

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم: علم النفس
رقم التسجيل :
الرقم التسلسلي:

الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها
بالإلتزام التنظيمي
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة

أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في: علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم
إعداد الطالب: بلواضع عبد الوهاب

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	برو محمد	أستاذ	محمد بوضياف . المسيلة	رئيسا
02	ضياف زين الدين	أستاذ	محمد بوضياف . المسيلة	مشرفا ومقررا
03	واضح العمري	أستاذ محاضر "أ"	محمد بوضياف . المسيلة	عضوا مناقشا
04	دوباخ قويدر	أستاذ محاضر "أ"	محمد بوضياف . المسيلة	عضوا مناقشا
05	بولهواش عمر	أستاذ محاضر "أ"	باجي مختار . عنابة	عضوا مناقشا
06	شلايبي زهير	أستاذ محاضر "أ"	20 أوت 1955 . سكيكدة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2018-2019م

شكر و تقدير

يطيب لي أن أتوجه في هذا المقام بالشكر الجزيل، وعظيم التقدير، وخالص العرفان إلى كل أساتذة قسم علم النفس على ما أمدوني به من وافر علمهم وخالص نصحتهم وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور ضياف زين الدين على تفضله بقبول الإشراف على هذه الأطروحة والذي أثرى هذا الجهد المتواضع بآرائه السديدة، واقتراحاته البناءة، ونصائحه القيمة، فجزاهم الله كل خير. كما أشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل .

الطالب : بلواضح عبد الوهاب

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل العلمي المتواضع، والذي
يسعدني أن أهديه إلى من غرس في حب العلم والطموح في الدراسة
إلى روح
والدي الطاهرة

إلى الغالية الحنونة
والدتي

إلى رمز الوفاء و العطاء
زوجتي صفية

إلى أبنائي الأعزاء
أحمد، وائل، بشرى، عائشة
إلى أخواتي وإخوتي.....

إلى وطني الغالي وإلى كل أبناء المخلصين
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

الطالب: بلواضح عبد الوهاب

فهرس المحتويات

الرقم	المحتوى	الصفحة
	شكر وتقدير	
	الإهداء	
	فهرس المحتويات	
	قائمة الجداول	
	قائمة الأشكال	
	ملخص الدراسة	
	مقدمة	أ - ب
	الجانب النظري	
	الفصل الاول : الفصل التمهيدي للدراسة	
1	إشكالية الدراسة	05
2	فرضيات الدراسة	07
3	أهداف الدراسة	08
4	أهمية الدراسة	09
5	تحديد مصطلحات الدراسة	09
6	الدراسات السابقة	12

الفصل الثاني : الضغوط المهنية		
34	تمهيد	
35	مفهوم الضغط	1
38	لمحة تاريخية عن الضغوط	2
40	علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى	3
42	مفهوم الضغوط المهنية	4
44	النظريات المفسرة للضغوط المهنية	5
47	عناصر الضغوط المهنية	6
48	أنواع الضغوط المهنية	7
53	مراحل الضغوط المهنية	8
54	أهمية دراسة الضغوط المهنية	9
55	مصادر الضغوط المهنية	10
71	آثار الضغوط المهنية	11
75	أساليب مواجهة الضغوط المهنية	12
85	خلاصة	
الفصل الثالث : الإلتزام التنظيمي		
87	تمهيد	

88	مفهوم الإلتزام التنظيمي	1
90	تمييز الإلتزام التنظيمي عن بعض المفاهيم القريبة منه	2
93	أهمية الإلتزام التنظيمي	3
95	خصائص الإلتزام التنظيمي	4
97	أبعاد الإلتزام التنظيمي	5
101	مراحل تطور الإلتزام التنظيمي	6
103	العوامل المساعدة في تنمية الإلتزام التنظيمي	7
107	العوامل المساهمة في ضعف الإلتزام التنظيمي	8
107	قياس الإلتزام التنظيمي	9
112	فوائد عملية قياس الإلتزام التنظيمي	10
113	العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي	11
114	مداخل دراسة الإلتزام التنظيمي	12
117	الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي	13
122	خلاصة	
الفصل الرابع: التمريض		
124	تمهيد	
125	تعريف مفهوم التمريض	1

127	لمحة تاريخية عن التمريض	2
131	أهمية التمريض	3
131	أهداف التمريض	4
131	أخلاقيات وأسس مهنة الممرضة	5
134	الصعوبات التي تواجهها مهنة التمريض	6
135	تعريف الممرض أو (الممرضة)	7
136	دور ممارسي مهنة التمريض	8
139	تصنيف الممرضين حسب رتبهم	9
141	مجالات الترقية لدى الممرضين	10
143	خلاصة	
الفصل الخامس: نظام العمل بالمناوبة الليلية		
145	تمهيد	
146	نظام العمل بالمناوبة	1
146	تعريف نظام العمل بالمناوبة	1-1
147	أهمية العمل بنظام المناوبة	2-1
148	أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة	3-1
150	تنظيم دوريات العمل	4-1

152	أنماط الدوريات	5-1
154	العمل الليلي	2
154	تعريف العمل الليلي	1-2
155	آثار العمل بالمناوبة الليلية	2-2
161	خلاصة	
الجانب الميداني		
الفصل السادس: إجراءات الدراسة الميدانية		
164	تمهيد	
164	مجالات الدراسة الميدانية	1
166	منهج الدراسة	2
166	الدراسة الإستطلاعية	3
167	أداة الدراسة	4
168	الخصائص السيكمترية للأداة	5
171	الدراسة الأساسية	6
171	مجتمع الدراسة	1-6
171	عينة الدراسة	2-6
175	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	7

176	خلاصة	
	الفصل السابع : عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
178	عرض نتائج الفرضيات	1
184	مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات	2
198	استنتاج عام	3
201	خاتمة	
202	اقتراحات	
203	قائمة المراجع	
	الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	المقارنة بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي	49
2	مقاييس الإلتزام التنظيمي وفق تسلسلها الزمني	111
3	الآثار الإيجابية والآثار السلبية الممكنة على الإلتزام	121
4	يبين قيمة الصدق التمييزي لاستبيان الضغوط المهنية	169
5	يبين قيمة الصدق التمييزي لاستبيان الإلتزام التنظيمي	169
6	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	172
7	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية	173
8	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في الوظيفة	174
9	يبين العلاقة بين متغيري عبء الدور والإلتزام التنظيمي	178
10	يبين العلاقة بين متغيري صراع الدور والإلتزام التنظيمي	178
11	يبين العلاقة بين متغيري العلاقات الإنسانية في العمل والإلتزام التنظيمي	179
12	يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الضغوط المهنية حسب متغير السن	180
13	يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الضغوط المهنية حسب متغير الحالة العائلية	180
14	يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الضغوط المهنية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.	181

15	يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الإلتزام التنظيمي حسب متغير السن	182
16	يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الإلتزام التنظيمي حسب متغير الحالة العائلية	182
17	يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الإلتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	183
18	يبين العلاقة بين متغيري الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي	184

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	عناصر الضغوط المهنية	48
2	تصنيف الضغوط المهنية	52
3	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	172
4	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية	173
5	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في الوظيفة	174

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة و الإلتزام التنظيمي ، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي ، إذ أجريت الدراسة على عينة قصدية مكونة من 60 ممرضة. و قصد جمع البيانات قام الباحث بتصميم استبيانين: الأول حول الضغوط المهنية و الآخر حول الإلتزام التنظيمي وفق نموذج ألين وماير.

وبعد جمع، وتفرغ ومعالجة البيانات بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS توصلت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة و الإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

Abstract of the study:

The aim of this study is to find out the relationship between the occupational pressures at the nurses working in the night shift at the public hospital institution in Bousaada and Organizational commitment. Where the researcher relied on the descriptive analytical method. The study was conducted on an objective sample of 60 nurses. In order to collect data, the researcher designed two surveys: the first about occupational pressures and other on organizational commitment according to the Allen and Meyer model.

After the collection, extraction and processing of the data by the SPSS program ,the present study found the following results:

- There is an inverse correlation between the professional pressure of the nurses working at night shift in the night shift at the public hospital institution in Bousaada and Organizational commitment.
- There is an inverse correlation between the burden of role of the nurses working in the night shift at the public hospital institution in Bousaada and Organizational commitment.
- There is an inverse correlation between the role conflict among the nurses working in the night shift at the public hospital institution in Bousaada and Organizational commitment.
- There is an inverse correlation between the human relations in the work **at** the nurses working in the night shift at the public hospital institution in Bousaada and Organizational commitment.
- There were no statistically significant differences in the occupational pressures of the nurses working in the night shift at the public hospital institution in Bousaada attributable to demographic variables.
- There were no statistically significant differences in the regulatory compliance of the nurses working in the night shift at the public hospital institution in Bousaada attributable to demographic variables.

Résumé de l'étude:

Le but de cette étude est de déterminer la relation entre les pressions professionnelles chez les infirmières travaillant la garde de nuit dans l'établissement public hospitalier de Bousaada et l'engagement organisationnel. Où le chercheur a utilisé la méthode analytique descriptive. L'étude a été menée sur un échantillon objectif de 60 infirmières. Afin de collecter des données, le chercheur a conçu deux Questionnaires: le premier sur les pressions professionnelles et l'autre sur l'engagement organisationnel selon le modèle d'Allen et Meyer.

Après la collecte, l'extraction et le traitement des données par le programme SPSS, la présente étude a révélé les résultats suivants:

- Il existe une corrélation inverse entre les pressions professionnelles chez les infirmières travaillant la garde de nuit dans l'établissement public hospitalier de Bousaada et l'engagement organisationnel.
- Il existe une corrélation inverse entre la charge de travail chez les infirmières travaillant la garde de nuit dans l'établissement public hospitalier de Bousaada et l'engagement organisationnel.
- Il existe une corrélation inverse entre le conflit de rôle chez les infirmières travaillant la garde de nuit dans l'établissement public hospitalier de Bousaada et l'engagement organisationnel.
- Il existe une corrélation inverse entre les relations humaines dans le travail chez les infirmières travaillant la garde de nuit dans l'établissement public hospitalier de Bousaada et l'engagement organisationnel.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans les pressions professionnelles chez les infirmières travaillant la garde de nuit dans l'établissement public hospitalier de Bousaada attribuable à des variables démographiques.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans l'engagement organisationnel chez les infirmières travaillant la garde de nuit dans

l'établissement public hospitalier de Bousaada attribuable à des variables démographiques.

مقدمة:

إن للعمل دورا كبيرا و مكانة هامة في حياة الإنسان، فهو ليس وسيلة لكسب الرزق فحسب بل أصبح بالإضافة إلى ذلك وسيلة لإشباع الكثير من الدوافع و الحاجات النفسية، فهو بهذا يشكل محور النشاط الإجتماعي الذي ينبغي أن يحقق فيه الفرد أكبر قدر ممكن من التوافق.

فالتطور السريع الذي يشهده العالم اليوم وعالم الشغل، أدى إلى مضاعفة الجهود من أجل التغيير في شتى المجالات والميادين، الإجتماعية والتنظيمية و الإقتصادية وحتى السياسية وغيرها، الأمر الذي جعل المنظمات والمؤسسات تعاني من عدة مشاكل خاصة منها المتعلقة بالعنصر البشري، وذلك من خلال إرضائه والتخفيف من حجم معاناته جراء ما يحصل له من ضغوطات مهنية داخل وخارج عمله.

وتعتبر فئة الممرضات، وخصوصا العاملات بالمناوبة الليلية الشريحة الأكثر تعرضا لهذه الضغوط، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات في هذا المجال. حيث أصبحت هذه الفئة تمثل شريحة واسعة في الوسط العمالي، وعليه فقد أراد الباحث إجراء هذه الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية التي تتعرض لها هذه الفئة من المجتمع و التزامهن التنظيمي.

وقد تم تقسيم هذا العمل إلى جانبين، الأول نظري و الثاني ميداني.

وقد شمل الجانب الأول للدراسة ما يلي:

الفصل الأول: وهو الفصل التمهيدي للدراسة، حيث بدأ بتمهيد، ثم تطرق فيه الباحث إلى طرح الإشكالية، وصياغة الفرضيات التي يحاول البحث اختبارها والإجابة عليها، و كذا توضيح أهمية وأهداف موضوع الدراسة، و أخيرا عرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، فخلاصة الفصل.

الفصل الثاني: خاص بالضغوط المهنية، وكالعادة بدأ بتمهيد له، ثم تم التطرق فيه إلى مفهوم الضغط، فلمحة تاريخية عن الضغوط، بعدها علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى، ثم مفهوم الضغوط المهنية، والنظريات المفسرة لها، فعناصرها، و أنواعها، ثم مراحلها، فمصادرها، فآثارها، وأخيرا أساليب مواجهتها، وخلاصة الفصل.

الفصل الثالث : خصّ الالتزام التنظيمي، وكان كما يلي: تمهيد الفصل، مفهوم الالتزام التنظيمي، ثمّ تمييز الالتزام التنظيمي عن بعض المفاهيم القريبة منه، فأهمية الالتزام التنظيمي، وخصائصه ثمّ أبعاده، فمراحل تطوره، والعوامل المساعدة في تنميته، فالعوامل المساهمة في ضعفه، ثمّ قياسه، ففوائد عملية قياسه، والعوامل المؤثرة فيه، ثمّ مداخل دراسته الالتزام التنظيمي الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي، فخلاصة الفصل.

الفصل الرابع: وهو خاص بالتمريض، إذ تمّ التطرق فيه إلى ما يلي: تمهيد، تعريف مفهوم التمريض، ثم نظرة تاريخية عنه، أهميته، فأهدافه، بعدها أخلاقيات وأسس مهنة التمريض، وكذا الصعوبات التي تواجهها، تعريف الممرض أو (الممرضة)، دور ممارسي مهنة التمريض، تصنيف الممرضين حسب رتبهم، وأخيرا مجالات الترقية لدى الممرضين، فخلاصة الفصل.

الفصل الخامس: يخص نظام العمل بالمناوبة الليلية، إذ تمّ البداية بتمهيد للفصل، تعريف نظام العمل بالمناوبة، أهمية العمل به، ثمّ أسباب ظهوره، فتنظيم دوريات العمل، وأنماط الدوريات، ثم تمّ التطرق إلى العمل الليلي، تعريفه، ثم آثار العمل بالمناوبة الليلية، فخلاصة الفصل.

الفصل السادس: خاص بالإجراءات الميدانية للدراسة، وقد تمّ التطرق فيه إلى ما يلي: تمهيد الفصل، مجالات الدراسة، فمنهج الدراسة، الدراسة الإستطلاعية، أداة الدراسة، تليها الدراسة الأساسية، والأساليب الإحصائية المستعملة، فخلاصة الفصل.

الفصل السابع: تمّ التطرق فيه إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات، ثمّ الإستنتاج العام للدراسة، تليها خاتمة الدراسة، وأخيرا تقديم بعض الإقتراحات.

الجانب النظري

الفصل الأول: الفصل التمهيدي للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد مصطلحات الدراسة

6- الدراسات السابقة

1 الإشكالية:

تشهد المجتمعات الحديثة تغيرات وتطورات لم تقتصر على مجال دون غيره، بل شملت جل الجوانب الإقتصادية، السياسية، الإجتماعية وحتى الثقافية والفكرية، ولعل المجتمع الجزائري كغيره من المجتمعات يشهد هو الآخر جملة من التغيرات. من أبرزها التغير في البنية الإجتماعية والذي يتجلى وبشكل بارز في تغير بنية الأدوار الملقاة على عاتق كل فرد من أفراد المجتمع، سيما المرأة باعتبارها تمثل نصف المجتمع، حيث أصبحت وبلا شك تمارس دورا بارزا وهاما في مختلف ميادين العمل. (بغول ، وادي، 2014، ص231)

فهذه الطبيعة تفرض على المرأة أن تميل إلى المهن التي تتناسب وأنوثتها، والتي تلقى بدورها استحسانا من المجتمع، وبالأخص المهن الإنسانية النبيلة كالتعليم والتمريض. (العديلي، 1995، ص252) حيث قدرت نسبة النساء العاملات في القطاع الصحي بالجزائر حوالي 63.05 % في السنوات الأخيرة (بوبكر، 2007، ص1).

وتعتبر مهنة التمريض أكثر إرهاقا من غيرها، ذلك أنها من المهن الاجتماعية التي تولد ضغطا مستمرا، يصل حدَّ الاحتراق النفسي لكلا الجنسين، غير أن المرأة العاملة باعتبارها أحد الركائز الأساسية في المجتمع و التي فرضت وجودها كقوة اجتماعية واقتصادية، لم تتوان عن ممارسة ما يترتب عليها من مسؤوليات بما فيها الأعمال الشاقة كالمناوبة الليلية، من خلال مداواة المرضى والسهر على استعادة صحتهم وعافيتهم، إلا أن كل هذه التحديات التي رفعتها المرأة، لم تكن لتؤديها دون دفع ثمن لذلك التحدي، ولعل أكبر ثمن تدفعه لخروجها إلى العمل وتركها لبيتها و أبنائها وزوجها - إن كانت متزوجة - هو شعورها بالتقصير نحوهم و ونحو الأدوار الملقاة على عاتقها، مما يخلق لديها صراعا في كثير من مهامها اليومية، ويجعلها عرضة للقلق و التوتر و الضغط النفسي. فضلا عما يسببه ذلك من مشكلات اجتماعية ونفسية وصحية متعددة. وهذا فعلا ما لمسّه الباحث بحكم عمله في مهنة التمريض لسنوات عديدة وخاصّة في نظام العمل بالمناوبة الليلية من خلال ملاحظاته لما تعانيه هؤلاء الممرضات، وما وقف عليه من خلال شكاويهنّ

لحجم المشكلات والصعوبات التي تواجههن، من جراء كثافة العمل، وقلة المساندة الإجتماعية، في شتى المواقف، والذي يؤثر بشكل مباشر على عملهن، كارتفاع نسبة الغيابات وغيرها.

كما تظهر نتائج الدراسة التي قام بها علواني(2010) أن: أكثر مصادر الضغوط شيوعاً لدى الممرضين والممرضات هي عبء العمل بنسبة 77% والدعم الإجتماعي بنسبة 52%، وصراع الدور بنسبة 43.6% (شويطر، منصوري، 2013، ص88).

وعليه فإن كثرة أعباء العمل وقلة الدعم الإجتماعي سواء من الزملاء أو الإدارة وكذا صراع الدور وغيرها، كل هذه المعطيات قد تؤثر على الصعيد الشخصي وحتى المهني للممرضات مما قد يؤدي إلى تدني إنتاجيتهن ورضاهن عن عملهن وبالتالي التأثير على التزامهن التنظيمي.

ويعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سُلطت عليها الأضواء في العقود الأخيرة، باعتباره عاملاً مهماً في التأثير على سلوك العاملين، ليسهموا في تحقيق أهداف منظماتهم، وبالتالي يشكل مصدر قوة تساعد على بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى .

كما تشير أدلة البحوث العلمية إلى أن غياب الالتزام قد يعمل على تخفيض الفاعلية التنظيمية (عبد الجبار، القحطاني، 2007، ص126). إذ يؤكد العوفي في دراسته أن ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، بينما تؤدي زيادة مستوى الالتزام التنظيمي إلى تحسين أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وتحقيق أهدافها (العوفي، 2005، ص3).

ومن هنا تظهر أهمية الالتزام التنظيمي كواحد من المتغيرات التي أولاها الباحثون اهتماماً في السنوات الأخيرة، إلى جانب الضغوط المهنية.

وبالنظر إلى محدودية عدد الدراسات المنجزة حول جوانب عمل المرأة بالمناوبة الليلية وخاصة لدى الممرضات، والتي تمس شريحة واسعة من النساء العاملات في مجتمعنا. فقد

جاءت هذه الدراسة للبحث عن طبيعة العلاقة بين كل من الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية و الالتزام التنظيمي الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة، وذلك في محاولة للإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

- هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة و الالتزام التنظيمي؟
ويتفرع عنه التساؤلات الجزئية التالية:

- 1- هل توجد علاقة بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي؟.
- 2- هل توجد علاقة بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي؟.
- 3- هل توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي؟.
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟.
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟.

2- فرضيات الدراسة:

2-1-الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

2-2-الفرضيات الجزئية:

- 1- توجد علاقة بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالماوابة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

- 2- توجد علاقة بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.
- 3- توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

3- أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.
- 2- التعرف على طبيعة العلاقة بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة و الالتزام التنظيمي .
- 3- التحقق من طبيعة العلاقة بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة و الالتزام التنظيمي .
- 4- التأكد من طبيعة العلاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة و الالتزام التنظيمي .
- 5- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.
- 6- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

4 - أهمية الدراسة:

- تتجلى أهمية الدراسة في كونها تتناول أحد المفاهيم التي شغلت بال الكثير من العلماء والباحثين في مجال الفكر التنظيمي والإداري، ألا وهي الضغوط المهنية وما لها من انعكاسات على الصحة الجسدية والنفسية للممرضات العاملات بالمناوبة الليلية، مما قد يؤثر بدوره على التزامهن التنظيمي وهو ما ينعكس سلبا على المنظمة.
- الأهمية المتزايدة لموضوع الضغوط المهنية و التي إن استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين وعلى المنظمة على حد سواء.
- الأهمية المتزايدة لموضوع الالتزام التنظيمي كمتغير جديد وارد في مجال التنظيم و العمل.
- كما تتضح أهمية الدراسة من أهمية الفئة التي تناولها، وهي الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، على اعتبار أن هذه الفئة تمثل شريحة واسعة من النساء العاملات في مجال الصحة، كما تشكل العمود الفقري للخدمات الصحية في أي نظام صحي.
- قلة الدراسات السابقة حول الضغوط المهنية لدى فئة الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، في حدود علم الباحث.

5- تحديد مصطلحات الدراسة:

5-1- الضغوط المهنية:

يعرفها عبد الرحمان هيجان على أنها "تجربة ذاتية للفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة". (هيجان، 1998، ص23).

5-1-1- التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

مجموع الدرجات التي تتحصل عليها الممرضات وفقا لإجاباتهن على فقرات استبيان الضغوط المهنية والمتكون من ثلاثة أبعاد، وهي كالتالي: عبء الدور، صراع الدور، و العلاقات الإنسانية في العمل والتي يتراوح مداها النظري بين 18 و 54 درجة.

5-1-2- التعريف الإجرائي لعبء الدور:

يعرف إجرائيا بأنه: مجموعة من الواجبات والمهام التي تفرضها المهنة وتكون من حيث نوعها و كميتها أكبر مما تحمله إمكانات الممرضة الذاتية. ويقاس بالدرجة التي تحصل عليها الممرضات على فقرات بعد عبء الدور في استبيان الضغوط المهنية المستخدم في الدراسة.

