبات البنية العاملية للنموذج.
أ. صدق البنية العاملية للنموذج:

تم التأكد من صدق البناء عن طريق دلالات الصدق العاملي من خلال مؤشرات الصدق التقاربي والصدق التمايزي، حيث تم توصيف النموذج الموضح في الشكل (12) باستخدام برنامج اموس اصدار 23، وللتحقق من ملائمة البيانات للنموذج تم تقدير البارامترات بطريقة الأرجحية العظمي (ML) باستخدام مؤشرات المطابقة المستخدمة في النمذجة بالمعادلة البنائية.

. الصدق التقاربي:

قام الباحث بقياس متوسط التباين المستخلص لكل عامل من عوامل الالتزام التنظيمي وكانت النتائج حسب ما يظهره الجدول التالي.

الجدول (41) الثبات المركب ومتوسط التباين المستخلص لأبعاد الالتزام التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

CR	AVE	الأبعاد
0.886	0.565	الالتزام العاطفي
0.877	0.546	الالتزام المعياري
0.894	0.588	الالتزام المستمر

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (41) تأكدنا من تمتع عوامل النموذج بالصدق التقاربي لأن قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لكل بعد تجاوز 0.50، وهو أصغر من الثبات المركب (CR).

. الصدق التمايزي:

قام الباحث بمقارنة مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) ومتوسط التباين المستخلص (AVE) وجاءت النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول (42) مؤشرات الصدق البنائي لنموذج الالتزام التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

الأبعاد	MSV	AVE
الالتزام العاطفي	0.149	0.565
الالتزام المعياري	0.096	0.546
الالتزام المستمر	0.149	0.588

من خلال المقارنات التي تمت اعتمادا على نتائج الجدول (42) جاءت قيم كل من مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) أصغر من قيم متوسط التباين المستخرج (AVE)، وهذا مؤشر دال على تمتع النموذج بالصدق التمايزي.

. محك فورنل لركر Fornel-Larcker:

الجدول (43) مصفوفة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج للعوامل

المصدر: برنامج spss

الأبعاد	الالتزام العاطفي	الالتزام المعياري	الالتزام المستمر
الالتزام العاطفي	0.752		
الالتزام المعياري	0.136	0.741	
الالتزام المستمر	0.386	0.310	0.767

القيم الموجودة في الخلايا القطرية في الجدول (43) تمثل الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص (AVE)، ونلاحظ من خلال هذه النتائج أن القيم القطرية لكل عامل أكبر من القيم العمودية والأفقية المحادية لهذه القيمة، وهذا مؤشر يؤكد الصدق التمايزي حسب ما ذكره باركلاي وهولاند.

4.5.3. اختبار جودة المطابقة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على درجات القطع لمؤشرات جودة المطابقة (RMSEA, SRMR, CFI, TLI)، التي حددها هاير (Hair, 2010)، والتي تعتمد على معايير حجم عينة اقل من 250 وعدد مؤشرات أكبر او يساوي 30.

الجدول (44) مؤشرات جودة المطابقة للنموذج العاملي الثلاثي للالتزام التنظيمي

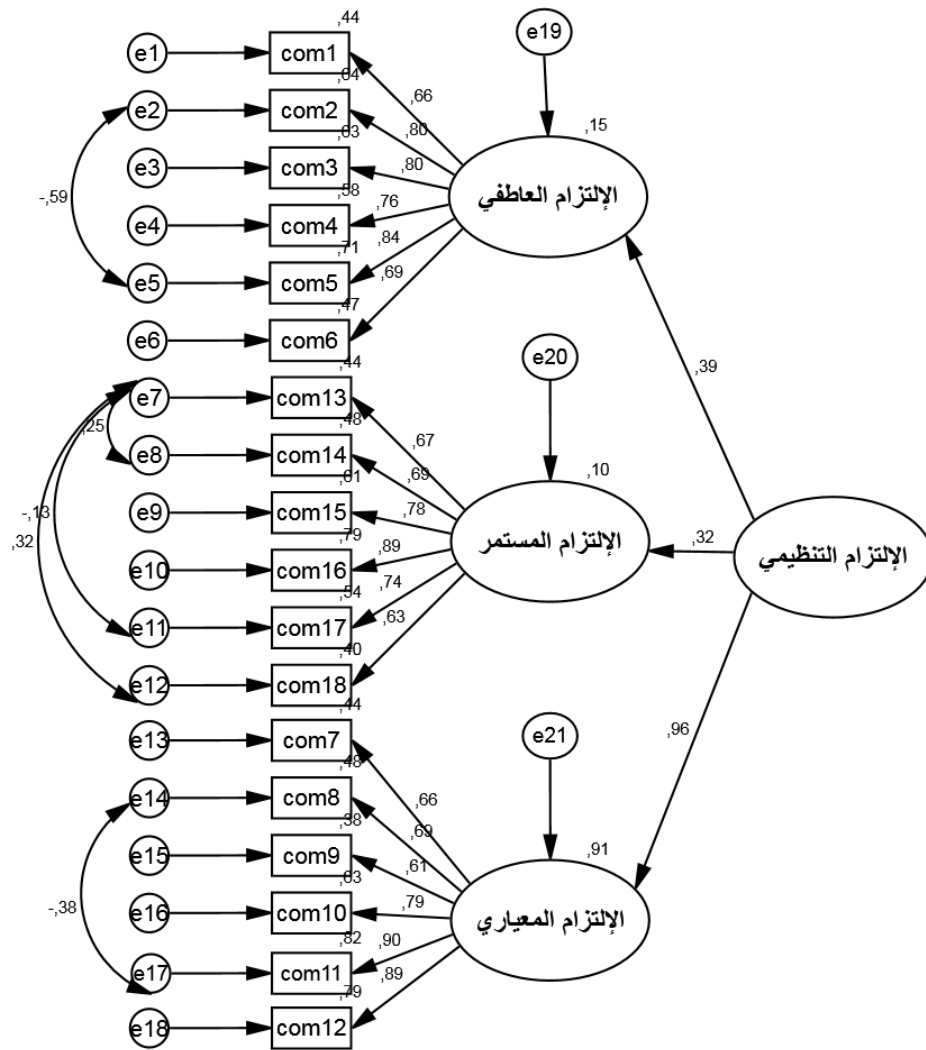
المصدر: برنامج AMOS

المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	1.902 P = 0.000	$2 \geq NC \geq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI = 0.949	$0,90 \leq CFI \leq 1$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI = 0.938	$0,90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR = 0.052	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA = 0.064	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$
محك المعلومات الايكيك (AIC)	النموذج 329,629 النموذج المستقل 2416,282	النموذج > النموذج المستقل

بلغت قيمة مربع كاي 239.629 وهي دالة احصائيا عند مستوى (0.05) باحتمالية $p=0,000$ ، وبلغت قيمة مربع كاي المعياري 1.902 وهي أقل من 3 مما يدل علي قبول النموذج المفترض، وفي المقابل نجد أن أغلب مؤشرات المطابقة وقعت ضمن المدى المثالي لكل مؤشر، حيث نجد أكثر مؤشرات المطابقة فعالية و هو جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) والذي بلغت قيمته 0.052 ، أما الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والتي تدل القيمة التي تزيد عن 0.08 علي هذا المؤشر علي سوء المطابقة، فقد بلغت قيمته في هذا النموذج 0.064، بالإضافة الى مؤشر المطابقة المقارن (CFI) والذي بلغت قيمته 0.949، وهي ضمن المدى المثالي، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن النموذج يتمتع بحسن جودة المطابقة.

5.5.3. النموذج الهرمي:

قام الباحث بتصميم نموذج هرمي من الدرجة الثانية يتألف من ثلاثة عوامل من الدرجة الأولى، تنضوي على عامل عام من الدرجة الثانية.



Chi-square = 253,141 (127 df): (p = ,000): TLI = ,932: CFI=,943
RMR=,053: RMSEA=,067 AIC=341,141

الشكل (13) النموذج العاملي الهرمي من الدرجة الثانية للإلتزام التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

الجدول (45) مؤشرات جودة المطابقة للنموذج العاملي الهرمي للالتزام التنظيمي

المصدر: برنامج AMOS

المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	1.993 P = 0.000	$2 \geq NC \geq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI = 0.943	$0,90 \leq CFI \leq 1$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI = 0.932	$0,90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR = 0.053	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA = 0.067	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$
محك المعلومات الايكيك (AIC)	النموذج 341,141 النموذج المستقل 2416,282	النموذج > النموذج المستقل

بلغت قيمة مربع كاي 253.141 وهي دالة احصائيا عند مستوى (0.05) باحتمالية $p=0,000$ ، وبلغت قيمة مربع كاي المعياري 1.993 وهي أقل من 3 مما يدل علي قبول النموذج المفترض، وفي المقابل نجد أن أغلب مؤشرات المطابقة وقعت ضمن المدي المثالي لكل مؤشر، حيث نجد أكثر مؤشرات المطابقة فعالية و هو جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) والذي بلغت قيمته 0.053، أما الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والتي تدل القيمة التي تزيد عن 0.08 علي هذا المؤشر علي سوء المطابقة، فقد بلغت قيمته في هذا النموذج 0.067، بالإضافة الى مؤشر المطابقة المقارن (CFI)

والذي بلغت قيمته 0.943، وهي ضمن المدى المثالي، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن النموذج يتمتع بحسن جودة المطابقة.

نلاحظ من خلال مقارنة مؤشرات جودة المطابقة للنموذجين العاملية الثلاثي والعاملية الهرمي لمتغير الإلتزام التنظيمي جاءت متماثلة ولهذا سوف يتم المفاضلة بين النموذجين حيث يعتبر النموذج ذو القيمة الأصغر في محك الايكيك (AIC) النموذج الأفضل، ومن خلا المقارنة لمخرجات برنامج اموس نجد أن النموذج العاملية الثلاثي للالتزام التنظيمي أصغر قيمة في محك الايكيك (AIC) من النموذج الهرمي، وبالاعتماد على هذه النتيجة يفضل النموذج العاملية الثلاثي في تمثيل البنية العاملية للالتزام التنظيمي في هذه الدراسة.

النتيجة:

تم الكشف عن البنية العاملية لمقياس الإلتزام التنظيمي باستخدام التحليل العاملية الاستكشافي وللتأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج تم استخدام التحليل العاملية التوكيدي، ومن خلال دلالات الصدق التقاربي والصدق التمايزي تم التأكد من صدق البنية العاملية لهذا النموذج.

أما ثبات البنية العاملية للنموذج فقد تم التحقق منها عن طريق الثبات المركب واوميغا الموزونة، حيث تجاوزت قيمة الثبات المركب 0.80 لجميع الأبعاد وتجاوزت قيم اوميغا الموزونة 0.85 لجميع الأبعاد وهي أحسن من قيم الثبات المركب والذي اتخذه الباحث كمؤشر على تمتع البنية بالثبات.

وكذلك جاءت مؤشرات جودة المطابقة في حدود المجال المسموح به، أما بخصوص النماذج المنافسة فلم تثبت التحليلات وجود نموذج منافس، ولهذا يعتبر النموذج الثلاثي من الدرجة الأولى مقبولا بنائيا طبقا لمؤشرات جودة المطابقة وهو يتمتع بخصائص بنائية مقبولة طبقا لمؤشرات الصدق والثبات، وعلى هذا تم اعتماد النموذج الثلاثي من الدرجة الأولى في الدراسة الحالية.

6.3. إجراءات الدراسة الأساسية

1.6.3. منهج الدراسة الأساسية:

اعتمد الباحث على منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية (التحليل العاملي التوكيدي) في إطار المنهج الوصفي والذي يصف الظاهرة وصفا كميا وكيفيا والكشف عن العلاقة بين ابعادها المختلفة لأجل الوصول الى استنتاجات تساهم في فهم وتشخيص أثر المناخ التنظيمي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والتعرف على الدور الوسيط لضغوط العمل والرضا الوظيفي بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي.

2.6.3. مجتمع الدراسة الأساسية:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الاعوان العاملين بوحدة الحماية المدنية التابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية غليزان بمختلف الرتب. وقد بلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة 855 فرد حسب احصائيات سنة 2017 موزعين على عشرة وحدات للتدخل.

3.6.3. عينة الدراسة الأساسية:

بلغ تعداد عينة الدراسة الأساسية 400 عون حماية مدنية من مجموع الاعوان لوحدة الحماية المدنية بولاية غليزان، اختيرت العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

جدول (46) توزيع الاستثمارات على الوحدات التابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية غليزان

المصدر: برنامج spss

النسبة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات الموزعة	الوحدات
90%	90	100	الوحدة الرئيسية
91.66%	55	60	وحدة القطاع
88.23%	30	34	الوحدة الثانوية يلل
80%	22	25	الوحدة الثانوية الحمادنة
76%	19	25	الوحدة الثانوية زمورة
92%	23	25	الوحدة الثانوية منداس
84%	21	25	الوحدة الثانوية عمي موسى
92.5%	37	40	الوحدة الثانوية وادريو
79.16%	19	24	الوحدة الثانوية مازونة
80%	20	25	الوحدة الثانوية سيدي محمد بن علي
82.35%	14	17	مركز اسعاف الطرقات يلل
87.50%	350	400	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (46) بأن عدد لاستثمارات الموزعة بلغت 400 استثمارة، وتم استعادة

350 استثمارة بنسبة بلغت 87.50 %، وتم استبعاد 16 استثمارة نظرا لوجود بعض الهفوات.