5-1-3- التعريف الإجرائي لصراع الدور:

ويعرف إجرائيا بأنه: تعارض الواجبات والأدوار الوظيفية مع الأدوار الأسرية أو الإجتماعية وكذا تعارض توقعات مجموعة من الأدوار مع بعضها البعض اتجاه دور معين كتلقي الممرضة أوامر متعارضة من أكثر من شخص. كما يقصد به تعارض مطالب العمل المتناقضة كقيام الممرضة بأشياء تعتقد أنها ليست من اختصاصها. ويقاس بالدرجة التي تحصل عليها الممرضات على فقرات بعد صراع الدور في استبيان الضغوط المهنية المستخدم في الدراسة.

5-1-4- التعريف الإجرائي للعلاقات الإنسانية في العمل :

تعرف العلاقات الإنسانية في العمل إجرائيا في دراستنا هذه بأنها: تلك العلاقة التي تربط الممرضات بزميلاتهن و زملائهن في العمل، وكذا بإدارة المستشفى والتي يسودها انعدام المساندة وعدم الثقة واللاتعاون بين أفراد الفريق وكذا الإستبداد بالرأي وسوء المعاملة ونقص الدعم من قبل الإدارة، وهو ما قد يكون من الأسباب المهمة في الشعور بالضغوط المهنية لدى الممرضات . ويقاس بالدرجة التي تحصل عليها الممرضات على فقرات بعد العلاقات الإنسانية في العمل في استبيان الضغوط المهنية المستخدم في الدراسة.

5-2- الالتزام التنظيمي:

عرف Mowday et al الالتزام التنظيمي بأنه: "موقف الفرد تجاه المنظمة، ويتكون من :
أ- إيمان قوي، وقبول بأهداف المنظمة وقيمها.

ب- الاستعداد لبذل جهود كبيرة بالنيابة عن المنظمة.

ج- رغبة قوية في البقاء عضوا في المنظمة." (Farhad,2013,p 476)

5-2-1- التعريف الإجرائي للالتزام التنظيمي:

ميل الممرضات للعمل بالمؤسسة الاستشفائية والافتخار بالانتماء إليها ورغبتهم في البقاء فيها، والالتزام بقيمتها والمحافظة على سمعتها، وحرصهن على تحقيق أهدافها والإسهام في نجاحها واستمراريتها. ويتم قياسه من خلال الدرجة الكلية التي تحصل عليها الممرضات على فقرات استبيان الالتزام التنظيمي المستخدم في الدراسة.

5-3- التعريف الإجرائي للممرضات:

يقصد به كل الممرضات على اختلاف رتبتهن، سواء كن عازيات أو متزوجات. واللواتي تحصلن على شهادة في التمريض بعد إتمامهن بنجاح تكويننا متخصصا في هذا المجال يؤهلن لممارسة هذه المهنة.

5-4- التعريف الإجرائي للمناوبة الليلية:

هو عمل الممرضات ليلا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية وذلك حسب التوقيت المعمول به في نظام المناوبات الليلية المعتمد من قبل إدارة المستشفى.
وتجدر الإشارة إلى أن هناك نوعين من نظام المناوبات الليلية المعتمد من قبل إدارة المستشفى، إذ هناك من تبدأ فترة مناوبتهن من الساعة الرابعة مساء إلى الساعة الثامنة صباحا وتستفيد من يومين راحة، وهناك من تبدأ مناوبتهن من الساعة الثامنة مساء إلى الساعة الثامنة صباحا ليومين متتاليين وتستفيد من يومين راحة.

6- الدراسات السابقة:

6-1- الدراسات العربية:

6-1-1- الدراسات المتعلقة بالضغط المهنية :

6-1-1-1- دراسة علي عبد الله وعسكر أحمد (1988) الكويت : "مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية" بالكويت، والتي هدفت إلى تحديد مستويات الضغط النفسي والمقارنة بينها لدى العاملين في بعض المهن الاجتماعية على عينة تكونت من (353) وهي (التدريس، التمريض، مهنة الخدمات النفسية، والخدمات الاجتماعية) ومنهم (162) ممرضين وممرضة واستخدمت الدراسة استبانة معدة لهذا الغرض، وقد أشارت النتائج إلى أن مهنة التمريض أكثر المهن تعرضا لضغط العمل، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط عند الممرضين والممرضات وفقا لمتغيرات الحالة الاجتماعية والجنس.

6-1-1-2- دراسة حسين حريم (2003) بالأردن: "ضغط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مجال الرعاية التمريضية في المستشفيات الخاصة بالأردن، وللبحث في هذا الهدف وضع الباحث مجموعة من الأهداف هي:

- التعرف على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية التي يشعر بها أعضاء الجهاز التمريضي بهذه المستشفيات.

- تحديد المصادر والمسببات التنظيمية التي تسبب ضغوط وظيفية مستمرة.

- التعرف على تأثير العوامل الديموغرافية للمبحوثين (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، العمر...) على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المعلومات وتحليلها وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية لقياس وتحليل الإجابات واختبار

الفرضيات، وقد تكونت عينة الدراسة من (500) مبحوث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجموع العاملين من الجهاز التمريضي.

وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- العاملون في جهاز التمريض بالمستشفيات الخاصة يشعرون بضغط وظيفية ناتجة عن مختلف جوانب وعناصر العمل الذي يؤديه، وبدرجات متفاوتة من حيث استمرارية المهنة.

- جوانب العمل المتعلقة بالراتب والترقية وتقييم الأداء والعلاقات مع المرضى تسبب ضغوطا وظيفية مستمرة نوعا ما، أما جوانب العمل المتعلقة بالهيكل التنظيمي، والنمو والتطور المهني، وسياسة المؤسسة وظروف العمل وطبيعة العمل فإنها تسبب ضغوطا وظيفية أحيانا.

- كما بينت النتائج أن بعض العوامل الديموغرافية مثل المهنة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية لها تأثير على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية لدى العاملين، بينما سنوات الخدمة، والجنس لا تؤثر في استمرار الضغوط .

6-1-1-3- دراسة القبلان (2004) المملكة العربية السعودية: تحت عنوان " مصادر

الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مكونات ضغط العمل للعاملين ومصادره في بيئة المكتبات الأكاديمية والمؤسسات المعلوماتية بشكل عام، والنتائج والآثار المترتبة عليها التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي، وتحديد الإستراتيجيات العامة للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل وأثارها السلبية.

ولكي تحقق الدراسة هدفها تم توزيع استبانته شملت (105) موظفا وموظفة من مجتمع الدراسة المكون من ثلاث مكتبات في المملكة السعودية.

وأُسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين مصدر الضغط الناتج من (عدم وجود الدعم الإداري، غموض الأدوار وتعددتها، التطور المهني، المردود المالي، تقييم الأداء الوظيفي الإتصال الإنساني).

- وجود علاقة إيجابية تربط متغير الجنس بمصادر الضغط.

6-1-1-4- دراسة أيمن عودة المعاني وعبد الحكيم عقلة أخو ارشيدة (2006)

الأردن: "تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية".

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مصادرها، وبيان أثر تلك المصادر على مستوى ضغط العمل الكلي، واختبار الفروق في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموغرافية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت (300) ممرض وممرضة من العاملين في المستشفى .

وكانت أهم نتائجها شعور المبحوثين بضغط متوسط في العمل، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغط العمل موضع الدراسة على مستوى ضغط العمل الكلي، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لخصائصهم الديموغرافية باستثناء متغيري المهنة والمؤهل العلمي.

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز، وإيجاد وصف وظيفي للممرضين، وتحسين ظروف العمل، والاهتمام بتطوير قدرات الممرضين وتدريبهم.

6-1-1-5- دراسة بهية التويجري (2007) السعودية : "المشكلات التي تواجه

ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المشكلات التي يعاني منها ممارسو مهنة التمريض في بيئة العمل وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة بين رؤية أفراد العينة

للمشكلات و متغيراتهم الشخصية مثل (العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة العلمية، عدد الدورات التدريبية، مستوى اللغة الانجليزية، الراتب الشهري) كما هدفت الدراسة إلى التعرف عن الاختلاف في رؤية أفراد العينة للمشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل باختلاف الجنس، الجنسية، الحالة الاجتماعية، مسمى المهنة مكان العمل في المستشفى، نوع المستشفى بمدينة الرياض وقد تم استخدام المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، كما تم الإستعانة بالإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي قامت الباحثة بنائها حيث تم توزيعها على مجتمع الدراسة والمتمثل في ممارسي مهنة التمريض العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض التي تشمل المستشفيات التابعة لوزارة الصحة والمستشفيات العسكرية والمستشفيات التعليمية، وقد تم اختيار عينة الدراسة عن طريق استخدام العينة غير الاحتمالية الهادفة، وقد بلغت عينة الدراسة (265) ممرضا وممرضة وقد توصلت الدراسة إلى إبراز المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل مرتبة حسب الأهمية حيث احتلت مشكلة ضعف المستوى التقني و التوعوي المرتبة الأولى يليها مشكلة صعوبة المهنة وكثرة ضغوط العمل، ثم مشكلة ضعف الحوافز المادية والمعنوية التي احتلت المرتبة الثالثة تليها مشكلة قلة المرونة في العمل وضعف القيادات، ومشكلة عدم وضوح المهام وغياب المعايير ومشكلة ضعف التعاون والمشاركة ولم تظهر الدراسة وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس أو مسمى المهنة والمشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل.

6-1-1-6- دراسة رجاء مريم (2008) سوريا :مصدر الضغوط النفسية لدى

العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق".

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربعة متغيرات، الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو الشعبة في العمل، وقد تم تطوير استبانة من)

55)فقرة لقياس مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضات، و تكونت عينة الدراسة من (204) ممرضة تم اختيارهم بطريقة عشوائية عرضية،

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج يمكن تلخيصها كالآتي:

- بينت الدراسة أن (78,9%) من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لصالح الممرضات العازبات.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لصالح الممرضات الأصغر سنا.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة لصالح الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.

- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

6-1-1-7- دراسة علواني نعيمة (2010) الجزائر: "مصادر ضغوط العمل عند الممرضين".

تشكلت عينة الدراسة من 96 ممرضا وممرضة (54 ممرضة و 42 ممرض) بالمستشفى الجامعي بولاية وهران، طبقت عليهم استمارة مصادر ضغوط العمل .

كشفت نتائجها الدراسة أن أكثر مصادر الضغوط شيوعا لدى عينة الدراسة هي :عبء العمل بنسبة 77%، ومصدر ظروف المحيط الفيزيقي وأمان العمل بنسبة 77% ، واستقلالية القرار بنسبة متوسطة 63.4 % ، والتقدير بنسبة 60.4 %، ثم العلاقة مع المريض بنسبة

متوسطة 59.6 %، والدعم الاجتماعي بنسبة 52 %، وأخيرا صراع الدور بنسبة 43.6 %، وغموض الدور بنسبة 40.8 %.

6-1-1-8- دراسة محمد سليم خميس (2013) الجزائر: "الضغوط النفسية لدى عمال

القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية عند عينة من عمال القطاع الصحي لـ مؤسسة الاستشفائية العمومية المتمثلة في الأطباء، الممرضين، أعوان التخدير.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. حيث تكونت عينة البحث من (120) عاملا بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بورقلة . وقد تم استخدام مقياس الضغوط النفسية.

بعد التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة باستخدام النظام الإحصائي (spss(v17) توصلت نتائج الدراسة إلى أن عمال القطاع الصحي عينة الدراسة يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية، كما أنه لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية باختلاف الخبرة المهنية و الجنس.

6-1-2- الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي:

6-1-2-1- دراسة حنونة (2005) فلسطين: "مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين

في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الشخصية الخاصة بالموظفين.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية طبقية عددها (340) موظفا وموظفة.

وكانت نتائج الدراسة أن هناك مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة . كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعض العوامل الشخصية التالية: العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي.

6-1-2-2- دراسة الخشروم (2011) سوريا: تأثير مناخ الخدمة في الالتزام

التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب.

تم إجراء هذه الدراسة عن طريق المسح بالعينة على (86) فردًا من العاملين بالمعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب وأثر بعض المتغيرات الشخصية في ذلك وتحديد أثر مناخ الخدمة في مستوى الالتزام التنظيمي واختبار أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين مناخ الخدمة والالتزام التنظيمي.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد اعتمد على الإستبانة كأداة للدراسة وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أن مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المعاهد التقنية لعينة البحث يكاد يقترب من الدرجة الجيدة للمقياس.

- وجود فروق معنوية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيري العمر وعدد سنوات الخبرة عند مستوى (0.05)، وأن متغير النوع لم يكتشف له أي فروق مع الالتزام التنظيمي.

- أن هناك أثرًا معنويًا لمتغير مناخ الخدمة كما يدركه العاملون في مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

- إن الرضا كمتغير وسيط أثر بشكل معنوي على العلاقة بين مناخ الخدمة والالتزام التنظيمي.

6-1-2-3- دراسة سلطان بن سعود حامد الثبتي (2014) السعودية: ممارسة مدير

المدرسة لإدارة التغيير وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية بمحافظة الطائف من وجهة نظر المعلمين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لدرجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف لإدارة التغيير من وجهة نظر المعلمين، وكذلك تحديد درجة

تقدير معلمي المدارس الثانوية لمستوى الالتزام التنظيمي، والكشف عن العلاقة الارتباطية بينهما، والكشف عن الفروق الإحصائية بين المتوسطات التي تُعزى للمؤهل العلمي، وطبيعة المؤهل، وسنوات الخبرة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالدراسة الحالية، وتم بناء استبانة مكونة من 25 عبارة تقيس إدارة التغيير، وكذلك أستخدم الباحث مقياس بورتر بعد التعديل لقياس الالتزام التنظيمي .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لإدارة التغيير من وجهة نظر المعلمين كانت بدرجة عالية، وبرزت العبارات تعلق في: الحرص على تطوير المناخ المدرسي الداعم للتغيير، والإيمان بأهمية التغيير التربوي لتحسين أداء المدرسة، ومراعاة أهداف المدرسة عند اتخاذ أي قرار متعلق بالتغيير، ومراعاة مدة مناسبة اللوائح التنظيمية مع متطلبات التغيير، وتشجيع المعلمين على حل المشكلات التي تواجههم في العمل. وتبين أن ممارسات مديري المدارس في تشجيع المعلمين للاستفادة من خبرات المدارس المجاورة، وإشراك أولياء الأمور في عملية التغيير ظهرت بدرجة متوسطة. تبين أن درجة الالتزام التنظيمي للمعلمين في المدارس الثانوية بمدينة الطائف ظهرت بدرجة عالية حيث بلغ متوسطها 4.04 بانحراف معياري 0.56. وظهرت عبارتان بمستوى متوسط في الالتزام التنظيمي وهما: تقدم لي المدرسة مزايا لا تقدمها مدرسة أخرى، وأترك المدرسة إذا ما حدث تغير في وضعي الحالي.

- تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسة مديري المدارس الثانوية بمدينة الطائف لإدارة التغيير كما يراها المعلمون، ودرجة الالتزام التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. حيث بلغ معامل ارتباط (0.61).

- تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقدير معلمي المدارس الثانوية بمدينة الطائف حول درجات ممارسة مديري المدارس لإدارة التغيير والالتزام التنظيمي وفقاً للمؤهل العلمي ونوعه.

- تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجات ممارسة المديرين لإدارة التغيير والالتزام التنظيمي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة لصالح تقدير المعلمين الذين خبرتهم من 5 سنوات فأقل.

- أبرز التوصيات: ضرورة العمل على تدريب المديرين على عمليات إدارة التغيير، لما تبين لها من فوائد على الالتزام التنظيمي حيث تبين أن هنالك علاقة ارتباطية بين درجة ممارسة إدارة التغيير والالتزام التنظيمي.

-6-1-2-4- دراسة العمري إسماعيل ، أبي مولود عبد الفتاح(2017)الجزائر: " قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية حوض بركاوي ورقلة".

هدفت الدراسة إلى تقدير مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة.

وللحصول على البيانات اللازمة لإعداد الدراسة، استخدم الباحث استبياناً صمم لقياس مستوى الالتزام التنظيمي للعمال، يحتوي على أربعة أبعاد هي: بعد الاعتزاز بالمنظمة، وبعد البقاء بالمنظمة، وبعد تطابق الأهداف والقيم، وبعد بذل المجهود الإضافي، وبعد تطبيقه على عينة من عمال وعاملات قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة متكونة من (612) عاملاً.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

أن مستوى الالتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة مستوى منخفض، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى لاختلاف السن و الخبرة. لصالح العمال الأكبر سناً، الأكثر خبرة، وتم تفسيرها على ضوء التراث

العلمي والدراسات السابقة في الموضوع، ومن خلال النتائج السالفة الذكر، اقترح الباحث عقد دورات تدريبية للعمال والمشرفين وتعريفهم بأهمية الالتزام التنظيمي والعوامل التي تساهم في تكوينه وتنميته وترسيخه وما ينجم عنه من فوائد تعود عليهم وعلى مؤسساتهم.

6-1-2-5- دراسة تجاني صور، الهاشمي لوكيا (2017) الجزائر: "علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية: عمال الصحة العمومية بولاية الجلفة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة:

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق استبيانين أحدهما حول الالتزام التنظيمي والثاني يتعلق بالمواطنة التنظيمية على عينة اختيرت بطريقة عشوائية عددها (50) موظفا وموظفة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض من الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة. كما تم الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة ضعيفة بين الالتزام التنظيمي وبين وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العينة.

6-1-3- الدراسات المتعلقة بمتغيري الدراسة الحالية معا:

6-1-3-1- دراسة سعد بن عميقان سعد الدوسري (2005) السعودية: "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (1250) ضابطا، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها :

- أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من أفراد المجتمع من وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطا إلى الأقل جاء على النحو التالي (طبيعة العمل، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور).

- وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من الضغوط المهنية (عبء العمل، صراع الدور، قلة فرص التقدم، النمو الوظيفي) والولاء التنظيمي، وبينت الدراسة أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر والراتب الشهري ومدة الخدمة.

6-3-2- دراسة خليل حجاج (2007) فلسطين: "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

وفي تحليل هذه الدراسة استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي كما استخدم اختبار T ومعامل ارتباط بيرسون ولوحة الإنتشار . وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ (79.28).

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي .
- وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي .
- كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

6-1-3-3- دراسة ناهدة طه غضية (2008) الأردن: أثر ضغوط العمل على الولاء

التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن. هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من (311) مديرا ومديرة تم اختيارهم عشوائيا بالطريقة الطبقيّة، واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأساليب الإحصائية التحليلية (معامل الارتباط بيرسون، وتحليل التباين المتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أن تصورات مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن لمستوى ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسطٍ حسابي (3.37) وأن تصوراتهم لمستوى الولاء التنظيمي، جاءت أيضاً بدرجة متوسطة وبمتوسطٍ حسابي (3.19)
- وجود فروق ذات دلالةٍ إحصائيةٍ لمستوى ضغوط العمل تبعاً للمؤهل العلمي. وكانت الفروق لصالح من يحملون درجة بكالوريوس فأعلى.
- وجود علاقة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمستوى ضغوط العمل في الولاء التنظيمي لدى المبحوثين، وأن ضغوط العمل تفسر ما مقداره (69.3%) من التباين في الولاء التنظيمي لديهم.

وأوصت الدراسة بضرورة أن تهض المؤسسات التربوية للإرتقاء بترسيخ مفهوم الولاء التنظيمي عند أعضائها بصورة أفضل مما هي عليها الآن، و تخفيف مسببات الضغوط، والسعي نحو انفتاح المناخ في العلاقات التنظيمية، وزيادة الحوافز وبعثات الدراسات العليا المقدمة لمدراء المدارس، وبالتالي تعزيز الولاء التنظيمي لديهم.

6-1-3-4- دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا (2009) فلسطين: ضغوط العمل وأثرها

على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد استخدم الباحث الإستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم (147) مديراً من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية. ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي (53.13 %) وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة (82.49 %)، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وقد أوصت الدراسة بعقد برامج تدريبية للمدراء في الوزارة بشكل عام و الذين يحملون درجة الثانوية العامة بشكل خاص حيث نسبتهم مرتفعة مقارنة بالأجهزة الأخرى و تشجيعهم على إكمال الدراسة الجامعية، وتشجيع المدراء والعاملين في وزارة الداخلية لتقديم مزيد من الإبداع والتميز وتشجيعهم على ذلك، توفير بيئة عمل أفضل من البيئة الحالية من خلال توفير ما يلزم من احتياجات لتسيير العمل بالصورة الصحيحة، محاولة نشر ثقافة الإنجاز لدى العاملين في الوزارة من خلال عقد الندوات و ورشات العمل حول أهمية ثقافة الإنجاز ودورها في تعزيز مكانة الوزارة في المجتمع.

6-1-3-5- دراسة مروان طاهر الزعبي (2009) السعودية: "جودة علاقات العمل

الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين - دراسة ميدانية على مصنع لإنتاج الأغذية المعلبة المملكة العربية السعودية".

هدفت هذه الدراسة إلى بحث علاقة جودة علاقات العمل الاجتماعية (العلاقة بين الزملاء والعلاقة مع الرؤساء) بمستوى الالتزام الوظيفي ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسي في العمل.

وقد أجريت الدراسة على (159) موظفاً وعاملاً يعملان في مصنع لإنتاج الأغذية المعلبة، واستخدمت أربعة مقاييس لقياس متغيرات الدراسة تم تعريبها من اللغة الإنجليزية. وكانت أهم النتائج:

- وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعية في العمل وكل من الالتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي في العمل.

وأيضاً توصلت الدراسة إلى تقديم مجموعة من الإسهامات المهمة لبيئة العمل العربية سواء على مستوى النظرية أو التطبيق، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة إيلاء علاقات العمل الاجتماعية الإهتمام المناسب نظراً لدورها الكبير في عدد من الخدمات التنظيمية والقرابة والذي قليلاً ما تهتم به الإدارات خصوصاً الصناعية منها.

6-1-3-6- دراسة مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب (2012) العراق: العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغط العمل الناتج عن بعض العوامل التنظيمية ممثلة بـ(صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية) وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية لمحافظة الأنبار.

اعتمد الباحث على استبيان عينته من (110) من الأطباء العاملين في تلك المؤسسات من اختصاصات وشهادات وسنوات خدمة مختلفة.