4.6.3. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

تم توزيع أفراد العينة الخاصة بالدراسة الاساسية على أساس السن، والرتبة، والأقدمية في العمل.

الجدول رقم (47): توزيع أفراد العينة الأساسية حسب السن، والرتبة، والأقدمية.

المصدر: برنامج spss

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
السن	من 20-30 سنة	90	26.95
	من 31-40 سنة	210	62.87
	من 41-50 سنة	27	8.08
	من 51 سنة فأكثر	7	2.10
المجموع		334	100
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	29	8.68
	من 5-15 سنة	275	82.34
	من 16-25 سنة	26	7.78
	أكثر من 25 سنة	4	1.20
	المجموع		334
الرتبة	ضابط	13	3.89
	ضابط صف	55	16.47
	عون	266	79.64
المجموع		334	100

نلاحظ من خلال الجدول (47) بأن متغير السن لأغلبية أفراد عينة الدراسة الأساسية يتجاوز 30 سنة حيث بلغت النسبة 75 %، أما بالنسبة للأقدمية فنجد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة الأساسية تقل عن 15 سنة بنسبة تتجاوز 91 %، أما فيما يخص رتبة أفراد عينة الدراسة الأساسية فالأغلبية من الأعوان بنسبة 79.64 %.

5.6.3. اختبار استقرار البنية العاملية لنماذج القياس (الصدق التقاطعي):

لاختبار استقرار البنية العاملية لنموذج القياس يجب مقارنة الأوزان الانحدارية، والتغاير البنائي، وأخطاء القياس للنموذجين: نموذج عينة الدراسة الأولية، ونموذج عينة الدراسة الأساسية.

أ. اختبار استقرار البنية العاملية للمناخ التنظيمي:

جدول (48) الفرق بين النموذجين في مؤشرا المطابقة

المصدر: برنامج AMOS

TLI rho2	RFI rho-1	IFI Delta-2	NFI Delta-1	P	CMIN	Df	
-0.005	-0.005	.002	.002	.901	14.018	22	أوزان القياس
-0.007	-0.007	.006	.005	.339	46.259	43	التغاير البنائي
-0.016	-0.014	.012	.011	.444	97.276	96	اخطاء القياس

من خلال نتائج الجدول (48) ان فرض القيود الإضافية على النموذج من خلال افتراض تساوي البارامترات بين نموذجي العينتين لم تحقق فروق ظاهرة في مؤشرات جودة المطابقة للنموذجين وهي اقل من 0،01 وكذلك بالنسبة لمؤشر CMIN بين النموذجين حيث بلغت قيمة التغير 14.018 بالنسبة للأوزان وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.901، اما التغاير البنائي فبلغت 46.259 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.339 ، وبالنسبة

لأخطاء القياس بلغت 97.276 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.444، وهذه النتيجة تثبت بان هناك استقرار للنموذج بالنسبة للعينتين الأولى والأساسية.

ب. اختبار استقرار البنية العاملية لضغوط العمل:

جدول (49) الفرق بين النموذجين في مؤشرا المطابقة

المصدر: برنامج AMOS

TLI rho2	RFI rho-1	IFI Delta-2	NFI Delta-1	P	CMIN	Df	
-0.03	-0.03	.002	.002	.294	22.889	20	أوزان القياس
-0.02	-0.01	.005	.004	.070	41.674	23	التغاير البنائي
.000	.000	.016	.015	.080	144.213	63	اخطاء القياس

من خلال نتائج الجدول (49) ان فرض القيود الإضافية على النموذج من خلال افتراض تساوي البرمترات بين نموذجي العينتين لم تحقق فروق ظاهرة في مؤشرات جودة المطابقة للنموذجين وهي اقل من 0,01 وكذلك بالنسبة لمؤشر CMIN بين النموذجين حيث بلغت قيمة التغيير 22.889 بالنسبة للأوزان وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.294، اما التغاير البنائي فبلغت 41.674 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.070 ، وبالنسبة لأخطاء القياس بلغت 144.213 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.080، وهذه النتيجة تثبت بان هناك استقرار للنموذج بالنسبة للعينتين الأولى والأساسية.

ج. اختبار استقرار البنية العاملية للرضا الوظيفي:

جدول (50) الفرق بين النموذجين في مؤشرا المطابقة

المصدر: برنامج AMOS

TLI rho2	RFI rho-1	IFI Delta-2	NFI Delta-1	P	CMIN	Df	
-0.002	-0.002	.004	.004	.108	21.988	15	أوزان القياس
-0.001	-0.001	.010	.009	.062	57.800	30	التغاير البنائي
.002	.002	.021	.020	.067	120.907	55	اخطاء القياس

من خلال نتائج الجدول (50) ان فرض القيود الإضافية على النموذج من خلال افتراض تساوي البرمترات بين نموذجي العينتين لم تحقق فروق ظاهرة في مؤشرات جودة المطابقة للنموذجين وهي اقل من 0.01 وكذلك بالنسبة لمؤشر CMIN بين النموذجين حيث بلغت قيمة التغير 21.988 بالنسبة للأوزان وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.108، اما التغاير البنائي فبلغت 57.800 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.062، وبالنسبة لأخطاء القياس بلغت 120.907 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.067، وهذه النتيجة تثبت بان هناك استقرار للنموذج بالنسبة للعينتين الأولى والأساسية.

د. اختبار استقرار البنية العاملية للالتزام التنظيمي:

جدول (51) الفرق بين النموذجين في مؤشرا المطابقة

المصدر: برنامج AMOS

TLI rho2	RFI rho-1	IFI Delta-2	NFI Delta-1	P	CMIN	df	
.002	.002	.008	.007	.110	42.031	15	أوزان القياس
.014	.013	.020	.019	.083	108.374	21	التغاير البنائي
.073	.069	.088	.085	.072	480.792	52	اخطاء القياس

من خلال نتائج الجدول (51) ان فرض القيود الإضافية على النموذج من خلال افتراض تساوي البرمترات بين نموذجي العينتين لم تحقق فروق ظاهرة في مؤشرات جودة المطابقة للنموذجين وهي اقل من 0,01 وكذلك بالنسبة لمؤشر CMIN بين النموذجين حيث بلغت قيمة التغيير 42.031 بالنسبة للأوزان وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 101، اما التباير البنائي فبلغت 108.374 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.083، وبالنسبة لاختفاء القياس بلغت 480.792 وهي غير دال عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الاحتمالية 0.072، وهذه النتيجة تثبت بان هناك استقرار للنموذج بالنسبة للعينتين الأولى والأساسية.

6.6.3. خطوات بناء النموذج:

أ. توصيف النموذج:

تم في هذه المرحلة من الدراسة تحديد المتغيرات التي تؤثر بطريقة مباشرة وغير مباشرة وهذا بناء على فرضيات الدراسة، وقد تم اقتراح النموذج حسب ما هو موضح في الشكل (14)، والمتمثل في تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بطريقة مباشرة وغير مباشرة، وهذا بالاعتماد على الدراسات السابقة والتي أكدت على وجود هذه التأثيرات بين هذه المتغيرات، ولكن هذه الدراسات لم تتناول هذه المتغيرات بصورة تفاعلية في نموذج واحد كما في هذه الدراسة الحالية.

ب - تعيين النموذج:

عدد المعالم التي يمكن تقديرها:

درجات الحرية = عدد التغيرات في مصفوفة البيانات (P) - عدد المعالم الحرة المراد تقديرها (Q)

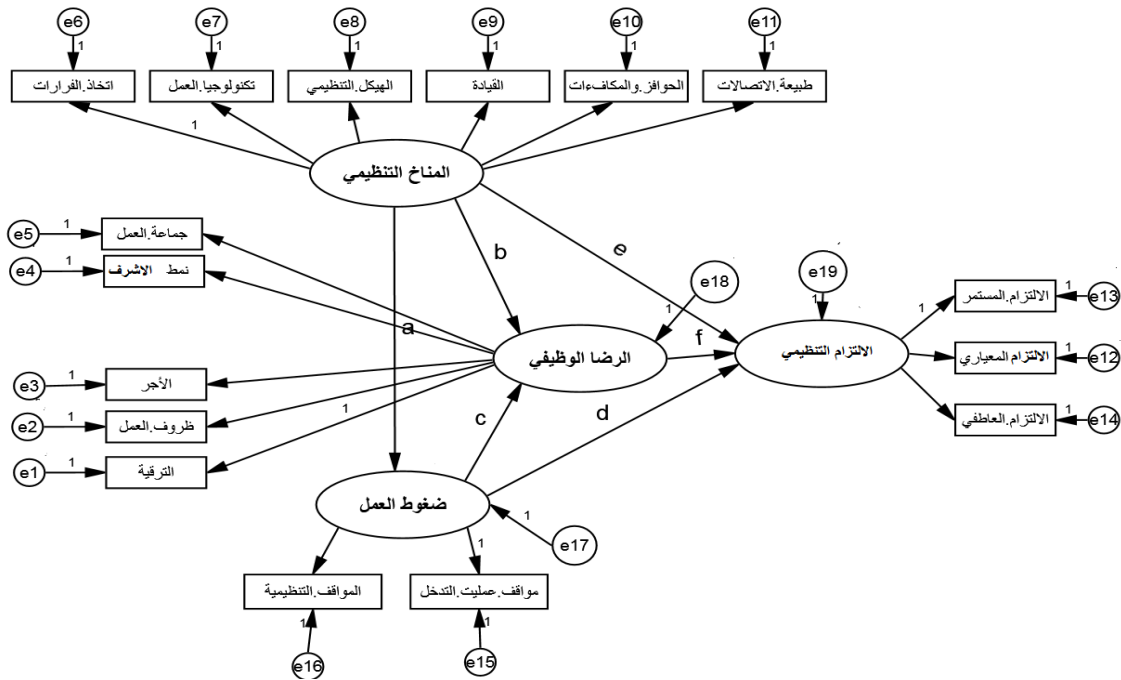
$$\text{درجات الحرية} = 48 - 136 = 88$$

بمأن درجات الحرية > 0 فإن النموذج فوق التحديد، مما يعني قدرة مصفوفة التباير على إنتاج تقديرات المعالم للنموذج.

ج-تحديد النموذج:

يتضمن النموذج نوعين من التأثيرات تتمثل في:

1. التأثيرات المباشرة: والمتمثلة في تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، وتأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي، وتأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي، وتأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، وتأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي.
2. التأثيرات غير المباشرة: والمتمثلة في تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي عن طريق ضغوط العمل، وتأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي عن طريق الرضا الوظيفي، وتأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي عن طريق الرضا الوظيفي، وتأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي عن طريق ضغوط العمل والرضا الوظيفي.



الشكل (14) النموذج المتكامل

المصدر: برنامج أموس 23

a : معامل المسار بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل

b : معامل المسار بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي

c : معامل المسار بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي

d : معامل المسار بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

e : معامل المسار بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

f : معامل المسار بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

7.6.3. متطلبات تطبيق تقنية النمذجة بالمعادلة البنائية:

لأجل اختبار نموذج الدراسة يجب التأكد من الافتراضات التالية.

أ. القيم المفقودة:

لا يتم إجراء المعالجات الإحصائية في حالة وجود القيم المفقودة ولهذا يتم معالجة هذا الأشكال عن طريق برنامج spss.

ب. القيم المتطرفة:

لقد تم التخلص من 27 ملاحظة تجاوز بعدها عن مركز الكتلة القيمة الحرجة لكاي تريبع.

ج. التوزيع الطبيعي المتعدد المتغيرات:

للتأكد من أن أبعاد الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي المتعدد المتغيرات يتم تحليل كل بيانات أبعاد المتغيرات عن طريق برنامج أموس.