استخدم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مستوى ضغط العمل و الانتماء الوظيفي، في حين استخدم معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار وتحليل التباين لتحديد العلاقة والتأثير بين ضغط العمل و الانتماء الوظيفي .

وتوصلت النتائج إلى:

- يواجه الأطباء مستوى منخفضاً من ضغط العمل وخاصة بالنسبة لحديثي التعيين.
- هناك علاقة سالبة وقوية بين ضغوط العمل والانتماء الوظيفي.
- هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغط العمل على الانتماء الوظيفي .

6-1-3-7- دراسة موزة بنت حمود بن علي المعمرية(2014) عمان:"ضغوط العمل

وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط". هدفت الدراسة الحالية إلى: تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزي لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت على المنهج الوصفي، وإعداد استبانة تكونت من (50) مفردة، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وبعد معالجة البيانات إحصائية، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية المحوسبة (SPSS.18)، على عينة مكونة من (106) معلماً ومعلمة.

وتوصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها :

- وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، الالتزام التنظيمي تراوح بين المرتفع والمتوسط في تقدير وجودها لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالاتي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، مللئة الدور، والترتيب التنازلي للالتزام التنظيمي كالاتي: الالتزام التنظيمي المعياري، الالتزام التنظيمي العاطفي، الالتزام التنظيمي المستمر.

- كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية الضغوط العمل في كل المحاور، تبعا لمتغيرات النوع، العمر، سنوات الخبرة، عدا المحور الثالث (ملائمة الدور).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لصالح الذكور.

- كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تبعا لمتغير النوع، لصالح الإناث.

- وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تبعا لمتغير العمر، وسنوات الخبرة.

- وظهر من الدراسة وجود علاقة ارتباط سلبية وعكسية بين صراع الدور والتزام التنظيمي. ووجود علاقة ارتباط موجبة وطردية بين ظروف العمل والالتزام التنظيمي.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها تفعيل فرق العمل في العمل المدرسي للحد من الخلافات المهنية مع بعض زملاء العمل و تشجيع المعلم على التدريب والتنمية الذاتية.

6-1-3-8- دراسة بشير مبارك حمد البديوني العنزي(2014) السعودية: "ضغوط العمل ودورها في الالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع ومراكز حالة عمار بمنطقة تبوك.

تتبلور مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي (ما دور ضغوط العمل في الالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع ومراكز حالة عمار بمنطقة تبوك ؟

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع أفراد حرس الحدود بقطاع ومراكز حالة عمار بمنطقة تبوك والبالغ عددهم (475) وقام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لمجتمع الدراسة، وذلك باستخدام المعادلات الإحصائية (مدخل رابطة التربية الأمريكية والتي حددت الحد الأدنى لحجم العينة ب (214) فردا وهي مجموع ما حصل عليه الباحث من استبانات صالحة للتحليل الإحصائي.

منهج الدراسة وأدواتها: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الباحث الإستبانة كأداة لجمع البيانات.

أهم النتائج : توصل الباحث إلى عدد من النتائج تتمثل في التالي :

- أن أفراد الدراسة، يرون أن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك توجد بدرجة (متوسطة) وبمتوسط حسابي (3.36 من 5).

- أن أفراد الدراسة يرون أن مستويات الالتزام الوظيفي لدى الأفراد العاملون في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك (متوسطة) وبمتوسط حسابي (3.38 من 2).

- يوجد ارتباط عكسي متوسط بين ضغوط العمل ومستوى الالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع حالة عمار.

- أن أفراد الدراسة يرون أن سبل الإرتقاء بالالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك (متوسطة) وبمتوسط حسابي (2.84 من 5).

- أهم التوصيات : السعي إلى تحسين الظروف المعيشة لجميع العاملين بقطاع حالة عمار وذلك من خلال صرف جميع البدلات للعاملين.

- زيادة نسبة بدل التضاريس إلى (50%) وصرفه لجميع الأفراد العاملين بقطاع ومراكز حالة عمار.

- تجهيز نقاط المراقبة وسيارات الدوريات بأجهزة التكيف اللازمة للتغلب على الظروف الجوية الصعبة.

- احتساب نقاط إضافية تحتسب ضمن معايير الترقية تضاف للعاملين بمراكز وقطاع حالة عمار.

6-3-1-9 دراسة فراح العربي و بوثلجة عبد الناصر (2017) الجزائر: العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

سعت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسة مطاحن بني شقران بمعسكر من خلال اختيار عينة عشوائية من (100) موظف.

وقد أظهرت نتائج التحليل عامة وجود علاقة عكسية بين كل من الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، و من خلال دراسة العلاقات الجزئية بين كل من مصادر تلك الضغوط المتمثلة في الضغوط المهنية والضغوط التنظيمية وكذا الضغوط الشخصية والالتزام التنظيمي توصلت الدراسة إلى أن الضغوط الشخصية وحدها هي ترتبط عكسيا وبدلالة إحصائية مع الالتزام التنظيمي كما خلصت الدراسة إلى أن الضغوط المهنية عامة لها تأثير سلبي على مستوى الالتزام لدى الموظفين، وهو ما يشير ضمنا إلى أن الموظف الذي يتعرض لضغوط مهنية بقدر عال ينخفض مستوى التزامه بالمؤسسة، وهو ما يدفع إلى ضرورة اتخاذ مسؤولي المؤسسة الخطوات المناسبة للحد من تلك الضغوط بما يساهم في تحسين مستوى التزام الموظفين ورفع إنتاجيتهم.

6-2- الدراسات الأجنبية:

6-2-1- دراسة براون ورافل Brawn and Ralph (1994) بريطانيا: نحو تحديد

وإدارة الضغوط الناتجة عن العمل عند المعلمين البريطانيين".

وقد هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل هذه الضغوط واستراتيجية معالجتها في مدارس شمال بريطانيا.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك عوامل مشتركة ساعدت على بروز الضغوط الناتجة عن العمل لدى المعلمين، ومنها العلاقة المتبادلة بين المعلم والطالب، والعلاقة بين المعلم وزملائه ورؤسائه وكذلك العلاقة بين المعلم والمجتمع (البيئة) المحيطة به وأخيرا العوامل المتعلقة بإدارة الوقت والعبء التدريسي، وهي كلها عوامل اعتبرت من المسببات الرئيسية للضغوط المهنية عند المعلمين في مدارس شمال بريطانيا.

6-2-2- دراسة كوتزي وروثمان Coetze & Rothmann (2005) جنوب إفريقيا:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مؤشرات الضغوط المهنية في إحدى مؤسسات التعليم العالي في جنوب إفريقيا وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، فضلا عن الكشف عن الفروق المستندة إلى

اللغة وسنوات الخبرة في المؤسسة .وقد أجريت الدراسة على عينة تكونت من(372) أكاديمياً وموظفاً في إحدى مؤسسات التعليم العالي في جنوب إفريقيا .

وأشارت النتائج إلى أن ضغوط العمل والسيطرة وعلاقات العمل والرواتب والفوائد تمثل جميعها ضغوطاً مهنية أساسية في مؤسسات التعليم العالي تؤثر في أداء الموظف والتزامه، فقد أظهر المشتركون مستويات عالية من الأمراض النفسية والجسدية ونسبة متدنية من الالتزام التنظيمي، وهذا يدل على أن ارتفاع نسبة ضغوط العمل وما قد ينجم عنها من أمراض نفسية وجسدية يؤثر سلباً في الالتزام التنظيمي.

6-2-3- دراسة يوكسل YÜKSEL (2011) تركيا: والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين صراع العمل والالتزام التنظيمي للعاملين في تركيا.

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، على عينة عشوائية بلغت (135) موظفاً في القطاع الصحي، وتم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS). وظهر من نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية كبيرة بين صراع العمل والأسرة والالتزام التنظيمي، وظهر أيضاً وجود درجة عالية من الالتزام الاستمراري، وأشارت الدراسة أن المهاجمة في مكان العمل دليل على وجود سلوكيات سلبية من فرد واحد أو العديد من الأفراد خلال فترة معينة من الزمن، وبالتالي أوصت الدراسة بضرورة توفير التدريب المستمر للموظفين.

6-2-4- دراسة رحمن ووحيد Rehman & Waheed (2012) باكستان: "أثر الصراع بين العمل والأسرة على التزام التنظيمي في الجامعات العامة والخاصة في باكستان".

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم تصميم استبانة لجمع المعلومات، على عينة عشوائية بلغت (72) من أعضاء هيئة التدريس.

وظهر من نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سلبية كبيرة بين صراع العمل والأسرة والالتزام التنظيمي، وكشفت الدراسة أيضا وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى صراع العمل تعزي لمتغير النوع، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى صراع العمل تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الإناث، فالمتزوجات لديهن درجة عالية من صراع العمل.

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

- من خلال مراجعة الدراسات السابقة اتضح أن كل الدراسات ما عدا دراسة علي عبد الله وعسكر أحمد والمتعلقة بالضغوط المهنية تطرقت لفئة الممرضين دون استثناء إلا دراسة رجاء مريم الوحيدة التي تطرقت لفئة الممرضات.

- أما فيما يخص الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي اتضح أن كل الدراسات طبقت في بيئة التعليم ما عدا دراسة العمري و أبي مولود والتي أجريت بقطاع المحروقات وكذا دراسة تجاني صور و الهاشمي لوكيا والتي طبقت على عمال الصحة إلا أنها لم تتطرق لفئة الممرضات.

- وبخصوص الدراسات التي تناولت المتغيرين فإننا لم نجد أي دراسة اهتمت بدراسة المتغيرين على فئة الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية، ما عدا دراسة خليل حجاج التي تناولت فئة الممرضين بصفة عامة.

أوجه الإتفاق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة اتضح للباحث أن معظم الدراسات السابقة اتفقت مع الدراسة الحالية من خلال استخدام المنهج الوصفي.

- كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال الأدبيات النظرية للدراسة وبعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالدراسة الحالية.

- أغلب الدراسات التي تناولت المتغيرين تؤكد على وجود علاقة عكسية سالبة بين متغيري الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال مجتمع الدراسة، فقد أجريت الدراسات السابقة في مجتمع بحثي مختلف عن الدراسة الحالية التي يتكون مجتمعها من الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية.

- يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها انعدام الدراسات التي حاولت الربط بين الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية (على حد اطلاع الطالب). رغم أن هناك مؤشرات عديدة تنوه بوجود ضغوط مهنية لدى هذه الفئة من العاملات.

ومن هنا تأتي الأهمية البالغة لهذه الدراسة التي حاولت معرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية و الالتزام التنظيمي.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد

- 1- مفهوم الضغط
- 2- لمحة تاريخية عن الضغوط
- 3- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى
- 4- مفهوم الضغوط المهنية
- 5- النظريات المفسرة للضغوط المهنية
- 6- عناصر الضغوط المهنية
- 7- أنواع الضغوط المهنية
- 8- مراحل الضغوط المهنية
- 9- أهمية دراسة الضغوط المهنية
- 10- مصادر الضغوط المهنية
- 11- آثار الضغوط المهنية
- 12- أساليب مواجهة الضغوط المهنية

خلاصة

تمهيد

كانت الضغوط النفسية وما تزال إحدى الموضوعات المهمة التي تشغل بال الكثير من المتخصصين في فروع علمية مختلفة، وربما كان علماء النفس على رأس قائمة المهتمين بهذا الموضوع، لكونه واحدا من حقائق الحياة وثوابتها، ولكونه قضية تهم العامة والخاصة، كما أن العديد من الأفراد يواجهون كثيرا من الظروف و الخبرات الضاغطة التي تهدد أمنهم و استقرارهم وتجعلهم في حالة لا توازن. وسنتطرق في هذا الفصل إلى أهم العناصر المتعلقة بالضغوط المهنية وعلى أساليب مواجهتها.

1- مفهوم الضغط :

1-1- لغة:

لكلمة ضغط عدة معان في اللغة العربية، فيقال ضغطه ضغطا، أي غمزه إلى شيء كحائط أو نحوه. (يوسف، 2007، ص11) ويقال ضغط الكلام، أي بالغ في إيجازه، ركزه وقلله، وضغط عليه أي عصره وكبسه . (عمر، 2008، ص1363) والضغط والضغطة، عصر شيء إلى شيء، يقال ضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره، والضغطة الضيق والضغطة الإكراه والشدة والمشقة.(ابن منظور، 1994، ص2591) ويقال : "أخذت فلانا ضغطة" أي إذا ضيقت عليه لتكرهه على الشيء وتلجئه إليه.(معلوف، 2010، ص451) أما الدلالة اللغوية لمصطلح "ضغط" في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والإضرار كما أنها تعني الزحمة والشدة والمجاهدة بين الدائن والمدين ". (يوسف، 2007، ص11)

وجاء في معجم المصطلحات التربوية والنفسية تعريف الضغط لغة : ضغط ضغطا وضغطة: عصره وزحمه وضيق عليه الضغطة (بضم الصاد)، الزحمة والضيق والشدة والمشقة، و(بفتح الصاد) القهر و الضيق والإضرار، ومنه ضغطة القبر أي تضيقه على الميت.(شحاتة، النجار، 2003، ص 208)

وفي ذات المعنى يشير المعجم الوجيز إلى أن أصل كلمة الضغط هي: ضغطه ضغطا عصره وزحمه، وضغط عليه أي شدد و ضيق.(مجمع اللغة العربية، 1989، ص381) و يؤكد كمال الدسوقي في تعريفه في ذخيرة علم النفس على الاشتقاق اللغوي للكلمة، حيث يرى أنها كاسم حال، أو جهد جسمي، أو كفعل يعني التشديد في القول أو الكتابة.(غانم، 2011، ص84)

كما جاء في معجم ويبستر webster's new word dictionary أن الكلمة تعني القوة المجهدة، ويقال أيضا إنه القوة التي تقع على الجسم مما يحدث تغييرا في شكله، كأثر لهذه القوة.

كما تشير اللفظة أيضا إلى القوة المضادة التي يواجه بها الفرد ما يقع على جسمه من ضغط و إجهاد من قوى خارجية .كما تعني أيضا الإثارة البدنية أو العقلية.(الطريبي، 1994، ص ص 7-8)

وحسب نوربير سيلامي كلمة stress إنجليزية مشتقة على وجه الإحتمال من distress "أسى" "بؤس" "إنهاك". (سيلامي، 2001، ص2136)

وإذا تركنا المعاني اللغوية لكلمة ضغط وانتقلنا إلى مفهوم الضغط في العلوم المختلفة لوجدنا أن الضغط في علم الطب هو ما يحدثه تيار الدم من أثر على جدران الأوعية الدموية من ضغط، أما في علم الهندسة والميكانيكا فالضغط هو " القوة الواقعة على وحدة المساحات في الإتجاه العمودي عليها، وفي علم الأرصاد الجوية هو "ما يتركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة. (حمادات، 2008، ص161) والضغط في الفيزياء يشير إلى القوى الخارجية المطبقة على شيء. (Gibson and others, 2012,p195)

1-2- اصطلاحا :

لقد اختلف الباحثون حول تعريف الضغوط فمنهم من نظر إليها على أنها مثيرات أو منبهات ومنهم من تعامل معها باعتبارها استجابات، ومنهم من نظر إليها في ضوء العلاقة بين المثيرات والاستجابات. (يوسف، 2007، ص11)

1-2-1- تعريف الضغوط كمثير:

تم التعرف على الضغط على أنه مثير منذ عام 1914 على يد العالم (Kanon) و يعني به: "مجموعة المثيرات الفسيولوجية و الإنفعالية التي تجعل الإنسان يتعامل معها من أجل استعادة التوازن، ولذلك فإن أي ظروف مؤثره تخل بنظام العضوية تعتبر ضغوطا". (غربي، 2010، ص215)

و يتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات . وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تتبع من داخل الشخص نفسه (مثل الجوع أو الرغبة الجنسية) كما تنشأ أيضا من الخصائص العصبية لديه.

من هنا يمكن أن نعرف الضغوط بأنها: " الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكيفا فسيولوجيا أو معرفيا أو سلوكيا. " (يوسف، 2007، ص12)

وعرفها كانون بأنها: "مجموعة من المثيرات الفسيولوجية والإنفعالية التي تجعل الإنسان يتصرف بطريقة ما من أجل استعادة التوازن." (المرزوقي، 2008، ص73)

وعرفت الضغوط أيضا بأنها: " حالة تؤثر في الجوانب الإنفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية." (أحمد، 2007، ص20).

كما عرفها (1992 Cooper) : "بأنها أية مثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية تتصف بدرجة معينة من الشدة و الإستمرارية بما يثقل القدرة التكيفية للفرد إلى حدها الأقصى، مما يوقع الفرد في أعراض، و أن استمرار هذه المثيرات بقدر ما يؤدي إلى استجابات جسمية و نفسية غير صحية." (غربي، 2010، ص215)

وعرفها محمود عبد الفتاح رضوان بأنها: "المؤثرات السلبية الداخلية والخارجية التي تتحكم في قراراتنا العملية والحياتية." (رضوان، 2012، ص67)

1-2-2- تعريف الضغوط كاستجابة :

يعتبر هانز سيلبي (Hans Selye) واحدا من الذين يعتبرون الضغوط استجابة للظروف البيئية. (يوسف، 2007، ص 12). و هو أول الباحثين في هذا الإتجاه. (غربي ، 2010، ص215) فقد عرف الضغط بأنه : "استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين." (حمادات، 2008، ص، 162)

كما عُرِفَ الضغط بأنه: "أنموذج من الإستجابات غير المحددة التي يقوم بها الفرد تجاه المثيرات التي تفقد توازنه وتتجاوز قدرته على التكيف." (صالح، 2014، ص207) وعرف أيضا بأنه: "رد فعل لتهديد (حقيقي أو خيالي) للصحة العقلية و الجسدية والعاطفية التي يمكن أن يؤدي إلى سلسلة من ردود الفعل أو المشاكل الفسيولوجية." (Jahanian, Ramezan, 2012, p 02)

كما عرفت الضغوط بأنها "عبارة عن ردود فعل الإنسان اتجاه المؤثرات المادية و المؤثرات النفسية المتمثلة في الخوف والإضطراب والإرتجاج وزيادة ضغط الدم والإرتباك والشحوب والسرطان أو غياب الذاكرة حيث تعبر هذه الردود بأن الفرد غير مرتاح في ذلك الموقف." (عبد الباقي، 2004، ص336) .

و يعرفه أيضا Allison (1998) بأنه: " حالة مزعجة يتخللها الشعور بالتوتر و الضيق و يظهر عندما تكون المتطلبات تفوق القدرات أو إمكانيات الفرد و يستجيب لها الفرد بمجموعة استجابات معرفية سلوكية." (غربي، 2010، ص215)

1-2-3- تعريف الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة :

نظرا للخلاف السابق، يرى بعض الباحثين أن تعريف الضغوط ينبغي أن يؤكد على العلاقة بين الفرد والبيئة (أي بين المثيرات والاستجابات) فالضغوط هي مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد؛ وتقييم ما إذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا ومن ثم فإن الضغوط تتحدد بمدى المواءمة بين الشخص والبيئة . ويمكن تعريف الضغوط بأنها "الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة، أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وإن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض والإضطراب وسوء التوافق". (يوسف، 2007، ص13) .

وعرف لازاروس (lazarus) الضغط بأنه "علاقة خاصة بين الشخص والبيئة يقدر الشخص أنها مرهقة له، أو أنها تفوق إمكانياته وتهدد سلامته". (والكر، 2001، ص16) كما عرف Ivancevich and Matteson الضغط ببساطة بأنه "تفاعل الفرد مع البيئة".

و عرف " beehr & newman " الضغط بأنه عبارة عن " حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم وتتميز بتغيُّرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي" (Luthans, 2011,p279)

وعرفه " Grath " بأنه " عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص". (العميان، 2008، ص160) و عرف الصباغ الضغوط بأنها: "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الإعتيادي". (حمادات، 2008، ص، 162)

وعرفتھا راوية حسن بأنها : "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة". (حسن، 2004، ص 399)

2- لمحة تاريخية عن الضغوط :

اشتقت كلمة الضغط (Stress) الفرنسية والإنجليزية من الفعل اللاتيني (Stringere) الذي يعني ضيق على، ضغط، شد، أوثق، ومنه أخذ الفعل الفرنسي (êtreindre) ومعناه طوق بجسمه، بذراعيه، ضاغطا بقوة، مع أحاسيس متناقضة.

ولم يكن لكلمة Stress وجود في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين، غير أنها استعملت على مدى قرون في اللغة الإنجليزية، ومنذ السابع عشر كانت تستخدم للتعبير عن العذاب والحرمان والمحن والضجر والمصائب وعن العداوة، وهي نتائج لقسوة الحياة يعبر عنها بكلمة واحدة، وحدث منذ القرن الثامن عشر تطور دلالي لكلمة ضغط و هو الانتقال من المفهوم الطبيعي إلى المفهوم الطبي والنفسي، أي أن الضغط الذي يشوه المعادن بإمكانه على المدى الطويل أن يسبب أمراضا جسدية ونفسية.

هذه النظرة الجديدة إلى العالم هي في أساس جميع الأبحاث التي أجريت حول إقامة صلات بين أحداث الحياة والأمراض الجسدية والعمل الذهني والنفسي لدى الأفراد.(ستورا، 1997، ص8)

ويعتبر وولتر برادفورد كانون "Walter Bradford cannon" من بين الأسماء السبابة في إجراء بحوث علمية حول الضغوط، حيث قدم عام 1932 عمله المعروف باسم "استجابة الكر أو الفر" والذي كان نتاج عدة تجارب على مجموعة من الفئران، خلص منها أن هذه الأخيرة لما تشعر بقرب خطر ما، تحدث تغيرات فسيولوجية سريعة داخلها، يقوم الدماغ باستقبالها وإرسالها كإشارات تهديد لكل من الجهاز العصبي و الغدد الصماء، ومن ثم تحدث استجابة فسيولوجية تعمل على حمل هذه الكائنات لمواجهة مصدر التهديد (Flight)أو الهروب (Fight) منه.

كما توصل كانون إلى نتيجة مفادها أن الضغوط يمكن أن تحدث آثارا ضارة بجسم الكائن الحي إذا استمرت الإستجابة الفسيولوجية طويلا.(يوسف، 2007، ص8)

من بين أكثر الأسماء شهرة في بحوث الضغوط نجد هانس سيلاي Hans Seley والذي يطلق عليه اسم "أب الضغوط"، حيث قدم سنة 1956 مفهوم "زملة التكيف العام GAS الذي كان نتاج مجهودات قام بها منذ 1932 فقد بدأ سيلاي عمله بالبحث عن التأثيرات التي يمكن أن تخلفها الهرمونات الجنسية على الأداء الفسيولوجي، وهذا من خلال القيام بتجارب مستمرة على مجموعة من الفئران، ثم انتقل بعدها إلى الكشف عن مدى تأثير العوامل الخارجية كالحرارة والبرودة على الإستجابة الفسيولوجية للفئران. وبعد كل هذه التجارب خلص سيلاي إلى نتيجة مهمة مفادها أن كل الضغوط، بغض النظر عن نوعها أدت إلى تمدد القشرة الأدرينالية وتقلص أو انكماش الغدة اللمفاوية وتقرح المعدة والإثني عشر.

ومن هنا يمكن القول أن سيلاي قد انتهى من تشكيل زملة التكيف العام "GAS" والتي كشف من خلالها أن استجابة الكائن الحي للضغوط تمر بثلاث مراحل أساسية هي مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، ومرحلة الإنهاك .(يوسف، 2007، ص8)

3- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى :

هناك العديد من المفاهيم التي قد تقترب كثيرا من مفهوم الضغوط مثل القلق، التعب، الإحباط، الإجهاد، الإحترق...الخ. إلا أنه في الواقع توجد فروقات أساسية فيما بين هذه المفاهيم ومفهوم الضغوط، نبرزها باختصار فيما يلي :

3-1- القلق (Anxiety):

"هو حالة غير محددة للفرد تعبر عن عدم شعوره بالسعادة اتجاه المستقبل، وهو نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط و لنقص إشباع الحاجات" ومن هنا تبرز نقطتان أساسيتان للاختلاف بين الضغط و القلق هما:

- أن الضغط يعتبر سببا مباشرا لظهور القلق.

- في حين أن الضغط له جانبان أحدهما سلبي و الآخر إيجابي، فإن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط للضغط. (الصيرفي، 2007، ص 316)

- الضغط ليس مجرد قلق. القلق يعمل فقط في الجوانب العاطفية والنفسية في حين أن الضغط يعمل هناك وأيضا في المجال الفسيولوجي. (Luthans, 2011,p279)

3-2- الإحباط (Frustration):

يعرفه محمد فتحي بأنه : "الإحساس بالحنق لعدم تمكن فرد ما من الوصول إلى شيء ما لتملكه أو اختباره أو عمله، وهو الشعور بالعجز التام عن القيام برد فعل يؤدي لنتيجة ما." (فتحي، 2008، ص18)

كما يعبر عن "إعاقة الفرد عن الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها، أو منعه من التصرف بالطريقة التي يفضلها للقيام بعمله. كما يزداد هذا الشعور كلما تزايد مستوى الضغط الذي يواجهه الفرد". أي أن الاختلافات الأساسية بين الضغط و الإحباط فيما يلي:

- أن الضغط يمثل سببا رئيسيا و مباشرا لحدوث الإحباط .
- بينما الضغط له جانبان أحدهما سلبي و الآخر إيجابي، فإن الإحباط يعبر عن الجانب السلبي فقط.

3-3- التعب (Fatigue):

يعرف التعب بأنه. "فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني. "وينشأ التعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف، وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم، كذلك عرفته الموسوعة العالمية بأنه: "استجابة تنشأ عن طريق العمل بشكل كثيف، وينتهي الإحساس به عن طريق الراحة."

ويمكن إبراز نقاط الاختلاف الأساسية بين الضغط والتعب فيما يلي:

- في حين تتنوع مصادر الضغط، فإن التعب غالبا ما ينتج من مصدر واحد هو عبء العمل الزائد.

- بينما ينتهي التعب بالحصول على قدر من الراحة والنوم، فإن الضغط غالبا ما يستمر.

- في حين أن من يتعرض للتعب يتوقف عن العمل، فإن الأمر ليس كذلك بالنسبة للضغط.

3-4- الإجهاد (Strain):

يعني عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد، كما أنه نتيجة فسيولوجية للضغط".

ويمكن إبراز نقاط الاختلاف الأساسية بين الضغط و الإجهاد فيما يلي:

- أن الإجهاد يعتبر من النتائج الفسيولوجية المترتبة على الضغط.

- بينما الضغط له جانبان: جانب سلبي و الآخر إيجابي، فإن الإجهاد يمثل الجانب السلبي فقط.

- ينشأ الإجهاد من الفرد فقط بينما ينشأ الضغط من البيئة والمنظمة وجماعة العمل والفرد (الصيرفي، 2007، ص ص316-318).

3-5- الإحترق (Burn out):

يعرف الإحترق النفسي بأنه: "الإستنزاف البدني والإنفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط." (ياسين وآخرون، 1999، ص 175)

كما يعرف بأنه: "عبارة عن حالة من الإنهاك الجسمي والإنفعالي والعقلي تنتج عن

الإنهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعاليا وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية

مرتفعة تتعلق بأداء الفرد." (يوسف، 2007، ص 37)

ويمكن إبراز نقاط الاختلاف بين الضغوط و الإحترق فيما يلي :

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

- أن الضغوط المهنية تحدث عندما تكون مطالب العمل شاقة و مرهقة و تتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد، أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل و قدرة الفرد على الإستجابة لها .بينما الإحتراق النفسي يمثل المرحلة النهائية في عجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، بحيث تظهر أعراض جسمية وإنفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة.

- الضغوط يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية وبالمقابل فإن الإحتراق النفسي يكون دائماً وأبداً سلبياً.(طايبي، 2013، ص ص55-56)

3-6-الأزمة (crisis) :

يرادف بعض الباحثين بين الضغط والأزمة، ولكن الضغط يختلف عن الأزمة فالأزمة هي : "عبارة عن موقف عصيب يمكن أن يؤدي إلى نتائج سيئة." كما تعرف على أنها: "ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير." تحدث بشكل مفاجئ تدفع بالفرد إلى استجابة آنية نحوها وبالتالي يؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها.(عاشور، 2012، ص189)

4- مفهوم الضغوط المهنية :

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع .فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، ومرد ذلك الاختلاف أساساً إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية، الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراستهم لموضوع ضغوط العمل.(السعد، درويش، 2008، ص71)

ومن هذا المنطلق سوف نقوم بعرض بعض التعاريف التي تطرقت لمفهوم الضغوط المهنية من قبل مجموعة من الباحثين والعلماء.

يعرف عبد الرحمان هيجان الضغوط المهنية مثلاً على أنها "تجربة ذاتية للفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة .(هيجان، 1998، ص23).

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تعرف الضغوط المهنية بأنها : " الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، و الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور".

ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن : " اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الإختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية".

ومن جهة أخرى فإن ضغوط العمل تشير إلى: "مجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به، والتي تمثل تهديدا له". (فليه، عبد المجيد، 2005، ص 305)

ويعرف beehr&newman الضغط بأنه: " حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم وتتصف بتغيرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي". (حمادات، 2008، ص، 162)

كما يعرف مؤيد سعيد سليمان السالم ضغوط العمل بأنها "ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئية و/أو ذاتية لا يكون قادرا على التكيف معها بقدراته الفعلية". (السالم، 1990، ص81)

كما تعرف الضغوط المهنية باعتبارها: "رد فعل انفعالي ومعرفي وسلوكي وفيزيولوجي للمظاهر الضارة و السلبية لطبيعة العمل وتنظيمه وبيئته". (Laurence, et p15), autres, 2006,

و تعرف على أنها: " أية خاصية لبيئة العمل تشكل تهديداً للفرد، إما مطالب مفردة أو إمدادات غير كافية لتلبية هذه الحاجة وتؤدي إلى زيادة التوتر لدى الشخص". (Kamel M. Al-Hawajreh, 2012, p119)

ومن التعريفات الأخرى لضغوط العمل بأنها : "الضغوط التي يحدثها العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل إما لطبيعة العمل أو نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن". (أنور، 2013، ص213)

وعرف المركز الكندي للصحة والسلامة المهنية الضغط في مكان العمل بأنه: " الإستجابات الجسدية والعاطفية الضارة التي قد تحدث عندما يكون هناك صراع بين المطالب المتعلقة بعمل الموظف ودرجة البراعة لدى هذا الموظف للرد

على هذه المطالب. " (l'Association canadienne des employés professionnels, 2012,p4)

ويعرف كلا من French,Rogers & cobb ضغط العمل بأنه : "عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يملكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله." أما Marglis وزملاؤه فيعرفونه بأنه: "بعض ظروف العمل بتفاعلها مع بعض خصائص العامل الشخصية تسبب خلا في الإلتزان البدني والنفسي للفرد." (العميان،2010،ص139)

و يرى سيزلاقي ووالاس " wallace & szilagy أن : "الضغط تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، و ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه." (سيزلاقي،والاس،1991،ص180) .

ومضمون هذا التعريف أن هناك ثلاثة مكونات لضغوط العمل هي: المثيرات أو مسببات الضغط، و الإستجابة، والتفاعل بين المثير والإستجابة.فمسببات الضغط هي القوى التي تبدأ بها حالة الضغط، بينما تمثل الإستجابة ردود الفعل الفسيولوجية أو النفسية، ولكي يحدث الضغط لا بد من التفاعل بين المثيرات والإستجابة لها. (محمد،1992،ص73) وهذا ما سنأتي لشرحه وتفسيره لاحقا في ذكر عناصر الضغوط المهنية.

5- النظريات المفسرة للضغوط المهنية :

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية. كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها. وفيما سيأتي ستناول وجهات النظر التي تمثل الأنساق الفكرية التي اهتمت بتفسير الضغوط وهي:

5-1- نظرية هانز سيللي (Hans.selye) :

يعتبر " هانز سيللي "بحكم تخصصه كطبيب متأثرا بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً. (عثمان،2001،ص98)

ويشير الإطار النظري والفكري لنظرية هانز سيللي في الضغوط النفسية إلى أن الضغوط هي بمثابة متغير مستقل وهو استجابة لعامل ضابط، (النوايسة، 2013، ص20) يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماطا

من الإستجابات يمكن الإستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج. ويعتبر "سيلي" أن أعراض الإستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان و على الحياة.

وحدد "سيلي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط. و يرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

أ- **الفرع** : وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تتهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديدا .

ب- **المقاومة** : وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف، فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ج- **الإجهاد** : مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الإستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف (عثمان، 2001، ص98)

5-2- نظرية سبيلبرجر (spielberger) :

يربط سبيلبرجر في نظريته بين الضغوط النفسية وبين القلق حيث تعتبر نظريته مقدمة ضرورية لفهم الضغوط، (النوايسة، 2013، ص20)، فقد أقام نظريته في القلق علي أساس التمييز بين القلق كسمة Trait Anxiety والقلق كحالة State Anxiety ، ويقول أن للقلق شقين : سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن، وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية علي الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة. وعلى هذا الأساس يربط " سبيلبرجر " بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا. (طه، ياسين، 2008، ص6)

و في الإطار المرجعي للنظرية اهتم " سبيلبرجر " بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، يفسر العلاقات بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) و تستدعي سلوك التجنب.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

و يميز "سبيلبرجر" بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الإستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط.(عثمان، 2001، ص ص99-100)

كما أنه يميز بين مفهوم الضغط stress ومفهوم التهديد threat فكلاهما مفهومان مختلفين. فكلما ضغوط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي يترتب عليها ضيق وتهديد نفسي قد يصل إلى درجة معينة من الخطر على الفرد، بينما تشير كلمة التهديد إلى تفسير وتحليل ظرف وموقف معين على أنه خطير ومخيف ومرعب. (النوايسة، 2013، ص 20)، وكان لنظرية "سبيلبرجر" قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق، واستفادت منها كثير من الدراسات، تُحقق خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته. (عثمان، 2001، ص 100)

5-3- نظرية هنري موراي (Henry.murray) :

يرى موراي murray أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبارات أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة . ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

1- ضغط بيتا Beta Stress: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد .

2- ضغط ألفا Alpha Stress : ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي. و يوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.(طه، ياسين، 2008، ص 6)

5-4- نظرية التقدير المعرفي (lazarus):

قدم هذه النظرية لازاروس "lazarus" سنة 1970 .و قد نشأت هذه نظرية نتيجة للإهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، و التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد و إدراكه في مرحلتين هما :

المرحلة الأولى :

وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط .
المرحلة الثانية :

وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف. (عثمان، 2001، ص ص100-101)

6-عناصر الضغوط المهنية :

هناك ثلاث مكونات رئيسية للضغط في المنظمات هي المثير، الإستجابة و التفاعل. (سيزلاقي، والاس، 1991، ص180).

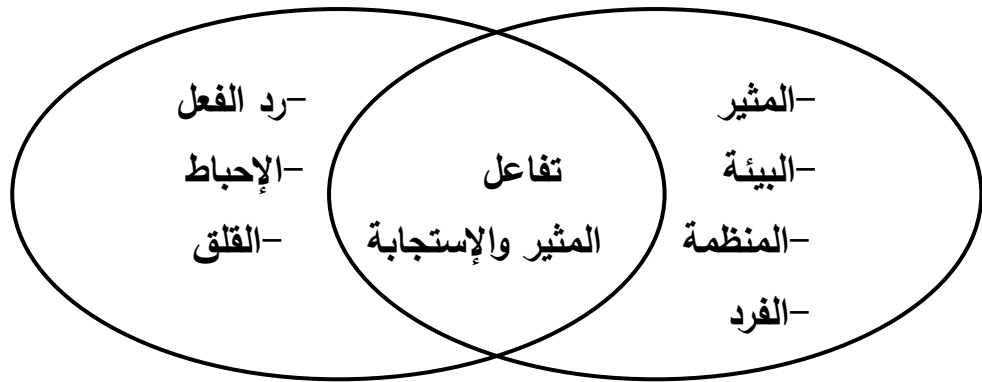
وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

6-1-عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

6-2-عنصر الإستجابة: يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

6-3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (عبد الباقي، 2004، ص337) .

الشكل رقم(01): عناصر الضغوط المهنية



المصدر: (أندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس، 1991، ص180)

ويمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ضوء تطور مفهوم العمل، وهما عنصر الإدراك، وعنصر الفروق الفردية، فالإدراك العقلي له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه، والفروق الفردية تفسر العلاقة بين قدرة الأفراد على التفاعل مع مسببات الضغوط المهنية والسيطرة عليها والتأثر بها سلباً أو إيجاباً. (فليه، عبد المجيد، 2005، ص307)

7-أنواع الضغوط المهنية :

تعددت المعايير المستخدمة في تصنيف الضغوط المهنية. و وفق هذه المعايير يمكن تصنيفها إلى عدة أنواع نذكر منها :

7-1- وفق معيار الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط البناءة والضغوط الهدامة.

7-1-1- الضغوط البناءة (الإيجابية) :

تعطي الإنسان الطاقة اللازمة التي تمكنه من تطوير أدائه ونظام عمله، وتدفعه إلى الخلق والإبداع والإبتكار، وتقدم حلولاً للمشكلات التي تواجهه بطريقة مبتكرة. تجعل الإنسان على درجة عالية من اليقظة ولديه القدرة على إدراك ووعي ما يدور حوله مما يمكنه من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وبصورة أكثر واقعية. ولكي يتحقق ذلك يجب أن تكون الضغوط على درجة مناسبة تمكن الفرد من السيطرة والتغلب عليها.

7-1-2- الضغوط الهدامة (السلبية) :

تؤدي إلى سوء علاقات الفرد مع المحيطين به، ويكون أكثر توترا، والأداء العقلي له يكون عند أدنى مستوى، والحالة الذهنية للشخص ليست على ما يرام و يصاحبها ظهور أعراض جسمية ونفسية. (عطية، 2006، ص ص14-15)

جدول رقم (01): المقارنة بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي.

الضغط الإيجابي	الضغط السلبي
1- يمنح دافعا للعمل.	1- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية.
2- يساعد على التفكير.	2- يولد ارتباكا.
3- يحافظ على التركيز على النتائج.	3- يدعو للتفكير في المجهود المبذول.
4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.	4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل .
5- يحافظ على التركيز على العمل.	5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.
6- النوم جيدا.	6- الشعور بالأرق.
7- القدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر.	7- ظهور الإنفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.
8- يمنح الإحساس بالمتعة.	8- الإحساس بالقلق.
9- يمنح الشعور بالإنجاز.	9- يؤدي إلى الشعور بالفشل.
10- يمد الفرد بالقوة والثقة.	10- يسبب للفرد الضعف.
11- التفاؤل بالمستقبل.	11- التشاؤم من المستقبل.
12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مرور بالتجربة غير سارة	12- عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة .

المصدر: (هيجان، 1998، ص30)

كما صنف عمر وصفي عقيلي الضغوط المهنية وفق عدة معايير إلى:

7-2- وفق معيار النفع والضرر:

وبموجب هذا المعيار لدينا نوعان من الضغط:

7-2-1- ضغط عمل عادي (نافع):

وأثره نافع، حيث يسهم في خلق عنصر الإثارة والتحدي وعدم الملل، ويقع الضغط هنا ضمن إمكانات الفرد المتنوعة.

7-2-2- ضغط عمل ضار:

ويحدث إذا كان خارج نطاق إمكانات الفرد، ويحدث آثارا سلبية في صحته ونفسيته.

7-3- وفق معيار النطاق:

وبموجب هذا المعيار لدينا نوعان من الضغط:

7-3-1- ضغط ذو نطاق ضيق أو محدود:

ويشمل فئة من الوظائف والعاملين فيها، أو مجالات عمل محددة.

7-3-2- ضغط ذو نطاق واسع:

ويشمل فئات و مجالات عمل متعددة وكثيرة داخل المنظمة.

7-4- وفق معيار الخطورة:

يصنف ضغط العمل وفق هذا المعيار إلى ضغط عمل له آثار وانعكاسات صحية خطيرة على الفرد، وضغط عادي مقبول آثاره ليست بهذه الخطورة. (عقيلي، 2005، ص595)

7-5- وفق معيار الشدة :

صنفها بابكوك " Babcock " إلى ثلاث أنواع وهي :

7-5-1- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق

بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

7-5-2- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه

لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

7-5-3- ضغط مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه

على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية. (لوكيا، بن زروال، 2006، ص15-

16).

7-6-6- وفق معيار الزمن :

يميل بعض العلماء مثل جينز "JAINS" إلى تقسيم الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناجم عنها إلى ثلاثة أنواع هي:

7-6-6-1- الضغوط البسيطة :

وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة، نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

7-6-6-2- الضغوط المتوسطة :

وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام، مثل فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الآلام الصادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء .

7-6-6-3- الضغوط الشديدة :

و هي التي تستمر من أسابيع لأشهر بل وسنوات مثل غياب شخص عزيز عن عائلته للسفر أو الموت، و مثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب. (فليه، عبد المجيد، 2005، ص 307)

كذلك يصنفها مصطفى كامل أبو العزم عطية من حيث الفترة التي تستغرقها إلى:

7-6-6-4- ضغوط وقتية (متقطعة):

وتظهر الأحداث المسببة لها على فترات متقطعة، أي ليست بصفة مستمرة، مما تجعل الفرد يعاني من التوتر على فترات أثناء محاولاته التوافق مع المتطلبات المحدثة لها وتحققها.

7-6-6-5- ضغوط مستمرة (مزمنة):

هذا النوع يظل مصاحبا للإنسان لفترة طويلة مما ينتج عنه إصابته بانتكاسات صحية ونفسية، بجانب ذلك تؤدي إلى نفاذ رصيد الطاقة المدخرة، ثم بعد ذلك تحدث اضطرابات وخلل في أجهزة الجسم ووظائفها. (عطية، 2006، ص ص15-16).

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

7-7- وفق معيار المصادر :

ذهب كل من Mc Grath وهيجان إلى تصنيف الضغوط المهنية وفقا لمصادرها، واختلفوا في تقسيماتهم بين ثلاثة أنواع وهي :

7-7-1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

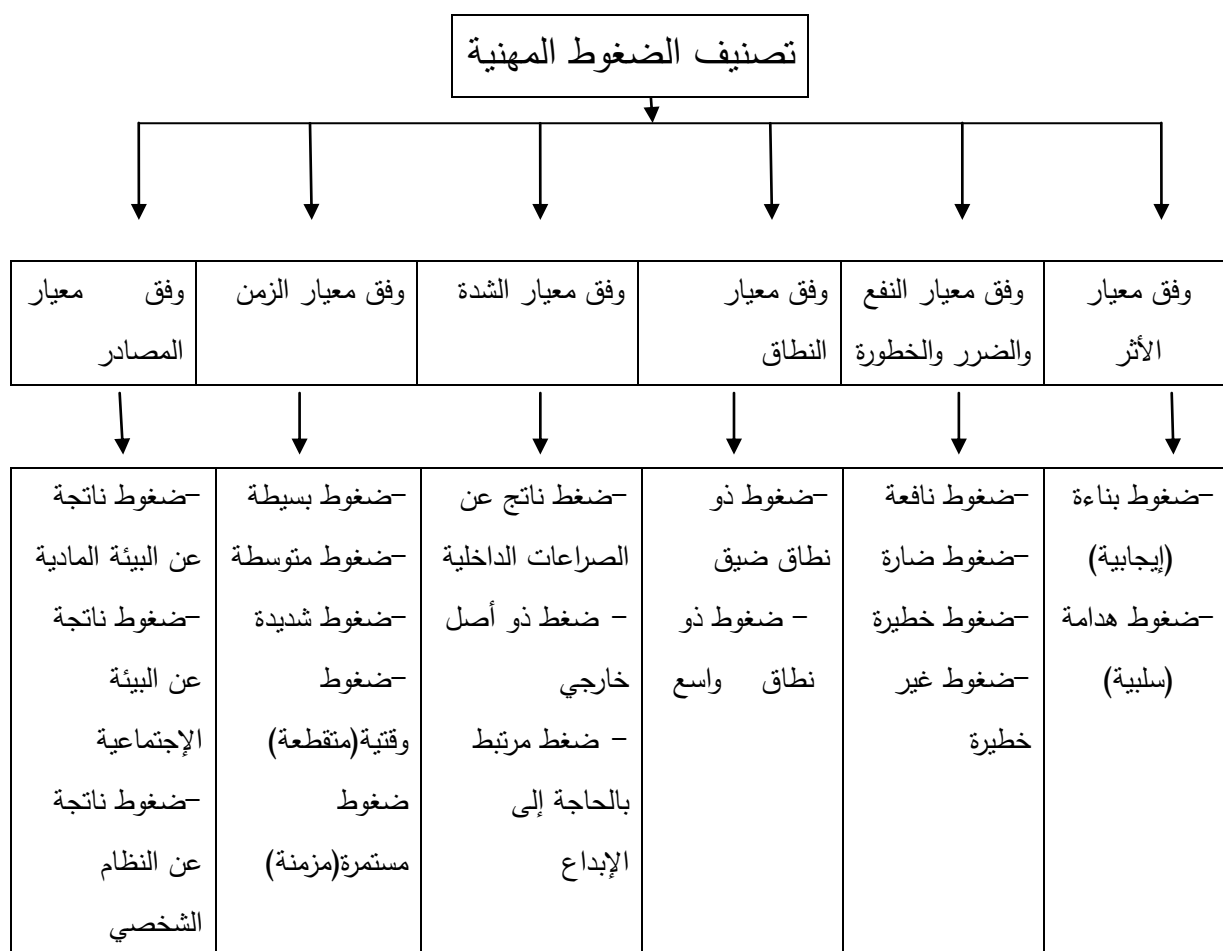
7-7-2- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :

معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

7-7-3- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية

المتوارثة أو المكتسبة. (فليه، عبد المجيد، 2005، ص308)

الشكل رقم(02): تصنيف الضغوط المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على المراجع المذكورة آنفا.