الجدول (52) قيم التفلطح والالتواء لمتغيرات الدراسة

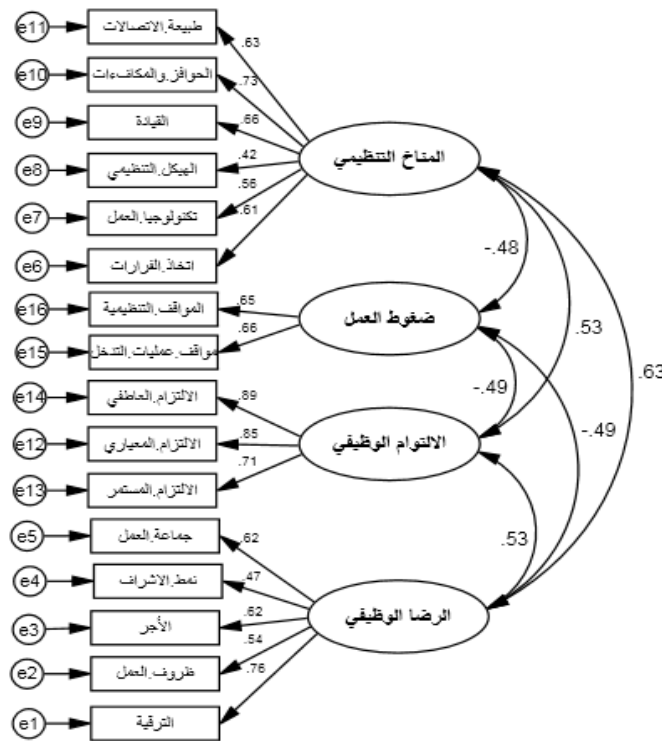
المصدر: برنامج spss

د. الحرجة CR	التفلطح	د. الحرجة CR	الالتواء	القصوى	الدنيا	
-1.644	-.539	.322	.053	40.000	8.000	الهيكل التنظيمي
-.684	-.224	-4.224	-.693	50.000	11.000	طبيعة الاتصالات
-.097	-.032	-.558	-.092	20.000	9.000	الحوافز والمكافآت
4.681	1.536	-5.343	-.876	30.000	9.000	القيادة
4.782	1.569	-6.195	-.016	30.000	6.000	المشاركة في اتخاذ القرارات
-2.227	-.730	-.760	-.125	30.000	6.000	تكنولوجيا العمل
-1.211	-.397	-2.825	-.463	15.000	3.000	مواقف عمليات التدخل
-1.859	-.610	2.387	.392	19.000	4.000	مواقف تنظيمية
-1.113	-.365	1.551	.254	24.000	5.000	الترقية
-.143	-.047	-3.635	-.596	25.000	5.000	ظروف العمل
-2.703	-.887	-.262	-.043	15.000	3.000	الأجر
-.443	-.145	-3.445	-.565	20.000	4.000	نمط الإشراف
-2.070	-.679	-1.712	-.281	18.000	4.000	جماعة العمل
-1.259	-.413	3.707	.608	18.000	4.000	الالتزام العاطفي
-2.176	-.714	-.613	-.100	20.000	4.000	الالتزام المستمر
-2.550	-.837	-1.559	-.256	20.000	4.000	الالتزام المعياري
6.496	20.881					Multivariate

من خلال الجدول (52) نلاحظ أن جميع قيم مؤشرات التفلطح والالتواء تسمح باستخدام طريقة الارجحية العظمى (ML) لأجل تحليل بيانات الدراسة، لأن القيمة المطلقة لكل مؤشر من مؤشرات الالتواء لم تتجاوز القيمة 1، ولم تتجاوز القيمة 3 بالنسبة لمؤشر التفلطح، وعليه يمكن اعتبار بيانات العينة أنها تتبع التوزيع الطبيعي المتعدد المتغيرات.

د. تحليل علاقات النموذج المتكامل:

يتم تحليل علاقات النموذج لمعرفة مدى التغيرات بين متغيرات الدراسة، وكذلك معرفة الترابط بين المتغيرات والذي يجب ألا يكون أكبر من 0,80، لذلك يفضل أن يكون الترابط منخفض بين المتغيرات المؤثرة فيما بينها للدلالة على استقلالية كل متغير من المتغيرات المؤثرة فيما بينها للدلالة على استقلالية كل متغير.



Chi-square = 183.924 (98 df) : (p = .000) : TLI = .857 : CFI = .883 : RMSEA = .078

الشكل (15) النموذج البنائي لمتغيرات الدراسة

المصدر: مخرجات برنامج اموس

الجدول (53) معاملات الارتباط بين متغيرات النموذج

المصدر: برنامج AMOS

التقدير	العلاقة
.633	الرضا.الوظيفي <--> المناخ.التنظيمي
.528	الرضا.الوظيفي <--> الالتزام.التنظيمي
-.493	ضغوط.العمل <--> الرضا.الوظيفي
.534	المناخ.التنظيمي <--> الالتزام.التنظيمي
-.480	ضغوط.العمل <--> المناخ.التنظيمي
-.485	ضغوط.العمل <--> الالتزام.التنظيمي

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (53) بأن معاملات الارتباط بين المتغيرات غير مرتفعة ومنه يمكننا الحكم بأن المتغيرات منفصلة ولا يمثل أحدهما الآخر في النموذج.
هـ. اختبار جودة مطابقة النموذج:

قمنا بمعاينة نتائج مخرجات برنامج Amos التي يظهرها الجدول (54) ومن خلال مقارنة هذه النتائج بدرجات القطع لمؤشرات جودة المطابقة وجدنا ان هذه القيم غير مقبولة.

الجدول (54) قيم مؤشرات جودة المطابقة المحسوبة مقارنة بالقيم النموذجية

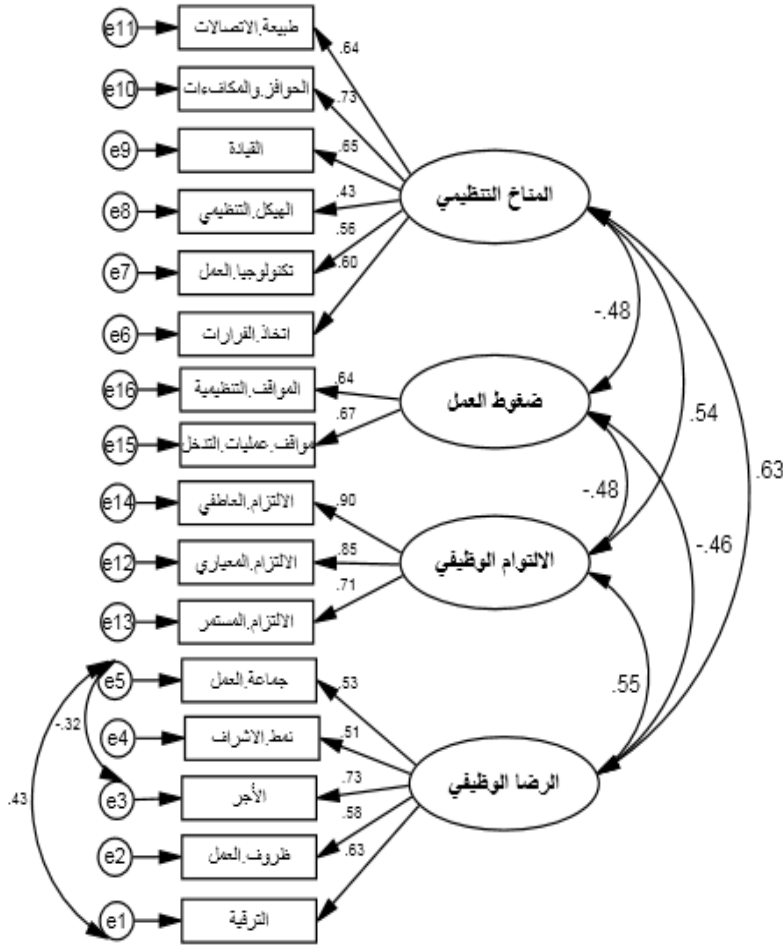
المصدر: برنامج AMOS

المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	1.877 P=0,000	$3 \geq NC \geq 0$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR= 0.064	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA= 0.078	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI= 0.857	$0,92 \leq TLI \leq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI= 0.883	$0,92 \leq CFI \leq 1$
محك المعلومات الايكيك (AIC)	النموذج 259.924 النموذج المستقل 888.283	النموذج > النموذج المستقل
الصدق الزائف المتوقع (ECVI)	النموذج 1.805 النموذج المستقل 6.169	النموذج > النموذج المستقل

من خلال نتائج مخرجات التحليل الاحصائي لبرنامج اموس Amos نلاحظ ان اغلب مؤشرات المطابقة تدل على عدم وجود مطابقة للنموذج حيث بلغت قيمة مربع كاي تربيع 183.924 وهو دال احصائيا عند مستوى (0,05) باحتمالية $p < 0,00$ وقيمة مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) 0.064، والجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والذي بلغت قيمته 0.078، اما مؤشر المطابقة المعياري (TLI) الذي بلغت قيمته 0.857، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) الذي بلغت قيمته 0.883، ومن خلال هذه النتائج يجب علينا القيام بتعديل النموذج.

و. تعديل النموذج:

من خلال قائمة التعديلات التي يقترحها برنامج Amos وضمن الإطار النظري للدراسة جاءت النتائج حسب الشكل التالي:



Chi-square = 146.463 (96 df) : (p = .001) : TLI = .914 : CFI = .931 : RMSEA = .060

الشكل (16) النموذج بعد التعديل

المصدر: من اعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Amos

من خلال التعديلات المقترحة بين بواقي المؤشرات نلاحظ ان هناك تحسن في مؤشرات جودة المطابقة وهذا حسب ما يظهره الجدول التالي:

الجدول (55) قيم مؤشرات جودة المطابقة المحسوبة مقارنة بالقيم النموذجية بعد التعديل

المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	1.526 P=0,001	$5 \geq NC \geq 0$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR= 0.047	$0,08 \geq RMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA=0.060	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI=0.914	$0.90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI=0.931	$0.90 \leq CFI \leq 1$
محك المعلومات الايكيك (AIC)	النموذج 226.463 النموذج المستقل 888.283	النموذج > النموذج المستقل
الصدق الزائف المتوقع (ECVI)	النموذج 1.573 النموذج المستقل 6.169	النموذج > النموذج المستقل

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى مخرجات برنامج اموس Amos

بلغت قيمة مربع كاي 146.463 وهو غير دال إحصائيا عند مستوى (0.05) باحتمالية $p < 0.001$ وقيمة مربع كاي المعياري تساوي 1.526 وهي اصغر من 2 مما يدل على قبول عام للنموذج المفترض بالإضافة الى أن اغلب مؤشرات المطابقة تدل على مطابقة مقبولة حيث نجد أكثر مؤشرات المطابقة فعالية وأداء هو مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) 0.047، والجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) والذي بلغت قيمته 0.060، اما مؤشر المطابقة المعياري (TLI) الذي بلغت قيمته 0.914، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) الذي بلغت قيمته 0.931، ومن خلال هذه النتائج هناك دلالة على تمتع النموذج المتكامل بحسن جودة مؤشرات المطابقة.

النتيجة:

من خلال تحليل علاقات النموذج أثبتت النتائج على وجود معاملات ارتباط محصورة بين 0.30 و0.80 بين متغيرات النموذج، وهذا دليل بأن هذه المتغيرات منفصلة ولا يمثل أحدها الآخر في النموذج، أما فيما يخص مدى التشابه في الاختلاف فقد أثبتت النتائج على دلالة القيم الحرجة وعدم وجود تشابه في الاختلاف، أما بخصوص مؤشرات جودة المطابقة للنموذج المتكامل فأكدت مؤشرات جودة المطابقة بعد عملية التعديل تمتع النموذج بمطابقة مقبولة لبيانات عينة الدراسة، ومن خلال النتائج يمكن اعتماد النموذج في الدراسة الحالية.

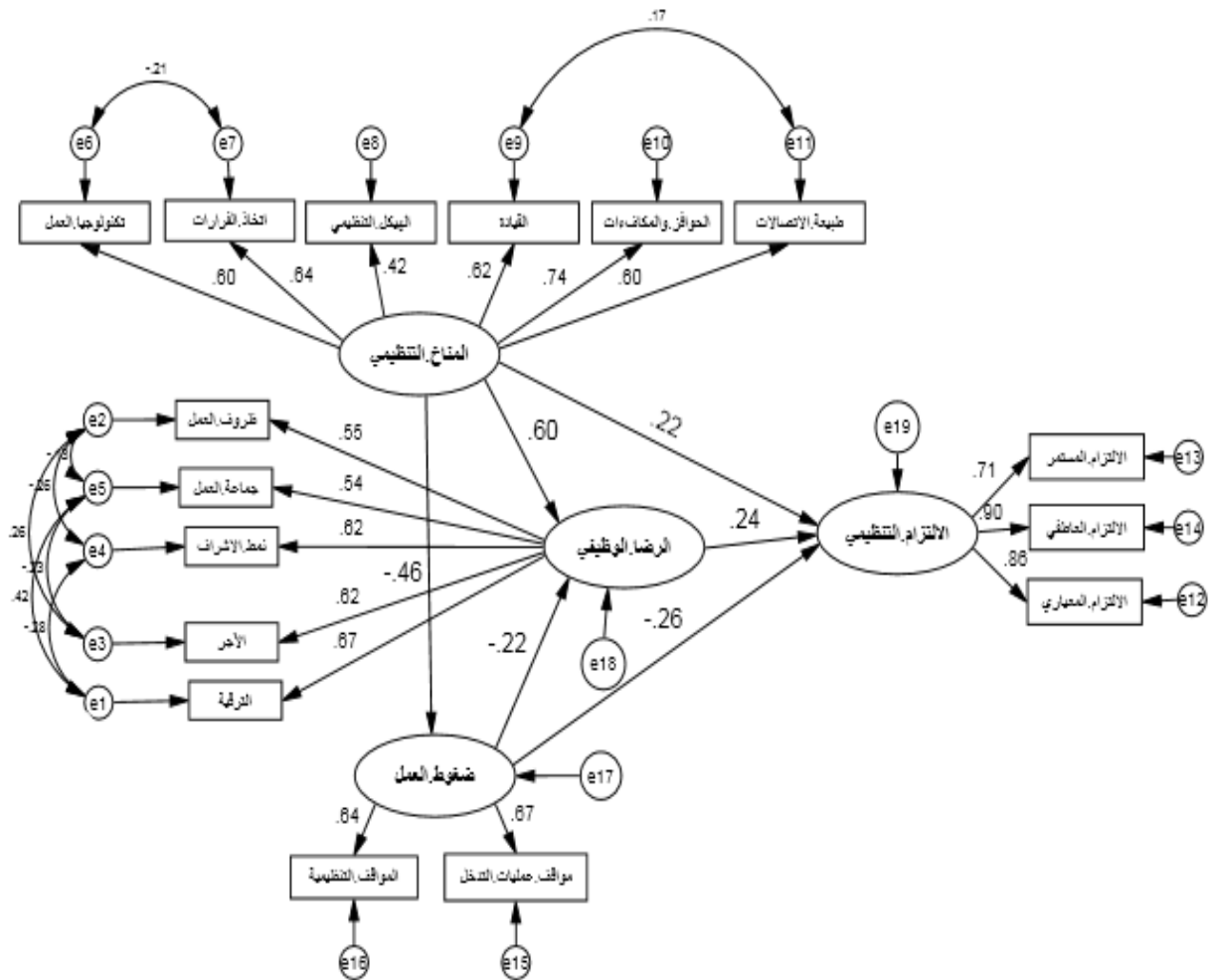
8.6.3. النموذج المتكامل:

يضم النموذج المتكامل كل العلاقات بين متغيرات الدراسة حيث يشير إلى العلاقات بين المتغيرات الكامنة ومؤشراتها ويمثل هذا الجانب النموذج القياسي، أما الجانب الثاني وهو النموذج البنائي والذي يضم العلاقات بين المتغيرات الكامنة للنموذج.