8-مراحل الضغوط المهنية :

لقد كانت أول محاولة عملية جادة لتفسير ضغوط العمل هي التي قام بها العالم هانز سيلبي Hans Selye، (عاشر، 2012، ص200) الذي وضع تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حددها بثلاث مراحل متميزة لرد فعل الإنسان اتجاه الضغط وهي مرحلة الإنذار و مرحلة المقاومة ومرحلة الإنهاك.

8-1- مرحلة الإنذار أو التنبيه (Alarm phase) :

وهي تبدأ حيث يستجيب الفرد لأي موقف انفعالي ضاغط. (المشعان، 1994، ص 304)

وفيهما يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يريكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء يترتب عليها سرعة ضربات القلب، زيادة معدل التنفس، زيادة نسبة السكر في الدم وتوتر العضلات. (عسكر، 1988، ص10)

8-2-مرحلة المقاومة (Resistance phase) :

يدخل الضغط إذا ما استمر مرحلة جديدة هي مرحلة المقاومة،(القريوتي، 2009، ص288) وفيها تكتسب أجسامنا قدرا فوق الطبيعي من الطاقة لمقاومة التهديد أو التكيف مع التغيير و تحاول أن ترجع إلى حالتها الطبيعية وهي ما تسمى طاقة التكيف. (الصوص، 2008، ص87)

و تتبلور مرحلة المقاومة في ظهور آليات دفاعية منها العدوانية، ومهاجمة مصادر الضغط مباشرة سواء كان الفرد نفسه، أو الآخرين أو الأشياء أو ممارسة النكوص وهو التصرف بطريقة طفولية، أو الكبت وهو إنكار وجود مصادر الضغط وتجاهلها، أو الإنسحاب وعدم التصرف رغم التيقن بعدم فعالية الأسلوب. فإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية في تقليل مشاعر الضغط، فإن المظاهر المصاحبة للضغط تتلاشى، أما إذا فشلت الوسائل الدفاعية فإن ذلك يؤدي إلى تفاقم مشاعر الضغط، والوصول إلى درجة الإنهاك ومرحلة المعاناة من مضاعفات مرضية حادة مثل أمراض القلب والإكتئاب. (القريوتي، 2009، ص ص288-289).

8-3- مرحلة الإنهاك (exhaustion phase) :

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط، واستمر يعاني منها فترة طويلة. (عسكر، 1988، ص10) فإذا استمر التهديد أو الضغط لوقت طويل وازدادت قوته تستنفذ أجسامنا طاقة التكيف (الصوص، 2008، ص 87) إذ تصبح طاقة الجسم على التكيف منهكة ومجهددة. تضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد لأمراض الضغط مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية.

وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة. وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة، أصبح الفرد أكثر إرهاقا وإنهاكا في عمله وحياته، وزادت قابليته للتعرض للأمراض البدنية والنفسية. (عسكر، 1988، ص10)

9- أهمية دراسة الضغوط المهنية:

تتبع أهمية دراسة ضغوط العمل مما يلي:

- حماية متخذ القرار ومن ثم المنشأة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة و التأثير العاطفي والوجداني، أو ناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.

- تأكيد ربحية المنشأة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقا لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.

- حماية المنفذين من عشوائية القرار و من ارتجالية السياسات ومن القرارات الازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه.

- توفير الظروف المناسبة والجو الصحي في بيئة العمل بالمنشأة .

- زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهونها.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

- تنمية مهارات التوافق السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الأفراد العاملين ومتخذي القرار في المنظمة.

- إزكاء روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية و البناءة، و بما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين واحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي في المنشأة.

- تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات. (الصيرفي، 2007، ص ص324-325)

10-مصادر الضغوط المهنية :

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها؛ إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن، وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعا لتباين التنظيمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك. (السعد، درويش، 2008، ص72)

10-1- مصادر البيئة العامة للضغوط المهنية :

10-1-1- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات الاقتصادية :

يمكن أن يسبب التذبذب في الوضع الإقتصادي صعودا أو نزولا الضغط النفسي، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش وما شابهها. وكذلك تحدث الضغوط عندما يكون الإقتصاد مزدهرا وذلك عندما يفكر أحد المديرين في الفرص التي يمكن أن يفيد منها ويقلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح. (سيزلاقي، والاس، 1991، ص183)

10-1-2- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات التكنولوجية :

تعتبر التكنولوجيا العامل الرئيسي في ميدان المنافسة، حيث تعطي للمؤسسة إمكانية كبيرة في زيادة إنتاجها وتخفيض تكاليفها دون المساس بجودة المنتجات .وفي المقابل تزيد هذه التكنولوجيا من ضغوط العمل الواقعة على الموارد البشرية، إذ تشير كثير من الدراسات

إلى أن إدخال الحاسب الآلي سرعة في العمل - باعتباره إحدى صور التكنولوجيا العالية - وبالرغم من الفوائد التي أتى بها إلا أنه زاد من عبء العمل كفيفا، نظرا لأنه يتطلب قدرات ذهنية عالية ويقتطع وجودة في الأداء مستمرة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الحاسب الآلي، سواء تلك التطورات الحاصلة في البرمجيات software أو العتاد hardware. كما أكدت الدراسات أن إدخال الحاسبات الآلية زاد من شعور الموارد البشرية بالعزلة الإجتماعية داخل العمل، إذ أن العمل أمام الحاسبات الآلية يتطلب تركيزا عاليا وانعزالا لساعات طويلة أمامها، وهو ما يؤدي إلى نقص فرص التفاعل مع الزملاء في العمل. (شاطر، 2010، ص 85)

10-1-3- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات السياسية و القانونية :

يمكن للمتغيرات السياسية أن تكون سببا مهما لضغوط العمل، حيث تتزايد الضغوط الواقعة على مدراء المؤسسات خلال فترة الإنتخابات، نظرا للغموض الذي يكتنف سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم . (سيزلاقي، والاس، 1991، ص183)

وكذلك فإن المتغيرات القانونية يمكن أن تكون سببا في إحداث الضغوط، مثال ذلك القوانين المرتبطة بالبيئة، والقوانين الخاصة بحماية الموارد البشرية والمستهلكين، إذ نادرا ما تقوم المؤسسة بأداء عمل معين دون أن تصطدم بقانون أو أكثر يحد من نشاطها و يعيق حركتها.

10-1-4- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات الإجتماعية والثقافية :

تعتبر المتغيرات الإجتماعية والثقافية من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ومن بين أهم الجوانب المسببة للضغوط والتي تقع تحت المتغيرات الإجتماعية والثقافية نجد تزايد دور المرأة في المجتمع، ارتفاع المستوى التعليمي للأفراد، وزيادة أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات .

فقد أدى خروج المرأة للعمل إلى جانب الرجل زيادة في مستويات الضغوط الواقعة عليهما، نتيجة تداخل الأدوار التي يؤديانها في حياتهما العملية والأسرية .

وبالمثل فإن زيادة عدد المتعلمين وارتفاع المستوى الثقافي لهم أدى إلى زيادة توقعاتهم عن ظروف وشروط العمل، وهو ما زاد من حجم الضغوط الواقعة على المدراء . وأخيرا فإنه مع تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وجد المدراء أنفسهم مطالبين بتعظيم مصالح كل الأطراف المؤثرة على المؤسسة، وهو ما يعتبر أمرا صعبا إن لم نقل مستحيلا نظرا لأن تعظيم مصالح أطراف معينة قد يؤدي إلى التقليل من مصالح أطراف أخرى، وهو ما يولد شعورا كبيرا بالضغط لمختلف الموارد البشرية في المؤسسة وعلى وجه الخصوص المدراء . (شاطر، 2010، ص ص 85-86)

10-2-المصادر الفردية للضغوط المهنية :

10-2-1- نمط الشخصية :

إن الأفراد قد يستجيبون للضغط بطرق مختلفة عن بعضها كثيرا، فبعضهم يتكيف مع الضغط فيما يحتمله آخرون أو يتجنبونه، وتوحي مثل هذه الملاحظات بوجود عوامل وسيطة أو ناقلة للضغط وهي العوامل التي تقوم بإضعاف أو تأكيد العلاقة بين مصادر الضغط والنتيجة، وتشمل هذه العوامل العمر و الجنس و الحاجات و الشخصية والوراثة والعادات. وتتميز أغلب الأعمال في هذا المجال إلى حد بعيد، بأنها قد وجهت نحو دراسة الشخصية خاصة نحو ما يسمى بنمط السلوك للشخصية(أ) ونمط السلوك للشخصية(ب).

وقد كشف فريدمان وروزنمان في أبحاثهما حول نمط السلوك للشخصيتين(أ) و (ب) ما يلي:

- نمط الشخصية (أ) : و يتميز بوجه عام بكل من:
 - الإقدام والطموح والتنافس والجرأة.
 - يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يطلبه منهم.
 - يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن.
 - منشغل دوما بالمواعيد المقررة للإنجاز وعنده توجه عملي.
 - غير صبور ويكره الانتظار.

- في صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء.

نمط الشخصية (ب): ليس لديه أي من تلك الأنماط السلوكية، لكن هذا لا يعني أن الأفراد من نمط الشخصية (ب) لا يتصفون بالتنافس والدافعية للأداء، أو أنهم غير متفوقين في أدائهم، بل من الممكن أن يكونوا كذلك، فالإختلاف الأساسي بين النمطين يكمن في أن نمط الشخصية (أ) يسابق الزمن، بينما يعتمد الشخص من النمط (ب) إلى إيقاع منتظم. (سيزلاقي، والاس، 1991، ص ص 187-188)

10-2-2- ضغوط أحداث الحياة الخاصة :

يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل. (العميان، 2008، ص 162).

ومن بين أحداث الحياة الخاصة التي تسبب الشعور بضغوط العمل نذكر :

10-2-2-1 - ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل العائلية :

وهي متعددة و متنوعة كالطلاق، وفاة الزوج أو الزوجة، ر، مشاكل مع أهعاية الأطفال أثناء عمل الوالدين، مرض أحد أفراد العائلة المزمّن، عبء العمل المنزلي لدى الزوجات العاملات، رعاية أحد الأبوين..الخ. جميع هذه المشاكل تجعل الفرد يأتي لعمله وهو مشغول الفكر مما يجعله يشعر بضغط العمل بسرعة وبشكل أكثر من غيره.

10-2-2-2 - ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل المالية:

هذه المشاكل من اهم المسببات التي تجعل الفرد يحس بضغط العمل أكثر من غيره، فكثرة الإلتزامات المالية المترتبة على الفرد وعدم كفاية دخله لتغطيتها، تجعله دائم التفكير والقلق والتوتر.

10-2-2-3 - ضغوط العمل الناجمة عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة:

إن السكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل وزحمة المواصلات، وكذلك السكن في منطقة مكتظة بالسكان مليئة بالضوضاء وغير نظيفة، لا شك تجعل الفرد يأتي لعمله وهو لم

يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل ضغط عمله، فتجعه يشعر بالإرهاق بسرعة. (عقيلي، 2005، ص ص598-599)

10-2-3 - مفهوم الذات:

طبقا لروجرز يكون مفهوم الذات ذا أهمية أساسية ويكون مفهوم الذات للفرد شعوريا بشكل أساسي، ويتكون من أفكاره ومشاعره عن نفسه كفرد وفي علاقته بالآخرين، وطبقا لروجرز لن يكون ممكنا الانغماس في دراسة منهجية لأي جزء من الذات الذي وجد تحت تأثير سطح الوعي الشعوري ويوجد تمييز هام بين مفهوم الذات والذات المثالية، فمفهوم الذات هو الذات كما تخبر في الوقت الحالي، في حين أن الذات المثالية ومفهوم الذات أصغر لديهم وهذا على العكس لدى هؤلاء الأفراد الغير السعداء.

ومن ذلك فالأشخاص المصابون بضغوط العمل هم أشخاص يعانون من عدم القدرة على تضيق المسافة بين ذواتهم الحقيقية و ذواتهم المثالية، فقدرتهم على إعطاء مفهوم لذواتهم تكون بعيدة عن مفهوم الذات المثالية. (إبراهيمي، 2015، ص76)

10-2-4 - مركز التحكم في الأحداث (داخلي أو خارجي):

توجد بعض الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بضغط العمل. ومركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يعتقد أنه يستطيع التحكم و السيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة، في حين أن مركز التحكم الخارجي يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجة عن تحكمه و سيطرته، مثل الحظ أو الفرصة.

وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد الذين يعتقدون في مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر احتمالا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، و أقل معاناة من ضغوط العمل، في حين أن الأفراد الذين يعتقدون في مركز التحكم الخارجي غالبا ما يعانون من مستويات عالية من الضغط، لأنهم يدركون أن ما يحدث هو نتيجة لعوامل وأحداث خارجية لا يمكن السيطرة عليها، ويؤثر مركز التحكم الداخلي أو الخارجي

على درجة المعاناة من الضغط من خلال تأثيره على إدراك الفرد لقدراته في التعامل مع المواقف الضاغطة. وتشير الدراسات أن الأفراد الذين يعتقدون في مركز التحكم الداخلي يتفاعلون مع المواقف الضاغطة بالتكيف معها إلا في بعض الحالات الإستثنائية القاهرة التي لا يستطيعون التحكم فيها إلا بصورة ضئيلة فإنهم يتصرفون بطريقة عدوانية تجاه الحالات الإستثنائية التي لا يستطيعون السيطرة عليها، في محاولة تأكيد سيطرتهم على هذه المواقف، في حين يكون أن الأفراد الذين يعتقدون في مركز التحكم الخارجي أقل إحباطا و تفاعلا وتورطا في المواقف الضاغطة. (عسكر، 1988، ص ص17-18).

10-3-المصادر التنظيمية للضغوط المهنية :

وتشمل ما يلي:

10-3-1- صراع الدور:

تعرف سامية الساعاتي صراع الأدوار بأنه : " ذلك الموقف الذي يدرك فيه شاغل مركز معين أو لاعب دور بعينه أنه مواجه بتوقعات متباينة". ويعرف عبد المنعم الحفني صراع الأدوار بأنه: " ذلك الصراع الناشئ من التناقض بين الأدوار التي يتعين على الفرد القيام بها في محيطه الإجتماعي". كما يعرفه ميشيل إرجايل بأنه: " ذلك الصراع بين متطلبات الأدوار المختلفة التي يجب أن يقوم بها الشخص".

ويذكر حامد زهران: "أن صراع الأدوار يحدث حينما يقوم الفرد بعدة أدوار اجتماعية، قد يكون بعضها متصارعا أو متناقضا". (شند، 2000، ص37) وعليه يأخذ صراع الدور أكثر من صورة يمكن ذكرها فيما يلي:

- صراع الدور الشخصي:

يحدث هذا النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد أثناء أدائه لمهنته لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص ومثل هذا النوع من صراع الدور قد يؤدي إلى الغموض.

- **صراع تعدد الأدوار:** يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض، فهو عامل في مهنة معينة ودوره كأب أسرة ودوره كناقابي..الخ في نفس الوقت.

- **الصراع بين مرسلي الدور:** عندما يواجه الفرد متطلبات وأوامر من شخصين أو أكثر في نفس الوقت وتكون متناقضة، أو عندما تتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المشرف أو الإدارة. (عاشور، 2015، ص55)

إن العاملين بمهنة التمريض تتعدد الأدوار التي تُطلب منهم أدائها، الأمر الذي يخلق لهم إرباكا في عملهم، بسبب التبعية المزدوجة لإدارة المستشفى (إدارة التمريض) والطبيب المعالج، وقد يتلقى أوامر قد تتعارض مع بعضها البعض في بعض الحالات من مصادر متعددة يختار أي منها يتبع. (الشافعي، 2002، ص89)

- **الصراع بين متطلبات الدور والقيم الشخصية:** يحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه من قبل المشرفين أثناء قيامه بوظيفته. (عاشور، 2015، ص55)

- **صراع الإفراط في الدور:**

و يرتبط هذا النوع من الصراع بضغوط الوقت حيث أنه في بعض الأحيان يجد الموظفون أنفسهم تحت الضغط نتيجة حاجتهم لإنجاز أعمال تملئها عليهم أدوارهم اليومية، وفي نفس الوقت أعمال يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون منهم الإنجاز الفوري. (إبراهيمي ، 2015، ص71)

10-3-2- غموض الدور:

يقصد بالغموض هنا عدم فهم الفرد لمضمون عمله، وما الذي يتوجب عليه القيام به، وما الذي سوف يتحمل مسؤوليته، وما الذي يتوجب عليه إنجازه، وما هي صلاحياته، وما هي حدودها، وينتج هذا الغموض بسبب عدم وجود تحليل وتوصيف للعمل أو عدم وضوحه. وبسبب غموض الدور يتداخل عمل الفرد مع عمل الآخرين وتحدث صراعات معهم، ويشعر

بأنه يعمل في ظل ظروف من عدم التأكد تحيط به ويعمله، وهنا لا يعرف بالتحديد ما يريده رئيسه منه، وما هي توقعاته كذلك، هذه الجوانب مجتمعة تشكل ضغطا على الفرد وظهور أعراض صحية ونفسية سيئة عليه بسبب خوفه وعدم طمأنينته. (عقيلي، 2005، ص597)

10-3-3- عبء الدور : يعتبر عبء الدور أيضا من الأسباب المهمة لضغوط العمل في المؤسسات، ويقصد به مجموعة المهام الوظيفية التي تسند إلى المورد البشري من أجل أداءها، وقد تكون تلك المهام أكثر أو أقل مما يجب القيام به .

ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين لهما دور كبير في شعور المورد البشري بضغوط العمل هما زيادة عبء الدور أو انخفاضه.

10-3-3-1- ضغوط العمل الناجمة عن زيادة عبء الدور:

يقصد بزيادة عبء الدور تحمل المورد البشري لمهام كثيرة يطلب منه إنجازها في وقت غير كاف لإتمامها (العبء الكيفي)، و/ أو القيام بمهام وظيفية تفوق مهارته وقدراته (العبء الكمي)، مما يجعل المورد البشري يشعر بالتهديد و الإحراج والإضطراب، وهو ما يجعله يعاني من ضغوط عمل مرتفعة .

10-3-3-2- ضغوط العمل الناجمة عن انخفاض عبء الدور:

يقصد بانخفاض عبء الدور قيام المورد البشري بمهام قليلة (عبء كمي)، و/ أو القيام بمهام لا تستوعب طاقاته وقدراته (عبء كيفي)، مما يجعله عرضة للشعور بالملل اتجاه عمله وهو ما يزيد من مستوى شعوره بضغوط العمل. (شاطر، 2010، ص92)

10-3-4- طبيعة العمل:

يمكننا القول بأن ضغط العمل يتباين من وظيفة لأخرى حسب طبيعتها، وصعوبتها، وموقعها في الهيكل التنظيمي، وعلاقاتها مع الوظائف الأخرى. (عقيلي، 2005، ص594)

فهناك مهن تبعث على الضغط، فبالنسبة للمجتمعات الصناعية يبدو أن أصحاب المهن التالية أكثر تعرضا لمخاطر العمل، على مستوى الضغط والتوتر النفسي الشديدين، الطبيب، السكرتيرة، عامل المنجم، عمال المبيعات في الشركة والمؤسسة، وهؤلاء أكثر

عرضة للقرحات الهضمية ومرض القلب التاجي، وقد أوضحت بعض الدراسات أن الفتيات العاملات في ميدان السكرتارية ومستقبلات الزبائن في الشركات يعانين من اضطرابات عضوية عديدة، مصدرها الضغط النفسي ومن أصحاب المهن الأخرى أيضا فنيو المخابر، وموظفو المكاتب والمضيفات في الطائرات والمرضات. (إبراهيمي ، 2015 ، ص72)

10-3-5-عدم المشاركة في اتخاذ القرارات :

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة. حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:

أ-أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

ب-درجة تعقيد القرار.

ج-مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

د-المسؤولية المترتبة على القرار.

هـ - درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل. بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة الرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما :

أ- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه كلّ مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

ب- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال -على الأقل من وجهة نظر الفرد- الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

ويشير هيجان إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من أبعاد متعددة تتعلق بالمدير أو الموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة و عدم مشاركة الموظفين.(عثمان ، 2010 ، ص40-41).

10-3-6- المناخ التنظيمي:

مثلا هناك نمط سلوكي لكل فرد يميزه عن الآخر فإن أية منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها ومعاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها .بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أو المناخ التنظيمي، وللدلالة على ذلك فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع مصلحتهم في المقام الأول أو في المقام الأدنى، وفي كلتا الحالتين تعتبر مصدرا للضغط إما من ناحية الإيجاب أو السلب بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافزا وقد يكون محبطا.(لعريط ، 2007 ، ص122)

10-3-7- الصراع التنظيمي :

يعرف الصراع بأنه حالة من عدم الإتفاق بين شخصين أو فريقين، يحدث إما لأسباب شخصية ناتجة عن اختلاف مكونات الشخصية، أو لأسباب تتعلق بالعمل والتي أسبابها كثيرة منها على سبيل المثال : اختلاف وجهات النظر حول العمل، اختلاف الدوافع، اختلاف العادات والقيم، اختلاف المصالح الشخصية والعامة.