أ. اختبار النموذج المتكامل:

بعد التأكد من الشروط التي تتطلبها تقنية النمذجة بالمعادلة البنائية، سوف يتم التحقق من مطابقة النموذج النظري مع بيانات العينة، ثم التحقق من صحة الفرضيات التي اعتمدت في بناء النموذج النظري الافتراضي.

ويمثل الشكل (17) عرض مخطط النموذج النظري للدراسة عن طريق نمذجة المعادلة البنائية والذي يتضمن المناخ التنظيمي كعامل كامن مكون من ستة أبعاد، وضغوط العمل كعامل كامن مكون من بعدين، والرضا الوظيفي كعامل كامن مكون من خمسة أبعاد، والالتزام التنظيمي كعامل كامن مكون من ثلاثة أبعاد.



Chi-square = 173.481 (88 df) : (p = .000) : GFI = .931 : TLI = .921 : CFI = .942 : IFI = .943 : RMSEA = .060

شكل (17) النموذج البنائي المتكامل

المصدر: برنامج AMOS

ب. مؤشرات المطابقة:

جدول (56) قيم مؤشرات تطابق النموذج الافتراضي مع بيانات العينة

المؤشر	القيمة المحسوبة	درجة القطع
كاي المعياري (NC)	1.971 P=0,000	$5 \geq NC \geq 0$
مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR)	RMR=0,048	$0,08 \geq SRMR \geq 0$
جذر متوسط خطأ التقريب (RMSEA)	RMSEA=0,060	$0,07 \geq RMSEA \geq 0$
مؤشر المطابقة المعياري (TLI)	TLI=0,921	$0,90 \leq TLI \leq 1$
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	CFI=0,942	$0,90 \leq CFI \leq 1$
محك المعلومات الايكيك (AIC)	النموذج 269.481 النموذج المستقل 1626.424	النموذج > النموذج المستقل
الصدق الزائف المتوقع (ECVI)	النموذج 1.002 النموذج المستقل 6.046	النموذج > النموذج المستقل

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى مخرجات برنامج اموس Amos

من خلال الجدول (56) وبناء على قيم مؤشرات المطابقة للنموذج النظري مع بيانات العينة يتضح ان هناك تطابقا بين النموذج الافتراضي وبيانات العينة فنجد أن قيمة مربع كاي بلغت (173.841) وقيمة مربع كاي المعياري تساوي 1.971 وهي اقل من 2 وهذا دليل على قبول عام للنموذج المفترض ومطابق لبيانات العينة، كما نجد أن قيمة كل من مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) والذي بلغت قيمته 0.048، ومؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) فقد بلغت قيمته 0.060، في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري (TLI) 0.921، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) الذي بلغت قيمته 0.942 .

الخلاصة:

تم التأكد من صلاحية أداة الدراسة من خلال عرض الأداة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عبد الحميد بن باديس، وكذا مجموعة من الأساتذة من خارج الجامعة، وقد تفضلوا مشكورين بإدلاء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول الأداة، وعلى ضوء هذه الاقتراحات، قام الباحث بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمون، أما إجراءات الصدق والثبات، تمت من خلال مجموعة من المؤشرات، أثبتت تمتع نماذج القياس بصدق وثبات الأداة، وفيما يخص مطابقة نماذج القياس لبيانات العينة، فقد حصلت النماذج الاربعة بمطابقة جيدة لبيانات عينة الدراسة، كما أثبتت نتائج تحليل النماذج تفوق نماذج الدراسة على النماذج المنافسة المنافسة عدم وجود نموذج منافس، وفي ضوء دلالات الصدق والثبات، ومؤشرات المطابقة، يمكن القول بان نماذج القياس تتمتع ببنية عاملية تجعل أداة الدراسة ذات مصداقية وتصلح لاستخدامها في هذه الدراسة.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض نتائج الدراسة

. الإجابة على التساؤلات

. عرض نتائج النموذج

ثانياً: مناقشة نتائج النموذج

. نتيجة التأثيرات المباشرة

. نتيجة التأثيرات غير المباشرة

. تفسير علاقات النموذج

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وتحليل أهم التأثيرات بين متغيرات نموذج الدراسة، من خلال توظيف تقنية النمذجة بالمعادلة البنائية، باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة لهذه المعالجات، وفق أهداف الدراسة، ومناقشة تلك النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ومن ثم الخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات في ضوء تلك النتائج.

1.4. عرض نتائج الدراسة:

أ. اجابة التساؤل الأول: ما مستوى المناخ التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية؟

للإجابة على التساؤل المطروح قام الباحث بحساب درجة الاستجابة لعبارات المحاور طبقاً للمعادلة التالية:

$$- \text{درجة الاستجابة} = (1-n)/n.$$

حيث ترمز ن الى عدد الاستجابات ومن ثم تكون درجة الموافقة للاستجابة هي:

$$-(1-n)/n = 5/4 = 5/(1-5) = 0.80.$$

ومن هنا يمكن الحصول على درجات الاستجابة التالية:

- من 4.21 الى 5.00 تشير الى موافق بشدة أو مرتفع جداً.

- من 3.41 الى 4.20 تشير الى موافق أو مرتفع.

- من 2.61 الى 3.40 تشير الى محايد أو متوسط.

- من 1.81 الى 2.60 تشير الى غير موافق أو منخفض.

- من 1.00 الى 1.80 تشير الى غير موافق بشدة أو منخفض جدا.

قام الباحث بتقسيم درجات كل بعد من الأبعاد الستة للمناخ التنظيمي الى ثلاثة مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) وهذا حسب أدبيات الموضوع، حيث قسم أغلب الباحثين المناخ التنظيمي الى ثلاثة مستويات ولكن بأسماء مختلفة مرتفع متوسط منخفض أو مفتوح ومتوسط ومغلق، أو متسلط أبوي، ديمقراطي، لتكون مؤشراً على مستوى كل بعد للمناخ التنظيمي، معتمد في ذلك على المدى، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وأقل وأقصى تقدير لتقديرات أفراد العينة.

- من 3.41 الى 5.00 تشير الى مناخ تنظيمي مرتفع.

- من 2.61 الى 3.40 تشير الى مناخ تنظيمي متوسط.

- من 1.00 الى 2.60 تشير الى مناخ تنظيمي منخفض.

الجدول (57) المتوسط والانحراف المعياري لأبعاد المناخ التنظيمي

المصدر: برنامج spss

الأبعاد	المتوسط	الانحراف
الهيكل التنظيمي	4.130	.983
الاتصالات	3.054	1.085
الحوافز	2.338	.903
القيادة	3.007	1.212
اتخاذ القرارات	3.208	.907
تكنولوجيا العمل	3.352	.913
المناخ التنظيمي ككل	3.181	.693

جدول (58) مستوى المناخ التنظيمي

المصدر: برنامج spss

مرتفع		متوسط		منخفض		
النسبة	لتكرار	النسبة	لتكرار	النسبة	التكرار	
71%	237	28.4%	95	0.6%	2	الهيكل التنظيمي
30.5%	102	51.2%	171	18.3%	61	الاتصالات
24%	83	26%	87	50%	167	الحوافز
33.8%	113	66.2%	221	0.0%	0.0	القيادة
30.5%	102	51.2%	171	18.3%	61	اتخاذ القرارات
40.1%	134	52.4%	175	7.5%	25	تكنولوجيا العمل
18%	60	65.6%	219	16.5%	55	المستوى الكلي للمناخ التنظيمي

يوضح الجدول (57) والجدول (58) ان إجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد المناخ التنظيمي السائد جاءت موافقة حيث بلغ متوسط المناخ التنظيمي (3.181) ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (2,61 إلى 3,40) وبانحراف معياري (0.693) وبلغت نسبة الموافقة 65.6% كلها ضمن المجال المتوسط ، جاء بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الأولى بمتوسط (4.130) وانحراف معياري (0.983) وكانت نسبة المستجيبين 71% كلها ضمن مجال المرتفع، أما في المرتبة الثانية فجاء بعد تكنولوجيا العمل بمتوسط (3.352) وانحراف معياري (0.913) واغلب استجابات الافراد ضمن المجال المتوسط بنسبة 52.4% ، وفي المرتبة الثالثة بعد اتخاذ القرارات بمتوسط (3.208) وانحراف معياري (0.907) وكانت اغلب الاستجابات ضمن المجال الوسط بنسبة 51.2%، وفي المرتبة الرابعة فجاء بعد الاتصالات بمتوسط (3.054) وانحراف معياري (1.085) واغلب استجابات الأفراد ضمن المجال المتوسط بنسبة 51.2%، وفي المرتبة الخامسة فجاء بعد القيادة بمتوسط (3.007) وانحراف معياري (1.085) واغلب استجابات الأفراد ضمن المجال المتوسط بنسبة 51.2%، وفي المرتبة السادسة فجاء بعد الحوافز

بمتوسط (2.338) وانحراف معياري (0.903) واغلب استجابات الأفراد ضمن المجال المنخفض بنسبة 50%.

ب. عرض نتائج النموذج:

• نتيجة التأثيرات المباشرة للنموذج:

جدول (59) تقدير معاملات المسار للتأثيرات المباشرة

المصدر: برنامج AMOS

التقديرات المعيارية	مستوى الدلالة	الدرجة الحرجة	الخطأ المعياري	التقديرات اللامعيارية	التاثيرات
-0.456	.000	-4.519	.263	-1.186	المناخ.التنظيمي ← ضغوط.العمل
.602	.000	5.667	.180	1.018	المناخ.التنظيمي ← الرضا.الوظيفي
-0.216	.021	-2.306	.061	-.140	ضغوط.العمل ← الرضا.الوظيفي
.244	.032	2.140	.121	.260	الرضا.الوظيفي ← الالتزام.التنظيمي
.217	.045	2.009	.194	.389	المناخ.التنظيمي ← الالتزام.التنظيمي
-0.261	.008	-2.654	.068	-.180	ضغوط.العمل ← الالتزام.التنظيمي

• نتيجة تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير سلبي مباشر للمناخ التنظيمي على ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية، وبالنظر إلى الشكل (17) نموذج الدراسة النظري و جدول (59) مخرجات برنامج أموس لتقديرات معاملات المسار للتأثيرات المباشرة جاءت دالة إحصائياً، إذ أن القيمة المطلقة للنسبة الحرجة تساوي (-4.519)، وهي أعلى من المحك المعياري (1.96)، وقيمة مستوى الدلالة $p=0,000$ ذات دلالة معنوية إحصائية وهي اقل من المحك المعياري للدلالة المعنوية (0,05)، وقيمة معامل

المسار أو التقديرات المعيارية = (-0.456)، مما يؤكد أن زيادة المناخ التنظيمي بقيمة وحدة واحدة يؤدي الى تغيير عكسي في درجة ضغوط العمل ب(0.456) درجة، وأن معامل التحديد R^2 يساوي (0.23) وهذا يعني أن المناخ التنظيمي يفسر ما مقداره (23%) من التغير الحاصل في المتغير التابع لضغوط العمل ونسبة 77% ترجع الى متغيرات أخرى أو أنها لم تكن في النموذج وهذه النتيجة تؤكد أن زيادة الاهتمام بالمناخ التنظيمي يؤدي الى الانخفاض في درجة ضغوط العمل.

• نتيجة تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير إيجابي مباشر للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، وبالنظر إلى الشكل (17) نموذج الدراسة النظري وجدول (59) لتقديرات معاملات المسار للتأثيرات المباشرة جاءت دالة إحصائياً إذ أن قيمة النسبة الحرجة تساوي (5.667) وهي اعلي من المحك المعياري (1،96) وقيمة مستوى الدلالة $p=0,000$ ذات دلالة معنوية إحصائية وهي اقل من المحك المعياري للدلالة المعنوية (0,05)، وقيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية = (0.602). أي ان زيادة المناخ التنظيمي بدرجة واحدة يؤدي الى تغيير طردي على الرضا الوظيفي ب (0.602) درجة، وأن معامل التحديد R^2 يساوي (0.40)، وهذا يعني أن المناخ التنظيمي يفسر ما مقداره (40%) من التغير الحاصل في المتغير الرضا الوظيفي ونسبة 60% ترجع الى متغيرات أخرى أو أنها لم تكن في النموذج وهذه النتيجة تؤكد أن زيادة الاهتمام بالمناخ التنظيمي يؤدي الى الزيادة في الرضا الوظيفي.

• نتيجة تأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير إيجابي مباشر للمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية، وبالنظر إلى الشكل (17) نموذج الدراسة النظري والجدول (59) لتقديرات معاملات المسار للتأثيرات المباشرة جاءت دالة إحصائياً، إذ أن قيمة النسبة الحرجة تساوي (2.009) وهي أعلى من المحك المعياري (1.96)، وقيمة مستوى الدلالة $p=0.045$ ذات دلالة معنوية إحصائية

وهي اقل من المحك المعياري للدلالة المعنوية (0.05) ، وقيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية =(.217)، أي ان زيادة المناخ التنظيمي بدرجة واحدة يؤدي الى تغير في الالتزام التنظيمي ب (0.217) درجة، وأن معامل التحديد R^2 يساوي (0.28)، وهذا يعني أن المناخ التنظيمي يفسر ما مقداره (28%) من التغير الحاصل في المتغير الالتزام التنظيمي، ونسبة 72% ترجع الى متغيرات أخرى أو أنها لم تكن في النموذج، وهذه النتيجة تؤكد أن زيادة الاهتمام بالمناخ التنظيمي يؤدي الى الزيادة في الالتزام التنظيمي.

• نتيجة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي.

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير سلبي مباشر لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، وبالنظر إلى الشكل (17) نموذج الدراسة النظري وجدول (59) لتقديرات معاملات المسار للتأثيرات المباشرة جاءت دالة إحصائيا إذ أن القيمة المطلقة للنسبة الحرجة تساوي (-) 2.306 وهي اعلي من المحك المعياري (1.96) وقيمة مستوى الدلالة $p=0.021$ ذات دلالة معنوية إحصائية وهي اقل من المحك المعياري للدلالة المعنوية (0.05) ، وقيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية =(-.216) أي ان زيادة ضغوط العمل بدرجة واحدة يؤدي الى تغيير عكسي على الرضا الوظيفي ب (.216) درجة، وأن معامل التحديد R^2 يساوي (0.243) وهذا يعني ضغوط العمل يفسر ما مقداره (24%) من التغير الحاصل في المتغير الرضا الوظيفي ونسبة 76% ترجع الى متغيرات أخرى أو أنها لم تكن في النموذج وهذه النتيجة تؤكد أن زيادة ضغوط العمل يؤدي الى الانخفاض في الرضا الوظيفي.

• نتيجة تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير سلبي لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية ، وبالنظر إلى الشكل (17) نموذج الدراسة النظري وجدول (59) لتقديرات معاملات المسار للتأثيرات المباشرة جاءت دالة إحصائيا، إذ أن القيمة المطلقة للنسبة الحرجة تساوي (-) 2.654،

وهي اعلي من المحك المعياري (1.96)، وقيمة مستوى الدلالة $p=0.008$ ذات دلالة معنوية إحصائية وهي اقل من المحك المعياري للدلالة المعنوية (0,05) ، وقيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية $=(-0.261)$ ، أي ان زيادة ضغوط العمل بدرجة واحدة يؤدي الى تغيير عكسي على الرضا الوظيفي ب (0.261) درجة، وأن معامل التحديد R^2 يساوي (0.235) وهذا يعني ضغوط العمل يفسر ما مقداره (23%) من التغير الحاصل في المتغير الالتزام التنظيمي ونسبة 77% ترجع الى متغيرات أخرى أو أنها لم تكن في النموذج ، مما يؤكد ان انخفاض ضغوط العمل يؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي.

• نتيجة تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير ايجابي مباشر للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية ، وبالنظر إلى الشكل (17) نموذج الدراسة النظري وجدول (59) لتقديرات معاملات المسار للتأثيرات المباشرة جاءت دالة إحصائيا، إذ أن قيمة النسبة الحرجة تساوي (2.140)، وهي اعلي من المحك المعياري (1.96)، وقيمة مستوى الدلالة $p=0.032$ ذات دلالة معنوية إحصائية وهي اقل من المحك المعياري للدلالة المعنوية (0.05) ، وقيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية $=(-0.244)$ ، أي ان زيادة الرضا الوظيفي بدرجة واحدة يؤدي الى تغيير طردي على الالتزام التنظيمي ب (0.244) درجة، وأن معامل التحديد R^2 يساوي (0.278)، وهذا يعني الرضا الوظيفي يفسر ما مقداره (27%) من التغير الحاصل في المتغير الالتزام التنظيمي ونسبة 73% ترجع الى متغيرات أخرى أو أنها لم تكن في النموذج ، مما يؤكد أن زيادة الاهتمام بالرضا الوظيفي يؤدي إلى الزيادة في درجة الالتزام التنظيمي .

• نتيجة التأثيرات غير المباشرة:

الجدول (60) قيم التأثير غير المباشر ومستوى الدلالة للعلاقة غير المباشرة

المصدر: برنامج AMOS

مستوى الدلالة	الحد الاقصى	الحد الادنى	التأثير غير المباشر	التأثيرات		
.016	.512	.025	.214	الالتزام. التنظيمي	الضغوط	المناخ. التنظيمي
.087	.556	-.061	.264	الالتزام. التنظيمي	الرضا	المناخ. التنظيمي
.015	.125	.007	.043	الالتزام. التنظيمي	الضغوط والرضا	المناخ. التنظيمي
.003	.344	.047	.166	الرضا. الوظيفي	الضغوط	المناخ. التنظيمي
.023	-.004	-.127	-.036	الالتزام. التنظيمي	الرضا	ضغوط. العمل

الجدول (61) قيم التأثير الكلي ومستوى الدلالة للعلاقة

المصدر: برنامج AMOS

مستوى الدلالة	الحد الاقصى	الحد الادنى	التأثير الكلي	التأثيرات		
.012	1.217	.216	.603	الالتزام. التنظيمي	الضغوط	المناخ. التنظيمي
.014	1.040	.281	.653	الالتزام. التنظيمي	الرضا	المناخ. التنظيمي
.013	.873	.041	.432	الالتزام. التنظيمي	الضغوط والرضا	المناخ. التنظيمي
.023	1.568	.832	.184	الرضا. الوظيفي	الضغوط	المناخ. التنظيمي
.006	-.087	-.400	-.217	الالتزام. التنظيمي	الرضا	ضغوط. العمل

• نتيجة تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي من خلال ضغوط العمل:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير غير مباشر للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي من خلال ضغوط العمل كمتغير وسيط لدى أعوان الحماية المدنية، ووفقا للجدول (61) فإن قيمة العلاقة او التأثير الغير مباشر كان (0.166) وهو حاصل ضرب قيمة معامل المسار او التقديرات المقننة للعلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل وقيمة معامل المسار أو التقديرات المقننة للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، ومجموع التأثير الكلي كان (0.184). وهو ناتج من حاصل مجموع معامل المسار المباشر او التأثير المباشر بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، ومعامل المسار الغير مباشر او التأثير الغير مباشر بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي.

• نتيجة تأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير غير مباشر للمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية ، ووفقا للجدول (61)، فإن قيمة العلاقة او التأثير الغير مباشر كان (0.214)، وهو حاصل ضرب قيمة معامل المسار او التقديرات المقننة للعلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل، وقيمة معامل المسار أو التقديرات المقننة للعلاقة بين ضغوط العمل و الالتزام التنظيمي ، ومجموع التأثير الكلي كان (0.603)، وهو ناتج عن حاصل مجموع معامل المسار المباشر او التأثير المباشر بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي ومعامل المسار الغير مباشر او التأثير الغير مباشر بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي.

• نتيجة تأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير غير مباشر للمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، ووفقا للجدول(61) فإن قيمة العلاقة أو التأثير الغير مباشر كان (0.264)، وهو حاصل ضرب قيمة معامل المسار أو التقديرات المقننة للعلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي وقيمة معامل المسار أو التقديرات المقننة للعلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، ومجموع التأثير الكلي كان (0.653)، وهو ناتج من حاصل مجموع معامل المسار المباشر أو التأثير المباشر بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي ومعامل المسار الغير مباشر أو التأثير الغير مباشر بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي.

• نتيجة تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي.

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير غير مباشر لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لدى أعوان الحماية المدنية ، ووفقا للجدول(61)، فإن قيمة العلاقة أو التأثير الغير مباشر كان (-0.036)، وهو حاصل ضرب قيمة معامل المسار أو التقديرات المقننة للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وقيمة معامل المسار أو التقديرات المقننة للعلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، ومجموع التأثير الكلي كان (-0.217)، وهو ناتج من حاصل مجموع معامل المسار المباشر أو التأثير المباشر بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، ومعامل المسار الغير مباشر أو التأثير الغير مباشر بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي .

• نتيجة تأثير المناخ التنظيمي على الإلتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل والرضا الوظيفي:

أكدت نتيجة التحليل على وجود تأثير غير مباشر للمناخ التنظيمي على الإلتزام التنظيمي من خلال ضغوط العمل والرضا الوظيفي كمتغيرين وسيطين، ووفقا للجدول (61)، فإن قيمة العلاقة أو التأثير الغير مباشر كان (0.043)، وهو حاصل ضرب قيمة معامل المسار للعلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل، وقيمة معامل المسار للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وقيمة معامل المسار

للعلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، ومجموع التأثير الكلي كان (0.432)، وهو ناتج حاصل مجموع المسار المباشر بين المناخ التنظيمي والإلتزام التنظيمي والتأثير غير المباشر بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي.

2.4. مناقشة نتائج النموذج:

يذكر ياسر (2007) " أن نموذج المعادلات البنائية نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، أو هو نموذج مسار كامل للعلاقة بين مجموعة من المتغيرات يمكن وصفه أو تمثيله في شكل رسم بياني.

في ضوء تأصيل واعتبارات نظرية ومنهجية تم تمثيل العلاقات بين متغيرات النموذج بتأثيرات أحادية الإتجاه، وتم تحديد متغيراته على النحو التالي:

-المناخ التنظيمي: هو متغير كامن، وهو متغير مستقل ذو بنية عاكسة، يتم قياسه من خلال المتغيرات المشاهدة، وهي طبيعة الاتصالات، والحوافز، والقيادة، والهيكـل التنظيمي، واتخاذ القرارات، وتكنولوجيا العمل.

-ضغوط العمل: هو متغير كامن، وهو متغير وسيط ذو بنية عاكسة، يتم قياسه من خلال المتغيرات المشاهدة، وهي مواقف عمليات التدخل، والمواقف التنظيمية.

-الرضا الوظيفي: هو متغير كامن، وهو متغير وسيط ذو بنية عاكسة، يتم قياسه من خلال المتغيرات المشاهدة، وهي ظروف العمل، والترقية، والأجر، وجماعة العمل، ونمط الإشراف.

-الإلتزام التنظيمي: هو متغير كامن، وهو متغير تابع ذو بنية عاكسة، يتم قياسه من خلال المتغيرات المشاهدة، وهي الإلتزام المستمر، والإلتزام العاطفي، والإلتزام المعياري.

3.4. مناقشة وتفسير علاقات النموذج:

أظهرت التحليلات بان متغيرات الدراسة التي تم اختبارها من خلال التفاعل في ظل النموذج المقترح للدراسة، جاءت نتائج التأثيرات المباشرة والغير مباشرة للمناخ التنظيمي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي دالة إحصائياً. وكشفت نتيجة المسار للأثر المباشر للمناخ التنظيمي على ضغوط العمل تأثيراً سلبياً أي كلما ارتفع مستوى المناخ التنظيمي انخفض مستوى ضغط العمل، فالمناخ التنظيمي الإيجابي يؤدي الى رفع معنويات العاملين ويساعد على تحقيق الراحة النفسية والتخفيف من التعب والإرهاق، وهذا التأثير حسب رأي الباحث راجع الى الابعاد المكونة للمناخ التنظيمي، منها بعد تكنولوجيا العمل وأثرها بعد بمواقف العمل فاستخدام الهياكل المادية والأجهزة المتطورة تسهل في انجاز المهام بسرعة والتقليل من المخاطر وتجعل العمل أكثر راحة وبالتالي ترتبط بمستوى تخفيف ضغوط العمل، وبعد القيادة والمشاركة في اتخاذ القرارات فالمسؤول الذي يدعم التعاون ويحدد المسؤوليات يزيد من وضوح الأهداف ويقلل من غموض الدور ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (البدر إبراهيم بن حمد 2006) ودراسة (نسيم خضير عباس، علي مير حسن 2020).