إن حدوث هذه الصراعات سينشأ عنه تفكك في عرى وروابط التعاون والزمالة بين العاملين، ويحدث ضغطا نفسيا عليهم يؤثر سلبا في صحتهم وفي فاعلية أدائهم. (عقيلي، 2005، ص600)

10-3-8- ضعف الهيكل التنظيمي :

الهيكل التنظيمي هو عبارة عن البناء أو الشكل الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة .فهو يوضح التقسيمات أو الوحدات الرئيسية والفرعية التي تضطلع بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنظمة، إضافة لبيان أشكال وأنواع الإتصالات وشبكات العلاقات القائمة.(الشماع، حمود، 2007، ص163)

وتظهر ضغوط العمل بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة. فعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية وضعف الإتصالات والتنسيق واشتداد الصراع بين الوحدات التنفيذية والإستشارية واتساع نطاق الإشراف أو ضيقه بشكل غير صحيح، كلها عوامل تزيد من حدة شعور الموارد البشرية بضغوط العمل. كذلك فإن عدم وجود هياكل تنظيمية مرنة تواكب التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، يجعل الموارد البشرية تعاني من ضغوط عمل عالية، وبصفة خاصة تلك التي لها رغبة في تطوير معارفها ومهارتها واتجاهاتها.(شاطر ، 2010، ص98)

10-3-9- التطور المهني :

تعتبر عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغط العمل مثل الإفتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

ومن عوامل الضغط المرتبطة بهذا المصدر الخوف من الفشل في العمل الجديد أو الخوف من العجز على مجارات التغيرات التكنولوجية أو الإقتصادية أو الإجتماعية. فإذا لم يتمكن الفرد من هذا التوافق مع المتغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية فإنه حتما سيشعر بالضغط.(حمادات، 2008، ص175).

10-3-10- تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء تؤثر على الأفراد وتسبب لهم بعض الضغوط، خصوصا أن بعض تقييم الأداء يترتب عليه مصير الأفراد في منظمات العمل من حيث البقاء أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترقيات والعلاوات. (جلده، 2009، ص180)

10-3-11- العلاقات الإنسانية في العمل :

يقصد بالعلاقات الإنسانية في العمل تلك التفاعلات التي تحدث ما بين الموارد البشرية، سواء كانت إيجابية مثل الإحترام والتعاون أو سلبية مثل الظلم والسيطرة. وتؤدي العلاقات الجيدة ما بين الموارد البشرية في مكان العمل إلى توفر مناخ تنظيمي جيد يسوده التعاون والثقة والإحترام المتبادل ما بين الموارد البشرية وهو ما يقلل من إمكانية التعرض لضغوط العمل .

وبما أن العلاقات الإنسانية في العمل تأخذ صورتان رئيسيتان هما علاقة "الرئيس بالمرؤوس" "والعلاقة مع الزملاء"، فقد تكون هذه العلاقات من الأسباب المهمة لشعور الموارد البشرية بضغوط العمل. فإذا كان الرئيس مثلاً يتبع أسلوب القيادة التسلطية مع المرؤوسين وذلك بحرمانهم من المشاركة في صنع القرار وإبداء الرأي، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، وكذلك يؤدي التنافس المبالغ فيه ما بين الأفراد والجماعات من أجل الفوز بمزايا مادية و/ أو معنوية إلى خلق مناخ تنظيمي يسوده الصراع وعدم الثقة والتعاون وهو ما يعزز من إمكانية التعرض لضغوط العمل .

وقد أشارت دراسة مسحية قام بها الباحث ستورا "Stora" شملت إطارات المؤسسات الصناعية الفرنسية، إلى أن غياب المساندة والدعم من الرئيس والزملاء في العمل، أدى إلى شعور الإطارات بالإغتراب داخل المؤسسة، وهو ما ترتب عليه شعور حاد بضغوط العمل . ويقول العميان "إن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دورا هاما في الحياة العملية. فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والإحترام والصداقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات، فإنها بلا شك ستتصف بسمات

العداء والكراهية. وقد تتعمق هذه الصفات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب، بسبب ما يعانيه من ضغوط. (شاطر، 2010، ص98-99)

10-4-12- الإتصال :

يعد الإتصال أمراً ضرورياً في العمل التنظيمي، حيث يمكن تشبيه الإتصال داخل التنظيم بالقلب الذي يضخ المعلومات والتعليمات والآراء، لذلك نجد كلا من دافيز (davis) وسكوت (scott) يؤكدان على أنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم، أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي ذلك لأن الإتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل جماعة العمل، حيث أن الإتصال هو ذلك الجسر الذي تعبر عليه كافة أنواع المعلومات. أما فيما يتعلق بالعلاقة بين الإتصال وضغوط العمل، وانطلاقاً من الدراسة التي أجراها شولر (schuler) والذي يرى بأن هناك تأثيراً للإتصال على الأفراد داخل المنظمة على النحو التالي:

- أن الإتصال يؤثر على تأويل الشخص للمعلومات التي يستقبلها، كما يؤثر على دوره في المنظمة.
- إن إدراك الشخص لدوره في المنظمة يتأثر بالإتصال الذي يؤثر بدوره على مستوى الرضا الوظيفي، ومن ثم درجة أو حدة الضغوط التي يتعرض لها. (عاشور، 2012، ص ص193-194)

10-3-13- نوبات العمل :

إن أوقات العمل الليلي هي من أهم الأوقات المثيرة للضغط. (الطيرري، 1994، ص53)
إن هذا النوع من العمل يؤثر في إيقاعات فيزيولوجيا الجهاز العصبي مثل الحرارة ومعدل السكر في الدم وعملية التحول الغذائي، كما يؤثر في النشاط العقلي وفي حوافز العمل. (ستورا، 1997، ص15)

10-3-14- التنافس على الموارد:

ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة ومحدودة . تتنافس الأقسام و الإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد. ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقارضة، وهي أمور تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي. (المشعان، 1994، ص309)

10-3-15- الحرمان من العمل أو الخوف من فقدان الوظيفة:

بمعنى فقدان العمل فعلا أو نقص الأمن الوظيفي، فالحرمان من العمل أو التهديد يمثل مصدرا هاما للضغوط. (علوطي، 2008، ص35). كما تعد ضغوط إنهاء الخدمة واحدة من الضغوط الرئيسية في مكان العمل بالنسبة للمديرين والموظفين على السواء، وهي عملية تضغط في اتجاهين: على المدير الذي يتخذ القرار، و الموظف الذي يقع عليه عبء القرار. (هانسون، 1998، ص14)

10-3-16- التغيير في مجال العمل:

و من أهم مصادر الضغط في أي منظمة هو التغيير الذي تقدم عليه المنظمة لأسباب عدة، فالناس يميلون إلى التعود على خطوات، وإجراءات، وتنظيمات معينة أثناء أداء أعمالهم، ويقاومون التغيير، فمعظمنا يميل إلى إبقاء الأشياء على حالها بحيث نكون قادرين على التنبؤ الدقيق، أو على الأقل توقع ما يحدث، ويبدو أن هذه الإستمرارية مطمئنة. لهذا فليس من المستغرب أو المدهش أن تسبب التغييرات الرئيسية أو الكبيرة قدرا كبيرا من الضغط، لأنها قد تحمل بين طياتها خيرا أو شرا يصيب الفرد. ومن الأمثلة على التغييرات التي تؤدي إلى ضغط كبير إعادة تنظيم المؤسسة أو الاندماج مع مؤسسات أو شركات أخرى، أو تغيير في أنظمة العمل وأدواته، أو تغييرات في سياسات الشركة، أو أية تغييرات في القيادة الإدارية أو الزملاء.

10-3-17- المسؤولية عن الآخرين:

إن إحساس المدير بأنه مسؤول عن آخرين يمثل ضغطاً في حد ذاته. (عكاشة، 1999، ص90) وبقدر ما يكون مستوى المسؤولية كبيراً، بقدر ما يكون كبيراً مستوى الضغط. (شيخاني، 2003، ص34)

وتوضح نتائج الدراسات أن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل غير الشخصية مثل الميزانية والآلات وغيرها، ويعاني المديرون والمشرفون من القرحة والتوتر الشديد نتيجة مسؤولياتهم عن الأفراد بنسبة أكبر من الأفراد الذين يشرفون عليهم. (عسكر، 1988، ص ص14-15)

10-3-18- ضغوط العمل الناجمة عن ظروف العمل المادية:

إن البيئة المادية تلعب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في المنظمات في عصرنا الحاضر. (سامر جلده، 2009، ص182) إذ أن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، وحرارة، ورطوبة وتهوية، وضوضاء، وترتيب مكان العمل وغيرها من الظروف، يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، و يؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية. (المشعان، 1994، ص310)

10-3-18-1- الضوضاء: الضوضاء أو التلوث السمعي من أكثر العوامل المسببة

للإجهاد، وأضرارها على صحة الإنسان أكثر من أن تحصى، فالضوضاء تصيب الإنسان بالإرهاق والتوتر وقلة التركيز وزيادة دقات القلب وسرعة النبض والتنفس وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة السكر في الدم وقرحة المعدة أو الاثنى عشر . الخ، ويكفي التصريح الذي أعلنه الدكتور كريستيان برنارد، أول من أجرى عمليات القلب المفتوح Open heart surgery ومؤلف كتاب " 50 طريقة نحو قلب سليم " من أن الضوضاء تعتبر ثاني أهم العوامل المسببة لأمراض القلب (بعد التدخين) يقول الدكتور برنارد أن الجسم يستجيب للضوضاء بطريقتين مختلفتين - طبقاً للأدلة التي جمعها الباحثون الألمان على مدى العشرين عاماً الماضية - :

1 -الطريقة السلبية : The Passive Form هي استجابة ضعيفة يتم على أثرها إفراز الكورتيزول الذى يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم.

2 -الطريقة الإيجابية : The Active Form التي عادة ما تؤدي إلى المواجهة وإفراز الأدرينالين والنورأدرينالين.(شتيوى، 2002، ص 49)

10-3-18-2- الإضاءة:

يحتاج الأفراد في بعض المهن مثل الجراحة إلى كمية من الضوء تساوي ستة أضعاف الكمية التي نحتاجها لكي نقرأ بارتياح، فإذا كانت الإضاءة المتاحة لهذه المهن غير كافية، أدى ذلك إلى إصابة العين بالإرهاق. كما تسبب الإضاءة الضعيفة قضاء الفرد لوقت أطول في العمل مما قد يؤدي إلى شعوره بالإحباط.

وإذا كانت كمية الإضاءة المتاحة أقوى من اللازم أدى ذلك إلى إصابة العين بالإرهاق(كأن يعمل الفرد فترة طويلة أمام شاشات الكمبيوتر).وتعد الإضاءة سواء كانت زائدة أو غير كافية من بين مصادر الضغوط في العمل.(عبد الوهاب، 2000، ص87-88) لذلك وجب أن تكون الإضاءة مناسبة تماما للعمل الذي يقوم به الفرد.

10-3-18-3- الحرارة والتهوية:

الهواء النقي الصحي المنعش يبعث في النفس النشاط والتحفز والرغبة في العمل، والهواء الرطب الساخن المتعفن من دون شك يجعل النفس تميل إلى الخمول والضييق. والنفس إذا كانت في ضيق تسلك مسلكا مشينا وتتصرف تصرفا قبيحا. الإهتمام بالتهوية صيفا وشتاءا ودرجة الحرارة ذا أهمية كبيرة على حالة الفرد وفعاليته ورد فعله. إن مقدرة ونشاط الفرد تتوقف الحد كبير على درجة الحرارة وجودة الهواء، فالحرارة الناتجة عن الألاتاو التنفس والحركة والإضاءة وأشعة الشمس تسبب كسلا وخمولا للأفراد وتساعد أيضا على انتشار الأوبئة والأمراض . لذلك يجب حفظ درجة الحرارة عند الحد الملائم لعمل الأفراد. إن شعور الفرد بالبرودة أو الدفء يتوقف على طبيعة عمله. لذلك وجب تكييف درجة الحرارة التي يعمل فيها الفرد بحيث تكون إما منخفضة قليلا عن درجة حرارة الجسم العادي أو

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

مرتفعة قليلا عنها وذلك حسب العمل الذي يقوم به الفرد. وذلك قد يتطلب تدفئة المنشأة شتاء أو تبريدها صيفا.

10-3-18-4- الرطوبة:

نسبة الرطوبة في هواء المنشأة له تأثير كبير على نشاط الأفراد. وتتوقف درجة امتصاص الهواء للرطوبة على درجة حرارته. لذلك يجب العناية بدرجة الرطوبة وحفظها على نسبة معتدلة في الهواء. (مجموع، 2007، ص ص 209-210)

11- آثار الضغوط المهنية :

- لضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية:

11-1- الآثار الإيجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير، إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يركز في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة والإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.

- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

11-2- الآثار السلبية:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة و أهمها ما يلي: (العميان، 2008، ص ص165-166)

11-2-1- آثار الضغوط على الفرد:

إن الآثار التي قد تترتب على المستوى الفردي ممكن أن تكون بعدة صور. (باهي و آخرون، 2002، ص210) نذكرها فيما يلي:

11-2-1-1- الآثار النفسية:

قد يختلف هذا من تأثيرات خفيفة إلى شديدة مثل التوتر، وضعف التركيز، وصعوبة التذكر، والتهيج، والقلق، والغضب، والعدوان، واضطرابات النوم، والاضطرابات الجنسية. يمكن أن تتدهور هذه الحالة إلى مرض عقلي حاد مع أعراض مثل سلوك غير لائق، وسماع أصوات لا يمكن للآخرين سماعها، وتدهور النظافة الشخصية، والتحدث إلى الذات. (Kenneth O. Igharo, 2013,p108)

ويبرز أحمد ماهر الآثار النفسية للضغوط فيما يلي:

- الشعور بالضغط والقلق والحزن والرغبة في البكاء.
- الشعور باليأس والإحباط، وعدم القدرة على التكيف.
- فقدان الصبر وسرعة الإنزعاج والعدوانية.
- الملل والإحساس بالذنب، وعدم الشعور بالأمان.
- سرعة التأثر، والشعور بالإهمال من قبل الآخرين.
- عدم الإهتمام بالمظهر الخارجي، وإهمال الصحة وانخفاض تقدير الذات.
- التعجل والتسرع في أداء المهام، والإخفاق في أداء المهمة التي يقوم بها.
- الصعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات والنسيان.
- عدم القدرة على الابتكار، وتأجيل الأشياء بدون سبب مقنع.

- التعرض للأخطاء والحوادث بكثرة.

- عدم المرونة في التعامل واللاعقلانية، وضعف الكفاءة الإنتاجية. (ماهر، 2005، ص72)

11-2-1-2- الآثار الجسدية:

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، وأمراض القلب والصداع، وأمراض القلب، وضغط الدم. (العيان، 2008، ص 167)

11-2-1-3- الآثار السلوكية:

وتتضمن ترك العمل والغياب وانخفاض مستوى الأداء، (حسن، 2001، ص411) وارتفاع الحوادث، و الدوران الكبير في العمل، و الإعتماد على المهدئات و التبغ وحتى الكحول و المخدرات. (صحراوي، 2013، ص112) و تشير الأبحاث إلى أن الأشخاص الذين يدخلون يميلون إلى التدخين أكثر عند تعرضهم للضغط. كما قد يزيد استهلاك الكحول وتعاطي المخدرات. (kiveshnie and others, 2013,p 181)

و ازدياد الدفاعية، و مشاكل في الإتصال، و أشكال من التنديد والنضال داخل المنظمة. بعض هذه الآثار أو الأعراض قد تكون لها أسباب أخرى غير الضغط، ولكن نشير أن الفرد الذي يعيش تحت ضغط مزمن، و تتتابه إحدى أو بعض هذه الأعراض قد يعتقد أنها عادية، ولا يتفطن أن سببها هو الضغط الذي يعانيه. وعلى الخبير من المختصين أن يكشفها و يتكفل بها. (صحراوي، 2013، ص112)

11-2-1-4- الآثار الإجتماعية (العلائقية) :

تؤثر ضغوط العمل على الجوانب الإجتماعية للفرد كالعلاقات في المنزل والعلاقات في العمل والعلاقات في المجتمع بصفة عامة، ويبدو ذلك واضحا في الصراعات والخلافات الزوجية وما ينتج عنها من تصدع في الكيان الأسري، وطلاق وتوتر في العلاقات

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

الإجتماعية مع الزملاء والمشرفين في محيط العمل ومع الأصدقاء، مما يؤدي إلى العزوف والإنسحاب من الحياة الإجتماعية والشعور بالوحدة النفسية.

11-2-1-5- الآثار المعرفية :

تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد، ومن ثم فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار على شكل نقص الإنتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة وتدهور الذاكرة وعدم القدرة على اتخاذ القرارات و التقييم المعرفي الصحيح للمواقف وضعف القدرة على حل المشكلات ومعالجة المعلومات، وقد يظهر أيضا اضطراب التفكير حيث يصبح التفكير النمطي الجامد هو السائد بدلا من التفكير الإبتكاري.(طايبي ، 2013، ص126)

11-2-2-آثار الضغوط على مستوى المنظمة :

- يعتقد أن ضغط العمل يؤثر سلبيا في العمل وإنتاجية العامل، فهو يؤدي إلى انخفاض معدلات الأداء المهني، وزيادة حالات التغيب والإستقالة.(ريجيو، 1999، ص301)
- و يوجز عمر وصفي عقيلي هذه الآثار في مجموعة من المشاكل والآثار السلبية كما يلي:
- ارتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب الموارد البشرية من المنظمة لمنظمات عمل أخرى يكون فيها ضغط عمل أقل وأخف.
 - ارتفاع معدل الغياب عن العمل وكذلك التأخير.
 - انخفاض في الروح المعنوية وضعف مستوى الرضا الوظيفي، مما يحدث عدم حب العمل وضعف الولاء والإنتماء للمنظمة من قبل مواردها البشرية.
 - انخفاض في الكفاءة الإنتاجية والفعالية التنظيمية.
 - ارتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء، وعلاج الأمراض والحوادث، وهدر الوقت وأعطال متعمدة للتجهيزات، وتكلفة التوقف عن العمل بسبب المرض.
 - انخفاض مستوى الرضا لدى زبائن المنظمة، واحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين.

- ظهور اتجاهات غير تعاونية. (عقيلي، 2005، ص ص596-597)

12-أساليب مواجهة الضغوط المهنية :

وفقا لروبنز (2004)، يمكن إدارة الضغط وفق أسلوبين. الأسلوب الفردي والتنظيمي. (Mark A. Dwamena, 2012,p41)

غير أنه يجدر الذكر بأن هناك العديد من المتغيرات التي يمكن تؤثر في المواجهة الفعالة للضغوط والتي سيتم تناولها قبل التطرق إلى أساليب مواجهة الضغوط المهنية على مستوى الفرد و على مستوى المنظمة.

12-1- محددات المواجهة الفعالة :

هناك عدد من المتغيرات التي تحدد المواجهة الفعالة للضغوط وهي:

12-1-1- العوامل الشخصية: مثل السمات الشخصية و أساليب التكيف، و الإمكانيات الشخصية مثل الذكاء والمهارات الخاصة والدوافع، والمزاج والمعتقدات والاتجاهات والأحداث السابقة للفرد، والمتغيرات الاجتماعية والسكانية.

12-1-2- العوامل الذهنية: التقويم الذهني أو المعرفي (معنى الحادثة التي يتعرض لها الشخص وأهميتها بالنسبة لسعادته)التكيف(الأساليب المستخدمة للرد على الحادثة أو تجنب تأثيرها). (أبو ناصر، 2008، ص113)

12-1-3- المصادر الداخلية : وتشمل الإتساق والإنسجام في جميع جوانب حياة الفرد، الإحساس بأن للحياة قيمة ومعنى، روح الفكاهة، التدين .

12-1-4- المصادر الخارجية : وتشمل الوقت، المال، التعليم، المهنة المناسبة، الأطفال والأصدقاء، الأسرة، معايير الحياة المناسبة.

12-1-5-أنواع استراتيجيات المواجهة المستخدمة ذاتها: حيث يقسم لازاروس وفولكمان(1984) أساليب المواجهة إلى نوعين، أولهما المواجهة التي تركز على المشكلة (Problem Focused Coping) والمواجهة التي تركز على الإنفعال (Emotion Coping Focused) ورغم أن هذه الأخيرة قد تستخدم أحيانا وقد تكون مفيدة على نحو

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

مؤقت فإن الأولى المرتكزة على المشكلة هي الأكثر فاعلية، والمقصود بالمواجهة المرتكزة على الإنفعال هو أن الفرد ينشغل بحالته النفسية من جراء الضغط أو الضغوط التي تعرض له دون عناية بمصدر هذا الضغط أو سببه . فالطالب الذي يرسب في الإمتحان كل ما يعنيه إذا كان مركزا على الإنفعال هو أنه حزين أو مكتئب، ومن ثم فإنه يفكر في الخروج من المنزل أو السفر لتحسين حالته النفسية دون انشغال بسبب الرسوب ومحاولة علاجه حتى لا يتكرر.

12-1-6- الوراثة: فالوراثة تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة لأن الجينات الوراثية في الأسرة قد تلعب دورا إلى حد ما في الحالة العامة لعضو معين . وهناك أسر لديها استعداد للإصابة بأمراض القلب، وأخرى لدى أفرادها استعداد للإصابة بأمراض الجهاز التنفسي أو الهضمي، وهكذا .

12-1-7- المستوى العام من الصحة : فمن المعلوم أن الإنسان الأكثر صحة هو الأقدر على المواجهة حتى ولو طال أمد الضغوط التي يتعرض لها. ومن ثم فإن الضغوط ينبغي أن تكون أشد وتستمر لفترة أطول حتى تستطيع التأثير سلبا على الشخص الذي يتمتع بالصحة.

12-1-8- مستوى الطاقة : لكل فرد منا مستوى أو كمية قصوى من الطاقة الجسمية والنفسية والتي يستطيع إنفاقها أو استهلاكها في وقت معين . هذا المستوى أو هذه الكمية محددة بالمستوى العام من الصحة، والغذاء اليومي، والشخصية، وعندما يتعرض الفرد لأكثر من أزمة أو حدث مزعج في الوقت نفسه فإن الطاقة الجسمية والنفسية ينبغي أن توزع وتقسم للتعامل مع كل الأزمات والمواقف . وهذا يعني أن المتاح من الطاقة لمواجهة كل موقف أو أزمة سيكون أقل مما هو مطلوب . وكلما قل مستوى الطاقة المخصص لكل عضو أو مجموعة من العضلات كلما كان أكثر وأسرع عرضة للتعب والإرهاق، وكلما كان أقل قدرة على مواجهة الضغوط.

12-1-9- البيئة : يمكن للبيئة أن تسهم بشكل جوهري في تحديد قدرة الفرد على مواجهة الضغوط، وهي إما أن تساعد على زيادة القدر الناجم عن الضغوط أو تدعم مستوى الصحة والرفاهية لدى الفرد . ولابد من الإشارة إلى أن هناك نوعين من البيئات التي يمكن أن تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة . الأولى هي البيئة الفيزيائية وما تحتويه من عناصر كالحرارة الشديدة أو البرودة الشديدة، والضوضاء والتلوث والزحام وما ينجم عنه، والرطوبة، والمخاطر الطبيعية وغير ذلك، والنوع الثاني هو البيئة الاجتماعية أي البشر وما تحتويه من عناصر داعمة كالمساندة والمودة والحميمية من الآخرين والتعاون، أو عناصر مضادة كالصراعات والمشاجرات، والتنافس المحموم، والعدوان الصريح والمستتر، وغير ذلك.

12-1-10- شدة المواقف الضاغطة: فكلما كان الموقف ضاغطا، كان إفراز الهرمونات أعلى من المعدلات الطبيعية المطلوبة، وهو ما قد يعوق بعض العمليات الحيوية ويؤثر على الحالة الإنفعالية وعلى الإستجابات المطلوبة والعكس صحيح.(يوسف، 2007، ص ص44-45).

12-2- أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد :

توجد العديد من الأساليب الفردية في التعامل مع الضغط، والتي وردت بشكل شائع ومتكرر والتي تستخدم في منع وإدارة الضغط الفردي، من بينها: (عبد الجبار، القحطاني، 2007، ص ص، 221-222)

12-2-1- الفرع إلى الله :

لقد اهتم الإسلام بالجوانب الصحية للفرد من خلال معالجة الجانب الروحي للفرد المسلم.(هيجان، 1998، ص292)

فمما لا شك فيه أن أداء الصلاة و تلاوة القرآن و الإسترشاد بهدي الرسل و مناهجهم في السلوك و التصرف مع الآخرين يساعد في منع الضغوط و الحد من الآثار السلبية التي قد تترتب عنها، ولعلنا نتذكر قول الله تعالى في محكم آياته : "ألا بذكر الله تطمئن القلوب." ومن قول الرسول صلى الله عليه وسلم عن الصلاة لبلال: " أرحنا بها (أي بالصلاة) يا بلال." (أبو بكر، 2008، ص 154)

12-2-2- التأمل :

هناك طرق عديدة من التأمل، وتشترك كل هذه الطرق في أنها تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء و الراحة الجسمية العميقة. و تعتمد كثير من هذه الطرق على بعض تمرينات اليوغا، وفيها يجلس الفرد في وضع مستريح وعينه مغلقتان مرددا لفظا عديم المعنى، وعادة ما تكون التمرينات مرتين و لمدة عشرين دقيقة تقريبا، والهدف من وراء ذلك تفريغ الذهن وتحقيق الإسترخاء للجهاز العصبي اللاإرادي. وتوفر الفرص للفرد كي يوقف أنشطته اليومية، وأن يمارس درجة عالية من الإنتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على التحمل لضغوط العمل. (المشعان، 1994، ص318)

12-2-3- التمرينات الرياضية :

يمكن القول أنه من الثابت أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل، و تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد. (العميان، 2008، ص169). وقد ثبت بشكل قاطع أن الأشخاص الذين يمارسون تمارينهم هم أقل عرضة للمعاناة من أنواع معينة من الأمراض المرتبطة بالإجهاد. (v.g. kondalkar,2007,p188) وتعد التمارين الرياضية غير التنافسية مثل الهرولة، والسير والسباحة من التوصيات الأساسية التي ينصح بها الأطباء المختصون للتعامل مع مستويات عالية من الضغط. (العطية، 2003، ص380) ويمكن القول أن جزءا من التأثير الإيجابي لممارسة الرياضة ينبع من الإسترخاء الجسماني الذي يتبع بذل الجهد في أداء التمارين، فعندما يكون الجسم أكثر استرخاء و راحة فإن ذلك يساعد على التقليل من حدة التوترات والضغوط، كما أن ممارسة بعض الرياضات أو التمارين الرياضية ليس من شأنه فقط أن يخفف من الضغوط ومظاهر التوتر التي يعاني منها الفرد، ولكنها ستجعله نشيطا وفي حالة جسمانية جيدة. (نوتس، 2003، ص49)

12-2-4- الكشف الطبي:

يمثل الكشف الطبي الذي يجريه الطبيب مطلبا أساسيا تقريبا لأي برنامج لإدارة أو تخفيف وطأة الضغط، إذ أن معرفة الحالة البدنية، وعادات التدخين وتناول الكحول والسجل الطبي لمرضى القلب والشرابين، والوراثة، تساعد في معرفة الأسباب والآثار المحتملة للضغط. (سيزلاقي، والاس، 1991، ص191)

12-2-5-الإسترخاء:

يمكن للأفراد تقليل الضغط من خلال الإسترخاء. (العطية، 2003، ص380) فممارسة الإسترخاء من الأساليب المهمة في مواجهة الآثار السلبية للضغوط. ومن المرغوب فيه أن نمارس الإسترخاء يوميا عددا من المرات إلى أن يصبح أسلوبنا في الحياة. (إبراهيم، 1998، ص185)

12-2-6- تنمية الإهتمامات الخارجية:

يمكن توجيه الضغط والتحكم في تأثيره جزئيا بتنمية اهتمامات خارج محيط العمل، مثل ممارسة الهوايات والنشاطات الخيرية. (عكاشة، 1999، ص99)

12-2-7-الإحتفاظ بروح الدعابة(الفكاهة): لقد تأكد أن الدعابة والنكتة لأوقات قليلة

في اليوم لها تأثير رائع وقائي وشاف من الضغوط والصراعات والإحباطات. (فتحي، 2008، ص40) و تؤيد الأبحاث على أن الدعابة تعمل على رفع الجهاز المناعي البشري وتخفيض الضغط والمساعدة في الحفاظ على الأشخاص أصحاء، وقد أظهرت أبحاث أخرى انخفاضات في إفرازات هرمونات الضغط أثناء ضحك الأشخاص. (عبد الجبار، القحطاني، 2007، ص217)

12-2-8-إعادة البناء المعرفي: ويعتبر الأساس المنطقي للأساليب الفردية في إدارة

الضغوط والذي يعرف جملة بالتقنيات المعرفية. (عبد الجبار، القحطاني، 2007، ص، 222) وهي تشجيع الفرد بأن إخفاقه في أمر ما لا يعني الفشل. (عياصرة، بني أحمد، 2008، ص144)

12-2-9- التركيز :

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة 30 دقيقة يمكنه أن يساعد في تخفيف حدة الضغوط. ويعتمد التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها الطرق الأخرى للإسترخاء، فعضلات الفرد وحواسه ومخه يتم شحذها وتنشيطها وتركيزها في شيء محدد بعيدا تماما عن موضوعات التوتر والضغوط النفسية، فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويريح العضلات والحواس والمخ بعدم انشغالها في مواجهة هذه الضغوط. (ماهر، 2005، ص106)

12-2-10- الدعم الاجتماعي: ويعني استثمار العلاقات الاجتماعية في تفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة الضغوط، ويتم ذلك من خلال مشاركة الأصدقاء والأقارب وزملاء العمل وأفراد الأسرة، وهذا الدعم يساعد الفرد على مواجهة الظروف الضاغطة وتخفيض مستويات الضغط لما يتيح من التعزيز والمشاركة الوجدانية والاجتماعية للفرد. (فليه، عبد المجيد، 2005، ص 318)

12-2-11- البحث عن فرص عمل بديلة: في الحالات المزمنة، من الممكن التعامل مع الضغط بترك العمل في المنظمة والبحث عن فرص عمل بديلة، حيث تتمثل الطريقة الوحيدة للتخلص من الضغط في كثير من الأحيان في تغيير الموقف برمته. (عكاشة، 1999، ص100)

12-3- أساليب مواجهة الضغوط على مستوى المنظمة :

نظرا لتعدد مصادر الضغط على مستوى المنظمة، فهناك الكثير من الإجراءات التي تستطيع هذه الأخيرة اتخاذها لمواجهة ضغط العمل أو التقليل من حدته، وهي على النحو التالي:

12-3-1- تحسين المواءمة المهنية:

كثيرا ما يظهر ضغط العمل لأن الأفراد يقومون بأعمال يكرهونها، أو وظائف لا يصلحون لها. فربما يكون عدم مواءمة الفرد، من ناحية ميوله ومهاراته لما تتطلبه المهنة، مصدر ضغط كبير. لذلك تستطيع المؤسسة تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار، و الإنتقاء والتعيين. (ريجيو، 1999، ص305)

12-3-2- التدريب:

يجب على المؤسسة أو المنظمة أن تقوم بعلمية التوجيه والتدريب المستمر حتى يتم التخلص من أي صورة من صور الضغوط، لأنه عن طريق التدريب يتم صقل مهارات العامل و بالتالي تزداد كفاءته مما يزيد ثقته بنفسه وبالتالي يؤدي إلى تقوية دافع العامل اتجاه العمل، وبالتالي يكون تأثير الضغوط أقل أو يكاد ينعدم. (عطية، 2006، ص ص160-161)

12-3-3- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم :

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين في ممارستهم اليومية بسبب عدم اتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤسيهم، لذلك فإن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد يمكن أن يشيع حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الوظيفية الأدنى. (ماهر، 2000، ص420)

12-3-4- تصميم وظائف ذات معنى :

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أية متعة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها. وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقداراً مناسباً من السلطة للأداء. (العيان، 2008، ص170).

12-3-5- إعادة تصميم هيكل التنظيم :

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغييرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات. و يؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط والإجراءات و الضغوط النفسية على العاملين.

ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط. فمثلاً إضافة مستوى تنظيمي جديد، أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف، أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف مثل "مساعد مدير" يمكنها أن تحل الكثير من المشاكل. ويضاف إلى ذلك إمكانية إعادة توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات،

وإعادة تصميم إجراءات العمل، وتبسيطها، وتصميم الدورات المستندية والنظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام والوظائف، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية الذي يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية. (ماهر، 2000، ص 421).

12-3-6- الرعاية الشاملة للموارد البشرية داخل وخارج العمل :

يهدف أسلوب الرعاية الشاملة على مساعدة الموارد البشرية في حل المشكلات التي تسبب لها ضغوط العمل سواء تلك التي يكون مصدرها تنظيمي (داخل العمل) أو شخصي (خارج العمل) مثل المشكلات العائلية والزوجية، وقد يتم تبني هذه الرعاية داخليا أو من خلال التعاقد مع مؤسسات خارجية متخصصة لتحقيق الرعاية الشاملة، ومن بين الأساليب الحديثة التي تستخدمها المؤسسات الرائدة مثل IBM لمواردها البشرية، نجد أسلوب الإستعانة بأخصائيين نفسانيين واجتماعيين يتولون مهمة المتابعة المستمرة للحالة النفسية والاجتماعية للموارد البشرية داخل و خارج العمل. (شاطر، 2010، ص 140-141).

12-3-7- نظم المشاركة في اتخاذ القرارات :

يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغيرة وضغوط العمل. ويفيد المديرين أن يشجعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات . ومن أمثلة نظم المشاركة اللجان، وبرامج الشكاوى، وبرامج المشاركة في الأرباح والملكية المشتركة، وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمروسيهم. (المشعان، 1994، ص 324)

12-3-8-الموازنة الإجتماعية :

تركز هذه التدخلات على تحسين العلاقات الإجتماعية في العمل من خلال تحسين الدعم الإجتماعي وإدارة النزاعات والتواصل بشكل عام. (Tarani Chandola, 2010,p70) من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد، وذلك بمد يد العون للفرد والمساعدة من قبل زملاءه ورؤيسه، بحيث يشعر بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه و يشعر بأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته، ويشركونه في أنشطتهم، مما يبديد شعور الفرد بالعزلة والإغتراب. (الفريجات وآخرون، 2009، ص 303-304).

12-3-9- إعادة تطوير طرق تقييم الأداء:

يعتبر وجود نظام لتقييم الأداء تقييما عادلا وموضوعيا من أحد الأساليب الهامة لتقليل ضغوط العمل، حيث أن شعور الفرد بأن أدائه محل تقييم عادل وموضوعي يترجم في شكل ثواب وعقاب، يولد لدى الفرد شعورا بالرضا الوظيفي، وشعورا بالعدالة، مما يزيد معدلات أدائه في العمل، كما أنه يخفف من تأثير العوامل المسببة للضغوط، ولذلك فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة من أجل تطويرها لزيادة درجة موضوعيتها يعتبر أسلوبا مناسباً لتخفيف الضغوط. (الصيرفي، 2007، ص354)

12-3-10- القضاء على أسلوب الإدارة باستخدام العقاب:

من المعروف أن رد فعل الإنسان للعقاب أو المضايقة يكون قويا وشديدا، وبخاصة إذا ما شعر أن ما ناله من عقاب كان غير عادل، وأنه لا يستحقه. ومجرد حدوث العقاب في مجال العمل يجعل الفرد يشعر بتوتر شديد جدا. لذلك إذا ما اتخذت أي مؤسسة خطوات لإزالة ما لديها من تنظيمات، أو لوائح يراها العاملون على أنها مهددة أو عقابية، فإن مصدرا كبيرا من مصادر الضغط يكون قد اختفى . كما يساعد تدريب المشرفين على التقليل من استخدام أساليب العقاب في الإدارة إلى الحد الأدنى على التحكم إلى حد كبير في أحد مصادر الضغط المهمة. (ريجيو، 1999، ص ص306-307)

12-3-12- الأنشطة العلاجية في مناخ العمل :

كتوفير الخدمات الطبية والعلاجية والنصح والإستشارة والإجراءات الوقائية. (عكاشة، 1999، ص101)

حيث تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمل على سلوك عاملها إلى إنشاء أنظمة علاجية لتخفيف هذه الضغوط عن كاهل عاملها. ومن هذه الأنظمة، تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل، و تخصيص حبرات لممارسة التمرينات الرياضية و حبرات للتركيز و الإسترخاء، هذا و قد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة، فقد أنشأوا حجرة تسمى حجرة " السلوك العدواني" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة إلى الشخصيات مصدر الضغوط)، و على الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ بعض مشاعره النفسية السيئة. (المشعان، 1994، ص325)

12-3-13- الكشف عن مسببات ضغوط العمل: بتلمس أسباب الضغوط من خلال اليقظة والدراسة المستمرة للأسباب المحتملة لضغوط العمل. (فليه، عبد المجيد، 2005، ص 317) إذ يمكن للمدير وأخصائي شؤون الأفراد من خلال تيقظهم وحساسيتهم للعمل أن يكتشفوا وجود بعض مسببات الضغوط النفسية للعمل. وفي واقع الأمر يمكن أن نقول أن أشياء كثيرة من حولنا يمكن أن تسبب هذه الضغوط، سواء لأسباب إنسانية أو جسمانية أو كيميائية موجودة في العمل، والتعرف على هذه المسببات تمكن المديرين على الأخص الأخصائيين في إدارة الأفراد من إيجاد حلول لها. (ماهر، 2000، ص 422)

12-3-14- إزالة الظروف والأشياء الضارة والخطرة من بيئة العمل: (ريجيو، 1999، ص 307)

كترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله في سهولة ويسر ويجعله أقل عرضة للمخاطر والأضرار. (العميان، 2008، ص 171)

إذ ينتج الضغط في بعض الوظائف من تعرض العاملين لأخطار ميكانيكية أو كيميائية، أو درجات حرارة شديدة، أو إرهاق شديد. ولهذا فإن تتحية مثل هذه الظروف أو الأشياء هو طريقة أخرى للتصدي للضغط على المستوى التنظيمي.

12-3-15- تحسين الإتصال داخل المؤسسة وتطويره: ينتج كثير من الضغط في بيئة العمل عن وجود صعوبات في الإتصال بين الفرد ورئيسه، أو بينه وبين زملائه. وكلما كانت العلاقات المتبادلة وأساليب الإتصال بين العاملين أفضل كانت معدلات الضغط أدنى، وذلك لأن كثيرا من الضغط يتسبب عن سوء الفهم. كما أن العاملين يشعرون بضغط شديد عندما يجدون أنفسهم معزولين داخل المؤسسات، أو يجهلون عملياتها ومصيرها. ولهذا فإن إنشاء نظام اتصال داخل المؤسسة وتدعيمه يعني تجنب العاملين ضغطا كبيرا. (ريجيو، 1999، ص 307)

- خلاصة :

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط و ذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين من ثم ذكر عناصرها ومراحلها و كذا أنواعها .ثم التطرق إلى أهم مصادرها و المتعلقة بالفرد و المنظمة على حد سواء و كذا استعراض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح أهم الآثار و النتائج المترتبة عنها . وأخيرا تم التطرق لأهم أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة و ذلك للتخفيف من حدتها .

الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الإلتزام التنظيمي
- 2- تمييز الإلتزام التنظيمي عن بعض المفاهيم القريبة منه
- 3- أهمية الإلتزام التنظيمي
- 4- خصائص الإلتزام التنظيمي
- 5- أبعاد الإلتزام التنظيمي
- 6- مراحل تطور الإلتزام التنظيمي
- 7- العوامل المساعدة في تنمية الإلتزام التنظيمي
- 8- العوامل المساهمة في ضعف الإلتزام التنظيمي
- 9- قياس الإلتزام التنظيمي
- 10- فوائد عملية قياس الإلتزام التنظيمي
- 11- العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
- 12- مداخل دراسة الإلتزام التنظيمي
- 13- الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الإلتزام التنظيمي من المواضيع التي لقيت اهتماماً متزايداً من قبل العديد من الكتاب و الباحثين في ميدان العلوم الإدارية والسلوكية في العقود الأخيرة، ذلك أن الإلتزام التنظيمي يعتبر عاملاً مهماً في التأثير على سلوك العاملين، ليسهموا في تحقيق أهداف منظماتهم، وبالتالي يشكل مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى. ونظراً لتعدد الأدبيات في النظر إلى الإلتزام التنظيمي من زوايا مختلفة، فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر الإدارية، لما يشكله من آثار كبيرة في نجاح المنظمة واستمراريتها في بيئة الأعمال.

و بغية التعرف أكثر على الإلتزام التنظيمي سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهيته ومختلف العناصر المرتبطة به. بدءاً بتعريف هذا المفهوم، وكذا تمييزه عن بعض المفاهيم القريبة منه، مروراً إلى أهميته، خصائصه، أبعاده، مراحل تطوره، ثم العوامل المساعدة في تنميته وكذا المساهمة في ضعفه، بعدها نأتي إلى عملية قياسه والفوائد من عملية القياس، يليها العوامل المؤثرة فيه ومداخل دراسته، و أخيراً الآثار المترتبة عليه.

1- مفهوم الإلتزام التنظيمي:

تتسم الأدبيات المتعلقة بالإلتزام التنظيمي بالندرة بصفة عامة، والأدبيات العربية بصفة خاصة (العوفي، 2005، ص 32)، وفيما يلي عرض لمفهوم الإلتزام لغة واصطلاحا حسب ما ورد بعض الكتب والمعاجم:

1-1- لغة:

تعد مهمة تحديد معنى المصطلح لغويا الخطوة الأولى لفهم دقيق لما ينطوي عليه المصطلح من مضامين ودلالات، ونظرا للإستعمال الواسع لكلمة الإلتزام فقد تم الرجوع إلى المعاجم والعربية والأجنبية لتحديد معناها (الزبيدي و آخرون، 2015، ص 109).

فقد أشار ابن منظور في لسان العرب إلى أن الإلتزام في اللغة: مشتق من الفعل لزم يلزم، والفاعل لازم والمفعول به ملزوم، لزم الشيء يلزمه لزما ولزوما ولازمه ملازمة ولزاما والتزمه وألزمه إياه فالتزمه، ورجل لزمه :يلزم الشيء لا يفارقه (ابن منظور، 1994، ص 541). كما يذهب الفيروز آبادي في القاموس المحيط إلى ذات المعنى في شرحه لكلمة الإلتزام بقوله: لَزِمَهُ، لَزَمًا وَلُزُومًا وَلِزَامًا، وَلَا زَمَهُ مُلَازِمَةً وَلِزَامًا، وَالتَّزَمَهُ وَأَلْزَمَهُ إِيَّاهُ فَالتَّزَمَهُ.وهو لَزَمَةً: أي إذا لَزِمَ شيئا لا يفارقه (الفيروز آبادي، 2008، ص 1469).

ولا يبتعد معنى الإلتزام كثيرا عما تقدم على وفق قاموس webster فقد حدد معنى الإلتزام بأنه:"حالة اعتناق فكري وعاطفي لتطبيق أو فعل ما أو نظرية سياسية أو اجتماعية أو دين". (الزبيدي و آخرون، 2015، ص 109).

كما أشار كذلك قاموس محيط المحيط إلى أن كلمة الإلتزام تعود إلى الفعل لزم، ولزم الشيء بمعنى ثبت ودام عليه، ولزم الغريم بالغريم تعلق به ودام معه، وألزم الشيء أثبته وأدامه، والتزمه بمعنى لازمه، وألزمه المال والعمل وغيره فالتزمه أي صار واجبا عليه، والتزم فلانا اعتنقه، ومنه يقال لما بين الكعبة والحجر الأسود الملتزم، لأن الناس يعتقونه أي يضمونه إلى صدورهم (البستاني، 1987، ص 814).

ويعني الإلتزام كذلك في اللغة:العهد، والقرب، والنصرة، والمحبة.(حمادات، 2006، ص62).