وكشفت النتائج انه يوجد تأثير إيجابي مباشر للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي حيث ان هذا التأثير يعني ان رضا الاعوان والتزامهم يعتمد على ادراكهم لمستوى المناخ التنظيمي السائد داخل وحدات الحماية المدنية، فكلما كان مستوى المناخ التنظيمي أفضل كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، فالمناخ التنظيمي يعد البيئة التي تتفاعل فيها اهداف وعمليات التنظيم مع إمكانات وتوقعات الافراد وفي ضل هذا المناخ السائد يقيمون علاقاتهم مع زملاء العمل ويسعون الى تحقيق أهدافهم، وبحسب هذا المناخ السائد تتكون اتجاهاتهم نحو منظمة العمل وبذلك يتحدد مستوى رضاهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي، ونجد ان هذه تتفق مع دراسة نايف بن شايح حسن (2015) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام الوظيفي لدى ضباط قوات امن المنشآت بمدينة الرياض، وتؤيد كذلك دراسة سناء عبد الكريم الخناق(2012) لدور المناخ التنظيمي في تحقيق الرضا

الوظيفي في الجامعات الماليزية ودراسة ايسن بير بير اوغلو (2018) تأثير المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي بالمستشفيات في قبرص.

واظهرت نتيجة التأثير المباشر للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي ان هناك أثر إيجابي للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي فالاهتمام بعوامل الرضا الوظيفي والمتمثلة في الترقية والتقدم الوظيفي ونمط الاشراف وتشجيع العمل الجماعي كلها عوامل تعزز من مستوى الالتزام التنظيمي لأعوان الحماية المدنية، وهذا ما يفسر التزام الموظفين يتوقف على الحالة التي يتمتع بها العمال وعلى مدى مستوى رضاهم عن العمل وتتفق هذه النتائج مع دراسة احمد إسماعيل الشوابكة (2013) في دراسته علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي.

وكشفت النتائج عن وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي، حيث ان المناخ يؤثر في الالتزام بطريقة غير مباشرة من خلال الرضا الوظيفي وهذا ما توصلت اليه نتيجة دراسة مصطفى الخرشوم (2011) تحت عنوان أثر بيئة العمل على الالتزام بوجود الرضا كمتغير وسيط. اما التأثير المباشر لضغوط العمل على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي فجاءت النتائج دالة احصائيا، حيث هناك تأثيرا سلبيا لضغوط العمل على الرضا والالتزام التنظيمي، أي كلما انخفض مستوى الضغوط ارتفع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكشفت النتائج كذلك عن توسط الرضا الوظيفي للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وجاءت هذه النتيجة مشابهة لدراسة Rong-chang-you (2013) بوحدات المراقبة الجوية بالطيران التايواني ودراسة Bchruuddin saleh, Arif (2019) Partono ودراسة صوار يوسف وستي سيد احمد (2016) اثر صراع الدور على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بالإدارات العمومية ولاية سعيدة.

الخاتمة:

لقد قام الباحث في هذه الدراسة بإختبار العلاقة بين المناخ التنظيمي السائد لدى أعوان الحماية المدنية وضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وإختبار البنية العاملية المكونة للأبعاد الكامنة لمتغيرات الدراسة، وتم الوصول الى النتائج التالية.

من خلال نماذج القياس وجود بنية عاملية سداسية العوامل من الدرجة الأولى لمتغير المناخ التنظيمي في حين تكون متغير ضغوط العمل من عاملين من الدرجة الأولى، وبنية عاملية خماسية من الدرجة الأولى للرضا الوظيفي، أما الالتزام التنظيمي فجاء نموج القياس على بنية ثلاثية العوامل من الدرجة الأولى.

توصلت النتائج أيضا الى وجود مستوى مناخ تنظيمي متوسط ملائم للعمل حسب استجابات اتجاهات الاعوان يساعد على تحقيق الأهداف وتحقيق الراحة النفسية والجسدية داخل وحدات الحماية المدنية وهذا ما تعكسه قيمة المتوسط الحسابي العام للأبعاد الستة حيث بلغ 3,18.

فيما يخص عن العلاقة بين متغيرات الدراسة وجود أثر مباشر للمناخ التنظيمي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وهناك علاقة غير مباشر تتمثل في وجود الرضا الوظيفي وضغوط العمل كمتغيرين وسيطين بين المناخ التنظيمي كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع.

أما بالنسبة لنتائج النموذج النظري للدراسة فقد جاءت مؤشرات المطابقة مقبولة في المجال المسموح به بشكل عام وهذا دليل على مطابقة بيانات العينة على النموذج النظري للدراسة.

-التوصيات والاقتراحات:

- مقترحات ببحوث مستقبلية:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يقترح عدد من الدراسات المستقبلية، والمرتبطة بمتغيرات الدراسة الحالية والتي يمكن إجراؤها كما يلي:

- لكون موضوع المناخ التنظيمي أصبح موضوعاً في غاية الأهمية على حياة المنظمات المعاصرة والارتباط الشديد بمفاهيم تنظيمية وبادراك العاملين لها وارتباطه بالعوامل الداخلية والخارجية يري الباحث أن تتوجه بحوث المستقبل الى التعميق في دراسة هذا المفهوم وتأثيره على عوامل اخري.

-توفير بيئة عمل جاذبة تسهم في تعزيز الشعور الإيجابي للعاملين تجاه منظماتهم.

— العمل على التعاون الجماعي بين الافراد في بيئة العمل وتحسين العلاقات بين العاملين والإدارة من خلال اللقاءات التوجيهية وفتح المجال لإبداء وجهات النظر ومناقشتها بموضوعية ذلك يؤدي الى زيادة رضاهم والتزامهم التنظيمي.

-الاهتمام بمسببات الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأنه لا يمكن لأي منظمة تحقيق أهدافها بصوة تنعكس إيجاباً على المجتمع الا إذا نجحت في كسب ولاء العمال ورضاهم.

-القيام بدراسات مماثلة بوجود متغيرات تنظيمية أخرى وسيطية ومعدلة والتي ترتبط بالمناخ التنظيمي.

- اجراء دراسات تستعمل فيها التأثيرات التبادلية.

- اعتمدت الدراسة على التقرير الذاتي للأعوان عند قياس المتغيرات لذلك يوصى في دراسات مستقبلية استعمال طرق ومصادر أخرى للقياس مثل البيانات الثانوية واخذ الآراء واجراء مقابلات لإعطاء نتائج أكثر دقة.

- المراجع باللغة العربية:

- احمد الحاج عتيق ، خديجة و بوروية . (2019). أثر أبعاد التسويق بالعلاقات على ولاء العملاء بوجود الرضا كمتغير وسيط باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية -دراسة حالة بنك الخليج الجزائر Agb وكالة سعيدة.
- إبراهيم، ماحي، عربية، سعدي. (2016). الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية اول نوفمبر 1954 بوهران. مجلة تنمية الموارد البشرية، العدد 12.
- أبو رحمة، نبيل موسى سعيد. (2019). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة.
- ابوسينية، محمد. (2013). أثر التسويق الداخلي في الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط: الأردن.
- أحمد، محمد عبد القادر(2003). ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي. رسالة ماجستير كلية التجارة عين شمس، مصر.
- آدم غازي العتيبي. (2007). علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي:مجلة الإدارة العامة ، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الاوسي عدنان إبراهيم (2012) واقع المناخ التنظيمي في الحياة العامة للارشاد والتعاون الزراعي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمرشدين الزراعيين مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 4 العدد 9 العراق .
- البدر إبراهيم بن حمد (2006). المناخ التنظيمي وعلاقته بضغط العمل .دراسة ميدانية على ضباط الدفاع المدني بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير ، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- البشير، حافظ عبدالكريم محمد .(2018). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي: بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية . رسالة دكتوراه. جامعة النيلين. السودان.

- الدوسري، مبارك بن فالخ بن مبارك(2010).ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة،الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الشوابكة،يونس و الطعاني، حسن.(2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية.مجلة دراسات العلوم التربوية.
- العيسى، عزيزل سعد(1996).المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي .الرياض:جامعة الملك سعود.
- المعيني، هاشم راشد عجرش عفن.(2018).العدالة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي في الجامعات الخاصة الأردنية: الرضا الوظيفي كمتغير وسيط . كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الأردن.
- الوزان، خالد(2008). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في مملكة البحرين . رسالة ماجستير ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الوناس مزياي.(2016). علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي والأداء لاساتذة التعليم الجامعي :دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كليات العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعات الجزائر-وهران-ورقلة-قسنطينة.مجلة دراسات نفسية وتربوية،مخبرتطوير الممارسات النفسية والتربوية،(16)، 101-144.
- براهيم بن حمد البدر، (2006) المناخ التنظيمي وعلاقته بظغوط العمل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية ،جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية.
- حسان، محمد عبد الله.(2018).الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بالحائل .مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة،جامعة الزقازق. مجلد40، العدد1.
- خالد محمد أحمد الفوزان (2006)، المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي ، الرياض ،السعودية.
- خليفة أحمد مصطفى السيد(2001). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مهنة التمريض بالمستشفيات الجامعية، المجلة العلمية لكلية التجارة جامعة أسيوط.العدد 30.مصر.

- خليل حجاج (2008). تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للمرضين ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الازهر . غزة.
- سمية صالحى (2010)الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي وعلاقته بدافعية انجاز تلاميذهم في الأقسام النهائية ،جامعة فرحات عباس .سطيف الجزائر.
- سهام بن رحمون.(2013). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي .اطروحة دكتوراه.جامعة باتنة.
- ستي ،سيد احمدو دباب ،زقاي.(2016).أثر الرضا الوظيفي على النية في ترك العمل بوجود الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية لدى مديرية الضرائب سعيدة.
- شيخي، مليكة و دحو ،خضرة و سعيدي ،عامر برزوق .(2020). تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة.مجلة التنظيم والعمل المجلد 8العدد3.
- عامر الكبيسي.(1998).السلوك التنظيمي :التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة. الدوحة، قطر:مطابع دار الشرق.
- فاروق عبده فلية، السيد محمد عبد المجيد.(2005).السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية.عمان،الأردن:دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- فاطمة عوض الكثيري (2017) الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية . الامارات العربية المتحدة قسم العلوم السياسية ماجستير في الحكومة والسياسة العامة
- فايذة رجب محمد بهنسي.(2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية.دار الوفاءللدنيا الطباعة والنشر.
- مأمون علي عقلان(2013). جودة حياة العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الأطباء. أطروحة دكتوراه. جامعة أسيوط: مصر.

- محمد الشافعي (2014). الإحصاء التقليدي والمتقدم في البحوث النفسية والتربوية ، أسس نظرية وتطبيقية باستخدام برنامج (SPSS , Lisrel , AMOS). الرياض. مكتبة الرشد.
- محمد الصيرفي. (2009). الموسوعة للسلوك التنظيمي: التحليل على مستوى المنظمات. مصر: دار الوفاء للطبع والنشر.
- محمد جبار هادي الظالمي. (2010)، المناخ التنظيمي وأثره في ضغوط العمل، المعهد الفني كربلاء، العراق.
- محمد صلاح الدين أبو العلا. (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي. رسالة ماجستير إدارة الاعمال غزة.
- محمد، الصغير فهد عثمان بن محمد. (2013). المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. المملكة العربية السعودية.
- محمود سلمان العميان. (2013). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- محمود عبد الرحمن الشنطي. (2017). العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي: الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الادارية و الاقتصادية. مجلد 2, عدد 7 .
- نايف بحار معيكل القحطاني، (2013). المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل من وجهة نظر ضباط رئاسة الحرس الوطني. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- نسيم ،خضير عباس. علي، ميري حسن. (2020). تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة .مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية العراق.
- إبراهيم بن حمد البدر (2006) المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل لدى ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض ماجستير العلوم الإدارية
- إبراهيم عاشوري.(2017). المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر ، أطروحة دكتوراه علوم التسيير. جامعة محمد بوضياف. المسيلة. الجزائر.

- ابراهيم، صديق بلل والدوسري، محمد راجس و ادم، الامين محمد. (2019). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين العدالة التنظيمية المدركة والالتزام التنظيمي ،دراسة على عينة من الشركات السعودية. مجلة إدارة الجودة الشاملة .جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- احمد عيسى سليمان. (2004). تأثير الضغوط المهنية على الانتماء التنظيمي على مستشفيات عين شمس. مصر.
- احمد محمد مبارك. (2018). الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي. كلية إدارة الاعمال. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.السودان.
- أكرم احمد رضا الطويل، اسراء وعدد الله قاسم الحمدي، (2015) المناخ التنظيمي وحلقات الجودة الطبعة الأولى دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع عمان الأردن ص23
- الطاهر احمد محمد علي. (2015). أثر أبعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية. كلية الدراسات التجارية. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.السودان.
- الطاهر احمد محمد علي. (2015). أثر ابعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية. مجلة العلوم الاقتصادية. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. السودان.
- العافري مليكة. (2016). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للأستاذ الجامعي: "دراسة ميدانية بجامعة8ماي1945قالمة". أطروحة دكتوراه غير منشورة . جامعة قسنطينة:قسم علم النفس.
- الفران ،خالد محمد أحمد (2006) ،المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي،دراسة مسحيةمقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات في وزارة الداخلية بمملكة البحرين،رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الأمنية الرياض.
- القحطاني،نايف بحار المعياكل.(2013). المناخ التنظيمي وعلاقته بضغط العمل من وجهة نظر ضباط رئاسة الحرس الوطني . رسالة ماجستير في العلوم الإدارية.المملكة العربية السعودية.

- القريوتي محمد قاسم (2009). السلوك التنظيمي: دار وائل للنشر عمان.
- أحمد بوزيان تيغزة. (2012). التحليل العاملي الإستكشافي والتوكيدي. الأردن: دار المسيرة للطبع والنشر والتوزيع.
- أحمد تيغزة. (2011). إختبار صحة البنية العاملية للمتغيرات الكامنة في البحوث: منحى التحليل والتحقق. مركز بحوث كلية التربية:جامعة الملك سعود.
- بجر يوسف . ليمن سليمان ابوا سوريح (2010) اثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة كلية التجارة مجلة الجامعة الإسلامية المجلد 18 العدد 2
- جمال بن عوض مريع القحطاني (2015)مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الضغوط لمنسوبي الدفاع المدني ماجستير تخصص القيادة الأمنية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض السعودية.
- حبشي نجدي باخوم رأفت (2004). المناخ التنظيمي المدرسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي والرضا عن العمل والثقة بالنفس في التدريس لدى معلمي مدارس المنيا. مجلة التربية وعلم النفس. مصر.
- حمياني, صبرينة.(2019). اختبار أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في علاقة القيادة الإدارية بسلوكيات المواطنة التنظيمية. أطروحة دكتوراه علوم التسيير. جامعة زيان عاشور . الجلفة.
- خالد عباس متولي. (2012). اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي. دكتوراه في إدارة الاعمال. جامعة عين شمس. القاهرة. مصر.
- رياض عزيز ضياء.(2013). المناخ التنظيمي واثره في الرضا الوظيفي .مجلة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية .العدد 1 المجلد الثالث:العراق.
- زينبي فريدة. (2015). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة واثره على الأداء الوظيفي. اطروحة دكتوراه. جامعة حسيبة بن بوعلي. الجزائر.

- سعد بن عميقان سعد الدوسري.(2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية . رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- سعيد مؤيد. (1987). المناخ التنظيمي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، المجلة العربية للإدارة، العدد11، عمان.
- سناء عبد الكريم الخناق. (2012). المناخ التنظيمي والعلاقة مع الإدارة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للأكاديميين: دراسة تطبيقية مقارنة في إحدى الجامعات الماليزية.
- صبح، هيفاء عماد زياد.(2019). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والالتزام التنظيمي في الجامعات الاردنية الخاصة . كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الأردن.
- صوار يوسف وسيتي سيد أحمد.(2016). أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PIS لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بسعيدة. المجلة الجزائرية للموارد البشرية.
- طاهر الزعبي مروان.(2011). الرضا الوظيفي مفهومه وطرق قياسه وأساليب زيادته في العمل . الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عايد المعلا، أمل سليمان ،عباس البرق. (2013). دليل المتدئين في استخدام التحليل الإحصائي باستخدام برنامج أموس (Amos). الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
- عبد السلام حما دوش.(2018). المناخ التنظيمي وعلاقته بالتمكين الوظيفي واثرتها على الأداء السياقي لدى موظفي الخلايا الجوية للتضامن. أطروحة دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم. جامعة محمد لمين دباغين. سطيف، الجزائر.
- عبيد بن عبد الله العمري. (2002). بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء والفعالية التنظيمية. جامعة الملك سعود الرياض، المملكة العربية السعودية.

- عمر الشيخ امانى عبد العاطي. (2017). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين القيادة التحويلية والابداع التنظيمي. رسالة دكتوراه. قسم الإدارة والاعمال. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا: السودان.
- غمري الشوادفي محمد دور مناخ الاتصال في تشكيل الالتزام التنظيمي قسم إدارة الاعمال كلية التجارة جامعة الرقازيق مصر
- فاطمة عوض الكثيري،(2017) الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية. ا قسم العلوم السياسية ماجستير في الحوكمة والسياسة العامة. لإمارات العربية المتحدة.
- فيصل ناجي نامق (2016) توظيف التحليل العاملي الاستكشافي في استخلاص عوامل الولاء المنظمي والرضا الوظيفي في كلية التقنية الإدارية بغداد العراق
- كامل محمد عويضة (1996)علم النفس الصناعي دار الكتب العلمية لبنان
- مؤيد سعيد سليمان (2008) المناخ التنظيمي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد المجلة العربية للإدارة
- ماجد قاسم. (2015). قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة مجلة كلية العلوم الإدارية جامعة عدن: اليمن.
- محمد الطعمنة. (1996). أثر وحدات التطور الإداري في المناخ التنظيمي السائد في القطاع العام في الأردن. مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 23، ال عدد2.الاردن.
- محمد بن سليم عطية المطرفي (2013) المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين في امارة منطقة المدينة المنورة جامعة نايف للعلوم الأمنية
- مزياني الوناس. (2016). أبعاد المناخ التنظيمي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أساتذة كليات العلوم الإجتماعية والإنسانية. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية العدد23.

- مصطفى محمود ابوا بكر. (2003). التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة. الاسكندرية، مصر: الدارالجامعية.
- ناجي محمد حسن. (2010). تحليل المسار في العلوم السلوكية، كلية العلوم الاجتماعية 6 أكتوبر. مصر.
- ناصر إبراهيم السكران. (2004). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط قوات الامن الخاصة بمدينة الرياض. ماجستير في العلوم الإدارية. المملكة العربية السعودية.
- واصل جميل المومني. (2011). المناخ التنظيمي وإدارة الصراع في المؤسسات التربوية. عمان الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- ياسر فتحى الهنداوي المهدي. (2007). منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية وتطبيقاتها في بحوث الإدارة التعليمية. مجلة التربية والتنمية.

المراجع الاجنبية:

- Abdul Qayyom.(2012)The Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction: The Case of Pakistani Universities, International Education Studies.
- Anna , M. N.(2011),confirmatory factor analysis of the organisational climate measure : A South African perspective ,MCOM industriel psychology ,Pretoria university.
- Bourhis, C. (2007). Le stress au travail : comment les ergonomes s'y prennent-ils, master professionnel non publié, Conservatoire National des Arts et Métiersr.
- Currivan, D. B. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. Human resource management review, 9(4), 495-524.
- Florianne, J. (2004). Le stress des sapeurs-pompiers : variabilité selon le type se centre d'incendie et de secours. Master2 recherche Université Charles de Gaulle Lille3. Lille, Axe ATPAST Laboratoire PSITEC Université Charles de Gaulle Lille3, France. - Moors, s. (1998). Stress et Travail Origines et Approches.(INRCT), Bruxelles.
- Fuziah,N. , Safiah, O. ,Syakirarohan,S.and Shukriah,I. (2010) , organizational climate and its influece on organizational commitment , international business & economics research journal Malaysia .

- Georgette goupil&Jeanarchambault. (2009).L'influence du climat organisationnel sur l'anxiété des enseignants. Revue des sciences de l'éducation.
- Jennifer. &Taylor. (2019).développement and validation of the fire service softy climat scale. Safety Science. USA.
- Maryiam,H. ,Hossein,T.(2015) , correlation between organizational commitment and organizational climate of pysicals education teachers of schools of Zanjan ,international journal of sports studies ,iran .
- McMurray, A D. Scott, R. Pace-(2004)The relationship between organizational commitment and organizational climate in manufacturing Human Resource Development Quarterly.
- Meyer J,P, Stanley DJ, Herscovitch L & Topolnytsky L (2002) Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates and consequences, Journal of Vocational Behavior 61; 20-52.
- Monga, J., Flotman, A., Cilliers, F. (2018). Job satisfaction and its relationship with organizational commitment: A Democratic Republic of Congo organizational perspective.
- Nath Gangai, K., & Agrawal, R. (2015). Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is It Important for Employee Performance. International Journal of Management and Business Research.
- Neboit, M., & Vizina, M. (2007). Stress au travail et Sante Psychologique (éd. 3eme Edition). OCTARESS.
- Patrick, L. (2008, 9). Le stress professionnel. L'information psychiatrique.
- Roch genevieve. (2008).Impact du climat organisationnel sur le façonnement des pratiques relationnelles de Sion et la satisfaction professionnelle din fermières soignant en milieu hispitalier.these doctoral. Université de montreal.faculte des sciences infirmières.
- Saliu, A., & Gbadeyan, R., (2015). Organizational Commitment and Job Satisfaction of Security Operatives in Selected Tertiary Institutions In Kwara State. Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research.
- Sanguansak,B.(2010),The relationships among organizational climate ,job satisfaction and organizational commitment in the Thai telecommunication industry ,e-leader singapore .

- Simin.B ,Hamideh.M, Mohsen.Gh, Sayed Mehdi.T, and AmirHocain.Gh 2012, The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran , World Applied Sciences Journal.
- Aysen Berberoglu(2018)Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals.
- Azeem, S. M., & Akhtar, N. (2014). Job satisfaction and organizational commitment among Public Sector Employees in Saudi Arabia. International Journal of Business and Social Science.
- Azman.I, Amy.Y, Kek Kamal Yeop.Y (2009) Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction: An Empirical Study in Malaysia,The Romanian Economic journal.
- Behzad.G.and Reza.K (2014) , The relationships between organizational climate ,organizational commitment and organizational citizenship behaviour in a hospital environment , published by RRAMT France.
- Dinc, M. (2017). Organizational Commitment Components and Job Performance: Mediating Role of Job Satisfaction. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol. 11 (3), 773-789.
- Masoud .P , Abdolmajid .F and Ferhad.G (2014) , Explaining the relationship between oraganizational climate , organizational commitment and organizational citizenship behavior among employees of Khuzestan gas company , Indian journal of fundamental and applied life science.
- Meyer. & Allen, N. (1997).Commitment in the workplace theory research and application, Sage Publications.
- Mohammad,A .B,Omid,B. ,Malake.S.G , Razieh.M.A and Mohammad.R.E (2015) , role of organizational climate in organizational commitment : The case of teaching hospitals , Osong Public Health and research perspectives .
- Ponnelle, S., & Vaxevanoglou, X. (2004). Ajustement de Stress et Santé au Travail. JMT – Le Journal de la Médecine du travail
- SPF. (2004, mai). Stress au Travail Facteurs de Risques.Evaluationet Prévention. (T. e. SPF Emploi, Éd.) Bruxelles.
- Wouter vandenabeele. (2009). Lefte médiation de la satisfaction professionnelle et de l'engagement organisationnel sur la performance declaree.revue international des sciences.

الملاحق:

- قائمة المحكمين:

الرقم	الاسم واللقب	الوظيفة	التخصص	مؤسسة العمل
01	منصوري مصطفى	أستاذ التعليم العالي	علم النفس المدرسي	جامعة مستغانم
02	بلكرد محمد	أستاذ جامعي	تحليل المعطيات	جامعة مستغانم
03	دواوي علي	أستاذ جامعي	علم النفس عمل وتنظيم	جامعة معسكر
04	البشير حاج	ضابط حماية مدنية	منسق التدخلات	مديرية الحماية المدنية غليزان
05	خاتم احمد	ضابط حماية مدنية	منسق التدخلات	مديرية الحماية المدنية غليزان
06	فغول ياسين	ضابط حماية مدنية	احصائي نفساني	مديرية الحماية المدنية غليزان

- المتغيرات الشخصية:

- الفئة العمرية: من 20-30 سنة من 31-40 سنة من 41-50 سنة من 50 سنة فما فوق

- الرتبة: ضابط ضابط صف عون

- نظام ساعات العمل: نظام 8 ساعات نظام 24-48 ساعة

- سنوات الخدمة: اقل من 5 سنوات من 5-15 سنة من 16-25 سنة أكثر من 25 سنة

- مقياس المناخ التنظيمي:

الرقم	العبارات	الدرجة	موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتصف الهيكل التنظيمي للحماية المدنية بالمرونة (قابل للتعديل للاستجابة للتغيرات)						
02	يساعد الهيكل التنظيمي لجعل الصلاحيات متسلسلة من الاعلى الى الاسفل						

					04 الهيكل التنظيمي يؤدي الى السرعة في انجاز العمل
					05 لا يوجد تداخل وازدواجية في الاعمال والوظائف
					06 يوجد توصيف لمهام كل وظيفة
					07 تعتمد طريقة العمل في الوحدة على جميع قنوات الاتصال لتنفيذ الاوامر والتوجيهات
					09 تعمل الادارة للتغلب على الحواجز التي تعيق عملية السير الجيد للاتصال
					11 يساهم نظام الاتصالات على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات اثناء عملية التدخل
					12 هناك فرص للتقدم الوظيفي لوجود نظام عادل للترقية
					13 يتم مكافأة الاعوان بشكل يتناسب مع انجازاتهم
					14 يتم التركيز في العمل على جانب المكافأة أكثر من التركيز على جانب العقوبات
					15 تتوافق ربتك الحالية مع ما تبذله من مجهودات في العمل وسنوات الخدمة
					16 تتمتع بالحرية الكافية لاتخاذ القرارات المرتبطة بمسؤوليتك في العمل
					17 يتم حل المشكلات التي تواجه عمليات التدخل بشكل جماعي
					18 يسمح الرئيس في العمل بالإدلاء بآراء الاعوان ومناقشتها
					20 يلجأ الرئيس الى التشاور قبل اتخاذ القرار لمعرفة نتائجه
					21 يشجع الرئيس الاعوان لإبداء وجهة النظر والاقتراحات
					22 يتخذ الرئيس القرار المقبول من طرف الاعوان
					23 يشارك الرئيس الاعوان في مناقشة المشكلات ووضع الحلول والاهداف التي تتعلق بالعمل
					27 يعمل مسؤولك المباشر بشرح وتوضيح طريقة تنفيذ المهام
					29 تتماشى وسائل العمل والسلامة والحماية الفردية مع تطور اخطار التدخلات الميدانية
					30 توفر ادوات العمل الجهد والوقت اثناء التدخلات تماشياً مع العصر
					31 يتماشى قطاع الحماية في تطور الاجهزة والآلات الخاصة بالتدخلات (اجهزة البحث، ادوات الاتصال اثناء التدخلات في الاماكن المغلقة، ادوات التفكيك)
					32 يوجد عتاد متطور يكفي لمواجهة الاخطار الموجودة ميدانيا

- مقياس الرضا الوظيفي:

غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
					هناك فرص متاحة لي للترقية	01
					تتوافق سياسة الترقية مع طموحاتي	02
					هناك فرص متاحة لي في التكوين تؤهلني للترقية	03
					تتلائم رتبتي الحالية مع سنوات الاقدمية التي اتمتع بها	04
					أوقات الراحة كافية على استعادة نشاطي	05
					توزيع ساعات العمل مناسب لي	06
					تتوفر لدي الإمكانيات والتسهيلات المطلوبة (أدوات - معدات) لأداء عملي	07
					انا مطمئن على صحي في مكان العمل	08
					الاجر الذي اتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة	09
					راتبي يتضمن منح وعلاوات تتوافق مع مخاطر التدخل والعمل	10
					اتقاضى اجر يتوافق مع العمل الذي أقوم به	11
					الاجر الذي اتقاضاه جيد مقارنة خارج القطاع الذي اعمل فيه (تعليم، صحة، شرطة)	12
					مسؤولي يستمع لأرائي ومقترحاتي لتطوير أداء العمل	13
					مسؤولي يفوض لي بعض صلاحياته	14
					مسؤولي يقدم لي المساعدة لحل المشكلات التي أواجهها في العمل	15
					مسؤولي له الكفاءة في اتخاذ القرارات	16
					احصل على الدعم والمساعدة من زملائي في العمل	17
					هناك تقدير واحترام متبادل مع زملائي في العمل	18
					علاقاتي في العمل مع الزملاء ودية	19
					أحس بأني عضو فعال في جماعة العمل	20

-مقياس ضغوط العمل:

موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق بشدة	عوامل متعلقة بعمليات التدخل	
					أشعر بالضغط عند تلقي معلومات غير واضحة عن التدخل او غير مطابقة لواقعه من طرف مركز التنسيق العملي مكان الحادث نوع العملية	1
					أشعر بالضغط عندما يكون حجم الكارثة كبير	2
					أشعر بالضغط عند انتظار وصول الدعم للفرقة الثانية عند اتساع حجم الكارثة	3
					أشعر بالضغط عند صعوبة اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخل	4
					أشعر بالضغط عند الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه (انفجار غاز، تفاعل مواد سامة)	5
					أشعر بالضغط عند التدخل في ظروف غير ملائمة، الظلام، حرارة شديدة، رياح، ضباب، امطار، ثلوج.... الخ	8
					أشعر بالضغط عند رؤية موت الضحايا بسبب احتراق او جروح خطيرة او حالات انتحار	9
					أشعر بالضغط عند رؤية ضحايا اطفال أثناء الحوادث	10
					أشعر بالضغط عندما يكون الضحايا أحد الاقارب او ممن تعرفهم	11
					أشعر بالضغط عند وجود الفوضى في مكان التدخل (الفضوليين)	13
					ظروف متعلقة بالمتغيرات التنظيمية	
					أشعر بالضغط أثناء ممارسة التدريبات والمناورات المعتادة	14
					أشعر بالضغط أثناء المناوبة في ايام الاعياد والمناسبات وعطلة نهاية الاسبوع	15
					أشعر بالضغط بسبب روتين العمل (البرنامج اليومي مثلا)	16
					أشعر بالضغط بسبب الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجاتي (المرافق، النادي، الرعاية الصحية)	17
					أشعر بالضغط عند سماع صفارة الانذار	18
					أشعر بالضغط أثناء العمل الليلي	19

-مقياس الالتزام التنظيمي:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق بشدة
1	سوف أكون سعيدا جدا بقضاء كل حياتي المهنية في الحماية المدنية					
2	لدي شعور حقيقي بان مشاكل الحماية المدنية هي مشاكل خاصة					
3	اشعر بانى جزء كاسرة واحدة بالارتباط بالحماية المدنية					
4	اشعر بالارتباط العاطفي مع الحماية المدنية					
5	تمثل الحماية المدنية معني كبيرا جدا بالنسبة لي شخصا					
6	اشعر بالانتماء القوي للحماية المدنية					
7	سوف يكون من الصعب ان اترك الحماية المدنية حتى لو احتجت الى ذلك					
8	اشياء كثيرة جدا في صميم حياتي سوف ترتبك اذا ما قررت اني محتاج لترك الحماية المدنية					
9	البقاء في الحماية المدنية في الوقت الحالي هو شيء ضروري بالنسبة لي وليس فقط رغبة شخصية لي					
10	اشعر بان لدي اختيارات قليلة فيما يتعلق بترك الحماية المدنية					
11	أحد النتائج السلبية القليلة التي تترتب على ترك المنظمة سوف تكون قلة البدائل المتاحة					
12	لولا اني اخاف تضيق ما قدمته لذاتي في الحماية المدنية لكنت فكرت في العمل بمكان اخر					
13	اشعر بالزام اخلاقي في البقاء بالعمل في الحماية المدنية					
14	لا اشعر انه من الصحيح او من العدل ان اترك الحماية المدنية الان حتى لو كان ذلك يمثل ميزة لي					
15	سوف اشعر بالذنب إذا تركت الحماية المدنية الان					
16	لن اترك الحماية المدنية لاني اشعر بالواجب الاخلاقي بالبقاء مع زملائي في العمل					
17	انا مدين بقدر كبير للحماية المدنية					
18	الحماية المدنية تستحق اخلاصي وولائي					

Descriptive Statistics:

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
اتخاذ القرارات	334	3	15	9.62	.207	2.722
الحوافز. والمكافآت	334	4	19	9.35	.275	3.615
القيادة	334	8	38	21.54	.461	6.062
الهيكـل التنظيمي	334	6	30	20.65	.374	4.916
طبيعة الاتصالات	334	4	20	13.06	.248	3.257
تكنولوجيا العمل	334	4	20	13.41	.278	3.653
المناخ الكلي	334	6.00	20.83	14.606	.214	2.817

Descriptive Statistics:

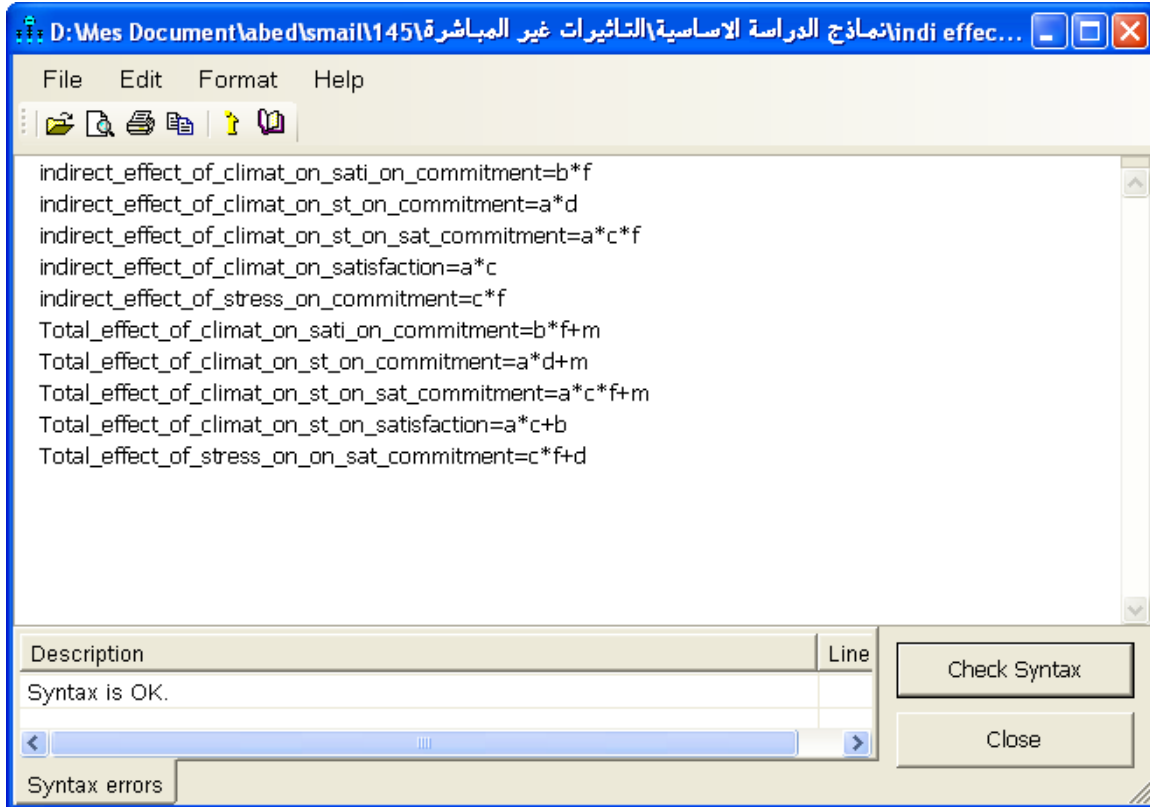
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
الاتصالات	334	1.33	6.67	3.054	.0825	1.085
الحوافز	334	1.00	4.75	2.338	.0687	.903
القرارات	334	1.00	5.00	3.208	.0689	.907
القيادة	334	1.60	7.60	3.007	.0921	1.212
المهيكل	334	1.20	6.00	4.130	.0747	.983
تكنولوجيا	334	1.00	5.00	3.352	.0694	.913
المناخ. الكلي	334	1.51	5.16	3.181		

-التأثيرات المباشرة:

-Standardized Regression Weights :

	Estimate
المناخ.التنظيمي <--- < ضغوط.العمل	-.456
المناخ.التنظيمي <--- < الرضا.الوظيفي	.602
ضغوط.العمل <--- < الرضا.الوظيفي	-.216
الرضا.الوظيفي <--- < الالتزام.التنظيمي	.244
المناخ.التنظيمي <--- < الالتزام.التنظيمي	.217
ضغوط.العمل <--- < الالتزام.التنظيمي	-.261
الرضا.الوظيفي <--- < الترقية	.667
الرضا.الوظيفي <--- < ظروف.العمل	.549
الرضا.الوظيفي <--- < الأجر	.624
الرضا.الوظيفي <--- < نمط.الاشراف	.622
المناخ.التنظيمي <--- < اتخاذ.القرارات	.645
المناخ.التنظيمي <--- < الهيكل.التنظيمي	.422

	Estimate
المناخ. التنظيمي <--- القيادة	.622
الالتزام. التنظيمي <--- الالتزام. المستمر	.712
الالتزام. التنظيمي <--- الالتزام. المعياري	.861
الالتزام. التنظيمي <--- الالتزام. العاطفي	.896
الرضا. الوظيفي <--- جماعة. العمل	.535
المناخ. التنظيمي <--- طبيعة. الاتصالات	.601
المناخ. التنظيمي <--- الحوافز. المكافآت	.735
المناخ. التنظيمي <--- تكنولوجيا. العمل	.597
ضغوط. العمل <--- مواقف. عمليات. التدخل	.674
ضغوط. العمل <--- المواقف. التنظيمية	.636



The screenshot shows a Notepad window with the following text:

```
indirect_effect_of_climat_on_sati_on_commitment=b*f
indirect_effect_of_climat_on_st_on_commitment=a*d
indirect_effect_of_climat_on_st_on_sat_commitment=a*c*f
indirect_effect_of_climat_on_satisfaction=a*c
indirect_effect_of_stress_on_commitment=c*f
Total_effect_of_climat_on_sati_on_commitment=b*f+m
Total_effect_of_climat_on_st_on_commitment=a*d+m
Total_effect_of_climat_on_st_on_sat_commitment=a*c*f+m
Total_effect_of_climat_on_st_on_satisfaction=a*c+b
Total_effect_of_stress_on_on_sat_commitment=c*f+d
```

Below the text is a dialog box with the following content:

Description	Line
Syntax is OK.	

Buttons: Check Syntax, Close

Syntax errors

-التاثير الغير مباشر والكلبي للنمذج المتكامل:

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
indirect_effect_of_climat_on_sati_on_commitment	.264	-.061	.556	.087
indirect_effect_of_climat_on_st_on_commitment	.214	.025	.512	.016
indirect_effect_of_climat_on_st_on_sat_commitment	.043	.007	.125	.015
indirect_effect_of_climat_on_satisfaction	.166	.047	.344	.003
indirect_effect_of_stress_on_commitment	-.036	-.127	-.004	.023
Total_effect_of_climat_on_sati_on_commitment	.653	.281	1.040	.014
Total_effect_of_climat_on_st_on_commitment	.603	.216	1.217	.012
Total_effect_of_climat_on_st_on_sat_commitment	.432	.041	.873	.013
Total_effect_of_climat_on_st_on_satisfaction	1.184	.832	1.568	.023
Total_effect_of_stress_on_on_sat_commitment	-.217	-.400	-.087	.006