1-2- اصطلاحا:

لقد تم إبلء الكثير من الإهتمام لدراسة الإلتزام تجاه المنظمة في الفترة الأخيرة، مثل العديد من المفاهيم في علم النفس التنظيمي(Allen & Meyer , 1990,p1). فعلى مدى السنوات الخمسين الماضية، تم اقتراح عدة تعريفات للإلتزام التنظيمي في نماذج نظرية مختلفة.(Elena Stoeva,2006,p7)

ويعود سبب هذا الاختلاف إلى تعدد المنطلقات والزوايا التي نظر الباحثون إليه من خلالها؛ الأمر الذي أدى إلى تعدد تعريفاته وتصنيفاته (العوفي، 2005، ص ص 32-33). وفيما يلي عرض لمجموعة من التعاريف للإلتزام التنظيمي:

يعرف Mowday et al الإلتزام التنظيمي بأنه: "موقف الفرد تجاه المنظمة، ويتكون من (أ) إيمان قوي، وقبول بأهداف المنظمة وقيمها؛ (ب) الاستعداد لبذل جهود كبيرة بالنيابة عن المنظمة؛ و (ج) رغبة قوية في البقاء عضوا في المنظمة." (Farhad, 2013,p 476) ويعرف ألين و ماير Allen and Meyer الإلتزام بأنه: "حالة نفسية تميز علاقة الموظف بمنظمته وله آثار على قرار البقاء أو عدم البقاء عضوا في المنظمة." (Zayani,2016,p21)

ويعرفه بوشانان(Buchanan بأنه: "الإرتباط الوجداني بقيم وأهداف التنظيم، وارتباط الفرد بها، والتعلق بها، والتعلق بالتنظيم تعلقا خالصا دونما اعتبار لجوانب التقدير." (رسمي، 2004، ص11)

ويعرف كذلك بأنه: "شعور بالتعيين والتوغل والولاء الذي يتم التعبير عنه من قبل الموظف تجاه الشركة".(عادل ، 2007، ص126)

كما تعتبر Elina Anttila الإلتزام التنظيمي ارتباطاً نفسياً بالمنظمة، وتشير للإلتزام التنظيمي بأنه: "درجة استيعاب أو تبني العاملين لخصائص المنظمة". (Elina Anttila, 2014, p7)

كما يعرف بأنه: "ارتباط فعال بين الأفراد وتنظيم بعينه، ويقوم هذا الارتباط على ولاء الأفراد للتنظيم وتطابق أهدافهم مع أهدافه". (علام، 1994، ص 270)

كما عرف على أنه: "القوة النسبية للفرد في تحديد الاندماج في أجزاء من المؤسسة". (Toban, Sjahruddin, 2016, p28)

أما Mitic et al فهو يرى بأن الإلتزام التنظيمي هو درجة أعلى من الرضا الوظيفي، إذ يشعر الأفراد العاملون بالارتباط العميق بالمنظمة أو أحد أجزائها، ويعرفه بأنه " العلاقة النشطة للفرد العامل مع المنظمة". (Mitic et al, 2016, p23)

ويعرفه عامر عوض بأنه: "الإيمان بالقضية وفكر التنظيم وأهدافه وتحمل تبعات ذلك". (عوض، 2008، ص، 155)

ويعرفه كل من Hall, Schneider & Nygren بأنه: " العملية التي من خلالها تصبح أهداف المنظمة وتلك الخاصة بالفرد أكثر تكاملاً أو متطابقة". (Nik Mutasim Ab Rahman, Mohd Hizam Hanafiah, 2002, p 79)

كما يعرف Steers et Rhodes (1978) الإلتزام بأنه: " اتفاق من جانب الموظفين مع أهداف وغايات منظمة ما والرغبة في العمل نحو تحقيق تلك الأهداف". (Jean_ luc plante, 2011, p 24)

2- تمييز الإلتزام التنظيمي عن بعض المفاهيم القريبة منه:

توجد بعض المفاهيم المرادفة أو القريبة من مفهوم الإلتزام التنظيمي التي تشوشه إلى حد ما. ومن بين هذه المتغيرات نذكر ما يلي:

2-1- الولاء التنظيمي:

يوجد خلط بشكل واضح لا سيما على مستوى الأدبيات الإدارية العربية في ترجمة كلمة الإلتزام (Commitment) لتشير إلى الولاء (loyalty)، و أحيانا يستعمل مصطلح الولاء بديلا أو مرادفا لمصطلح الإلتزام. في حين أن ترجمة مصطلح (loyalty) إلى العربية تعني الولاء، الوفاء، أو الإخلاص.

ويمثل الولاء التنظيمي أعلى درجات الإلتزام طالما تجسدت فيه فكرة الاخلاص و التفاني و الإرتباط الوثيق بالشيء لمدة طويلة , كما أن قوة الإلتزام تتدرج من الولاء العالي إلى الانسحاب أو الإغتراب, واعتمدت العديد من الدراسات الولاء كبعد من أبعاد الإلتزام التنظيمي شأنه في ذلك شأن الأبعاد الأخرى للإلتزام كالإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والرغبة في استمرار العضوية فيها.

في ضوء ما تقدم يتضح أن الإلتزام التنظيمي أوسع من الولاء التنظيمي وأشمل ويستوعبه ليكون إحدى مكوناته، وأن استعمال الولاء بديلا أو مفردا لمصطلح الإلتزام هو بسبب التقارب بين المصطلحين فالولاء يعبر عن قوة الإلتزام.

2-2- الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من أكثر المتغيرات تشابها مع الإلتزام التنظيمي من حيث التأثير والإستجابة، فكل منهما يعبر عن موقف أو شعور إيجابي للفرد حيال المنظمة يردف بسلوكيات معينة. وقد أثبتت الكثير من الدراسات الميدانية وجود علاقات ذات دلالات معنوية بين الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي و أن الإلتزام يزداد بزيادة الرضا الوظيفي. ومع أن الإلتزام التنظيمي يرتبط بالرضا الوظيفي إلا أنه يختلف عنه فيما يلي:

- أن الإلتزام التنظيمي بناء أكثر شمولية في عكسه للإستجابات المؤثرة على المنظمة، في حين أن الرضا الوظيفي يعكس الإستجابة لعمل محدد أو لجوانب ثابتة من العمل.

- الإلتزام يُتوقع له أن يكون أكثر استقراراً، فمواقفه تتطور ببطء مع مرور الوقت لكنها أكثر ثباتاً، في حين أن الرضا الوظيفي أكثر مرونة في طبيعته، عاكساً ردود فعل مباشرة ولجوانب ملموسة ومحددة أكثر في بيئة العمل مثل الأجر ونمط الإشراف (الزبيدي و آخرون، 2015، ص ص114-116).

- يمثل الإلتزام التنظيمي اتجاه عمل أكثر عمقا من الرضا عن العمل كونه يتعلق بالمنظمة ككل بدلا من تعلقه بالعمل نفسه كما هو عليه الحال في الرضا الوظيفي (جلاّب، 2011، ص112).

2-3- الإلتزام التنظيمي:

يرى خضير لطفي إبراهيم أن هناك بعض الفروق بين الإلتزام و الإلتزام، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- يركز الإلتزام على عضوية الفرد في جماعة العمل و الإندماج فيها و التوحد معها، في حين يتجاوز معنى الإلتزام هذا المفهوم ليشمل فكرة ما أو موضوعا ما أو شخصا ما كما أنه يمكن أن يشمل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.

- يركز الإلتزام على جماعة يكون الفرد متقبلاً لها و مقبولا منها، أما الإلتزام يركز على الصلات و العواطف و الجوانب الرسمية و القانونية التي تربط الفرد بالجماعة أو بالفكرة.

- يركز الإلتزام على العضوية، أما الإلتزام يركز على المشاعر و الرابطة الوجدانية و الطاعة و الواجب. فالإلتزام إذن يحتوي على الإلتزام و ينميّه، ما يدل على إحتواء الإلتزام التنظيمي على الإلتزام (بن نابي ، 2012، ص33).

3- أهمية الإلتزام التنظيمي:

إن الشعور بالإلتزام يعتبر من الحاجات المهمة، فهو يساعد الإنسان على الشعور بالتوافق النفسي، وهو مصدر مهم لراحة الفرد وأمنه وسعادته، وبدون ذلك يشعر الفرد بالتوتر والضيق وضعف العطاء والتضحية، لذلك تتمثل أهمية الإلتزام بعدة نقاط هي:

- يمثل الإلتزام نمطاً مهماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها.
- أن التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً مهماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم لعمل.
- يساعد الإلتزام في خفض معدلات الغياب والحد من مشكلة التأخير عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.
- يعتبر الإلتزام من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، كما يعتبر عاملاً مهماً في التنبؤ بفعالية المنظمة (بدوي، 2015، ص737).

- يعتمد مفتاح نجاح المنظمة على التزام الموظف بالمنظمة. (Sjahrudin, 2013,p135) ويرى العتيبي أن السلوك البشري يميل إلى التوحد أو الارتباط بالمنظمة التي يعمل بها، لذلك تولى المنظمات أهمية كبيرة للإلتزام للأسباب التالية:

- 1- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة، وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة.
- 2- تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وذلك حرصاً منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها.

3- إن عبء تحقيق أهداف المنظمة يقع أولاً وأخيراً على عاتق العاملين من خلال جهودهم وإبداعهم واقتراحاتهم، وهذا يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية.

4- كلما زادت درجة التزام العاملين، زاد شعورهم بالإرتياح والاستقرار والأمان في العمل، وزاد تقبلهم لأي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة (بدوي، 2015، ص737).

ويرى صلاح الدين محمد عبد الباقي أن هناك عدة أسباب أدت إلى الإهتمام المتزايد بهذا المفهوم وهي:

1- أن الإلتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة (عبد الباقي، 2004، ص182)، و أقل احتمالا لمغادرة المنظمة لاستكشاف فرص أخرى (Omidifar, 2013,p263)، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.

2- أن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه.

3- أن الإلتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة (عبد الباقي، 2004، ص182).

كما تتمثل أهمية الإلتزام التنظيمي في أنه يمثل حالة نفسية شاملة تميز علاقة العمل، كل بُعد يساهم من حيث المبدأ في الإبقاء على الموظف داخل المنظمة نفسها. (khelifa hadj, boularas,2014,211)

و ترى (القصراوى، 2008) أن هناك بعض الأسباب التي دفعت الكثير من الكتاب والباحثين لدراسة الإلتزام التنظيمي منها:

- إن الإلتزام التنظيمي للأفراد العاملين يعمل على تحسين القدرة التنافسية للمنظمات ويؤثر بالإيجاب في الفاعلية التنظيمية.

- إن الإلتزام التنظيمي يحتوي في مضمونه على بعض السلوكيات الإيجابية للفرد العامل منها: الاستغراق الوظيفي، المواطنة التنظيمية، أخلاقيات العمل المثلى.

- اهتمام معظم منظمات العالم اليوم بالعنصر البشري ومحاولة تفسير سلوكه، وهذا ينصب بالطبع على أهمية دراسة سلوكيات الإلتزام التنظيمي (المسدي، 2011، ص193).

- ويرجع محمد حسن محمد حمادات أهمية الإلتزام التنظيمي إلى أن الكثير من الأنماط السلوكية التي تؤدي إلى كلفة عالية وخدمة سيئة مرجعها إلى عدم الإلتزام التنظيمي من قبل المديرين والعاملين، وذلك لارتباطه بعدد من العوامل من أهمها :
- سلوك الفرد ونشاطاته مثل :التحول الوظيفي والغياب والفاعلية.
 - ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل :الرضا الوظيفي والمشاركة والتوتر الوظيفي.
 - ارتباطه بسمات ودور الموظف بما فيها :الاستقلالية والمسؤولية ونوع الوظيفة وصراع الأدوار والغموض.
 - ارتباطه بالسمات الشخصية للموظف مثل :العمر والجنس والحاجة للإنجاز.
 - هذه العلاقات تلتقي مع الاعتقاد أن الإلتزام الوظيفي موقف مستقر نسبياً مع الوقت.
 - كل ما سبق يعطي الإلتزام أهمية، فكل عامل من هذه العوامل يرتبط بإنتاجية الفرد وبالتالي إنتاجية المنظمة وفاعليتها (حمادات، 2006، ص ص66-67).

4- خصائص الإلتزام التنظيمي:

- بالنظر إلى أن الإلتزام التنظيمي يشير إلى نوعية العلاقة بين الفرد والمؤسسة، ويرسخ الشعور الإيجابي لدى العامل اتجاهها، ويعكس مدى ارتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضواً فاعلاً فيها، فهو يمتاز بمجموعة من الخصائص التي أتاحت له بلوغ كل هذا نلخص أهمها في: (برقوق، درنوني، 2014، ص19).
- الإلتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد و المنظمة.
 - يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
 - يتصف الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية : قبول أهداف وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود الرغبة القوية في البقاء في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم

- الإيجابي (حمادات، 2006، ص68). كما أن الموظفين الملتزمين هم أقل عرضة لتطوير أنماط من التأخر أو أن يكونوا غائبين بشكل مزمن عن العمل (Omidifar, 2013, p263).
- يتصف الإلتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد (حمادات، 2006، ص68).
 - كما أن هناك خصائص لسلوك الإلتزام التنظيمي وهي كما يلي:
 - أن سلوك الإلتزام التنظيمي هو تعبير عن قوة تمسك الفرد بأهداف وقيم المنظمة.
 - أنه سلوك مستمر و متواصل ويكون هذا السلوك مقرونا برغبة الفرد بالإستمرار والتواصل في المنظمة.
 - يجب أن يتوفر في هذا السلوك الرغبة القوية من قبل الفرد في تقديم التضحيات من أجل المنظمة وبذل أقصى جهد وطاقة في سبيل تحقيق أهداف المنظمة (الصيرفي، 2005، ص219).
 - افتقاده لخاصية الثبات، بمعنى أن مستوى الإلتزام التنظيمي قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.
 - يستغرق الإلتزام في تحقيقه وقتا طويلا، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة (برقوق، درنوني، 2014، ص20).
 - إن الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم وتصرفاتهم والتي تجسد مدى ولائهم.
 - إن الإلتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
 - يتأثر الإلتزام التنظيمي بمجموعة العوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل (الخشروم، 2011، ص ص 173-174).

5- أبعاد الإلتزام التنظيمي:

تختلف صور التزم الأفراد للمؤسسات باختلاف القوة الباعثة للمحركة له، وعلى العموم تشير الدراسات إلى وجود أبعاد مختلفة للإلتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا. ورغم اتفاق غالبية الباحثين على تعدد أبعاد الإلتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديدها. ومن هذه الأبعاد نذكر: (برقوق، درنوني، 2014، ص ص 21-20).

5-1- نموذج إترزيوني (Etzioni 1961) :

تعد نظرية إترزيوني (ETZIONI) التي قدمها عام 1961 أو تطورت في الفترة من 1961-1975 هي الإطار المرجعي لبعض كتابات المفكرين والباحثين في الإلتزام التنظيمي منذ أن قدمت النظرية وحتى الآن (درويش، 2008، ص 199). حيث يستند إلى أن القوة أو السلطة التي تملكها المؤسسة على حساب الفرد نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المؤسسة، وهذا ما يسمى بالإلتزام التنظيمي ويأخذ ثلاثة أبعاد هي:

5-1-1- الإلتزام المعنوي: ويمثل الإندماج الحقيقي بين الفرد و مؤسسته والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المؤسسة التي يعمل بها وتمثله لهذه الأهداف والمعايير.

5-1-2- الإلتزام القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة: وهو أقل درجة في رأيه، من حيث اندماج الفرد مع مؤسسته الذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبية المؤسسة من حاجيات الفرد حتى يتمكن من أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة هنا علاقة منفعة متبادلة بين الطرفين الفرد والمؤسسة.

5-1-3- الإلتزام الإغترابي: وهو مثل الجانب السلبي في علاقة العامل مع المؤسسة التي يعمل بها، حيث اندماج الفرد مع مؤسسته غالبا ما يكون خارج من إرادته، وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المؤسسة على الفرد.

5-2- نموذج كيدرون (Kidron 1978): يرى كيدرون أن الإلتزام التنظيمي له بعدان رئيسيان هما:

5-2-1- الإلتزام الأدبي: ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المؤسسة، واعتبارها جزءا من قيمه وأهدافه.

5-2-2- الإلتزام المحسوب: ويقصد به رغبة الموظف بالإستمرار بالعمل في المؤسسة برغم وجود عمل بديل بمؤسسة أخرى بمزايا أفضل (برقوق، درنوني، 2014، ص ص 21-22).

5-3- نموذج كانتر (1968) Kanter:

يشير كانتر إلى ثلاثة أنواع من الإلتزام تتجم عن متطلبات سلوكية يفرضها التنظيم على الأفراد، وتلك الأنواع هي:

5-3-1- الإلتزام المستمر:

تلتقي نظرة كانتر Kanter في هذه الجزئية مع اتجاه كل من ماير و ألين Allen & Meyer حيث يمثل الإلتزام لديهما حالة من التفاني و الإخلاص نحو تنظيم معين، ترجع إلى حاجة الفرد إلى البقاء في هذا التنظيم نتيجة الإستثمار السابق مما يجعل ترك العمل في ضوء عامل التكلفة عملية مستحيلة.

كما يلتقي أيضا كانتر مع نظرة بيكر Becker في إبراز العلاقة البرجماتية لمفهوم الإلتزام، حيث تناوله على كونه عقدا مبرما بين الفرد و التنظيم، و عند توافر النية لدى الفرد لترك هذا التنظيم يتعين عليه حساب عامل التكلفة والإثابة و خاصة في حالة الاستمرار في العمل في تنظيم معين لفترة طويلة.

5-3-2- الإلتزام التجانسي:

يشير إلى التقارب و التفاعل بين أفراد جماعة العمل، حيث يرتبط مستوى التجانس بمستوى دافعية في البقاء في الجماعة.

ويشير ألتمان Altman إلى وجود ارتباط واضح بين كل نوع و كم مستوى تفاعل في الجماعة، ففي الجماعات التي تتصف بمستوى عال من التجانس يرتفع

مستوى الإلتصال بين الأفراد، و يتصف سلوك الأفراد بالود والتعاون طبقا لأسلوب محدد يعمل على الإرتقاء بمستوى التفاعل.

و تتداخل مجموعة من العوامل المتشابكة في تحديد مستوى التجانس، منها برامج توجيه وإرشاد الأفراد، عملية التطبيع الإجتماعي و المهني داخل العمل، درجة اندماج الفرد في المشاركة في الأنشطة الإجتماعية كحضور الحفلات والرحلات. ويعمل استيفاء هذه العوامل لجوانبها العملية على الإرتقاء بمستوى التجانس مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الإلتزام داخل جماعة العمل.

5-3-3- الإلتزام الرقابي :

و يقصد به الارتباط بالمعايير التنظيمية التي تعمل على توجيه سلوكيات الأفراد نحو الغاية المنشودة، فالمعايير هي بمثابة توقعات مشتركة عن السلوك داخل العمل ويصبح الإنحراف عنها مصدرا للإحباط والقلق. و يؤدي القصور في هذه المعايير أو في حالة انتهاكها إلى السحاب و اغتراب الفرد.

5-4- نموذج سالانسيك و ستو (1977) Salancik & Staw :

لقد تناول كل من سالانسيك وستو Salancik & Staw مفهوم الإلتزام تناولاً مغايراً، لاتجاهات المنشغلين بالسلوك التنظيمي و علم النفس الاجتماعي، فقد أطلقا مفهوم الإلتزام الاتجاهي Attitudinal Commitment عن مدرسة استيرز و موداي Mowday & Steers و التي ترى أن جوانب الإلتزام تنحصر في التوحد مع الهدف و الرغبة في البقاء في التنظيم. وهي مظاهر اعتبرها كل من سالانسيك و ستو Salancik & Staw ما هي إلا تعبير لفظي عن السلوك .

واستناداً على رؤيتهما النقدية لهذا الإتجاه فقد تبنيا مفهوما للإلتزام أطلقا عليه مصطلح الإلتزام السلوكي Behavioral Commitment، كما قاما بربط كل من الإلتزام الإتجاهي و الذي يعبر عنه بكونه مجموعة عقلية يتم بها تناول مدى التماثل و

الإلتحاق بين أهدافهم و قيمهم و بين أهداف و قيم التنظيم، و الآخر الإلتزام السلوكي الذي يعبر عنه بعملية بقاء الفرد في التنظيم (رسمي، 2004، ص ص15-17).

5-5- نموذج ماير وألين وسميث (1993) Allen & Meyer &smith :

وهو النموذج الذي تم اعتماده في دراستنا الحالية، حيث ميز ماير وألين وسميث بين ثلاثة أبعاد للإلتزام التنظيمي هي:

5-5-1- الإلتزام العاطفي والمؤثر (الوجداني) Affective commitment : (العوفي، 2005، ص35)

ويشير الإلتزام العاطفي إلى إيمان قوي بأهداف وقيم المنظمة وقبولها (Baek-Kyoo Joo, Ji Hyun Shim, 2010, p 428).

ويعرف بأنه: "الإرتباط العاطفي بالمنظمة الذي يشعر الفرد بمقتضاه بالتوحد مع المنظمة ويستمتع بعضويته فيها." (درويش، 2008، ص233).

كما يعرف على أنه: "التوحد والتطابق مع المنظمة، والارتباط الوجداني بها والاندماج فيها. كما يعبر هذا المفهوم عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف. فالفرد الذي لديه التزّام عاطفي عال يبقى في المنظمة رغبة منه في ذلك" (عبدالرحمن، 2011، ص10).

ويتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة استقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات والمشرفين والمشاركة الفعالة من خلال البيئة التنظيمية الجيدة والفعالة.

5-5-2- الإلتزام الأخلاقي (المعياري) Normative commitment :

هو الإلتزام المعتمد على الشعور والإحساس بأن البقاء بالمنظمة واجب. كما يعبر عن شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين. فالفرد الذي لديه

التزام معياري عال يبقى في المنظمة لأنه يشعر بأنه ملتزم بذلك وأنه واجب أخلاقي. (عبدالرحمن، 2011، ص10)

وغالبًا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف والخطط ورسم السياسات العامة للتنظيم (العوفي، 2005، ص ص35-36).

5-3- الإلتزام المستمر Continuance commitment :

ويستند الإلتزام المستمر إلى حساب التكاليف المتصورة التي يتعين على الموظف تحملها إذا قرر ترك منظمته نهائيا (Pascal Paillé, 2005, p713).

كما يشير طارق عطية عبد الرحمن بأن الإلتزام المستمر يعبر عن إدراك الموظف لتكاليف الإستمرار في المنظمة أو تركها (حساب الريح والخسارة). كما يشير هذا المفهوم إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكون له الكثير. فالفرد الذي لديه التزام مستمر عال يبقى في المنظمة لأنه يحتاج إلى ذلك (طارق عطية عبدالرحمن، 2011، ص10).

ويتأثر هذا النوع بعدد من العوامل مثل: تقدم السن وطول العمر الوظيفي (العوفي، 2005، ص 36).

6- مراحل تطور الإلتزام التنظيمي:

إن عملية تكوين ونمو وتطور الإلتزام التنظيمي، هي عملية على درجة كبيرة من التعقيد، وقد تناول الباحثون هذا الموضوع بالبحث والدراسة للتعرف على مفهومه وتطوره ومراحله، وفيما يلي عرض لتطور الإلتزام في مراحله المتعددة:

6-1- مرحلة التجربة:

أي قبل الدخول إلى العمل وتمتد لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوافر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة، لأن الأفراد يدخلون المنظمات وعندهم درجات أو مستويات

مختلفة من الإستعداد للإلتزام التنظيمي ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل، وطبيعة البيئة الإجتماعية وما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار، ففي هذه المرحلة يهدف العامل من توجهه نحو العمل على تحقيق الأمن والشعور به والحصول على القبول من التنظيم، وبذل الجهود للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

6-2- مرحلة العمل والبدء به:

وتتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدء العمل، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام، وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز، وظهور قيم الإلتزام التنظيمي.

6-3- مرحلة الثقة في التنظيم:

وتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدء العمل حيث تزداد الإتجاهات التي تعبر عن زيادة درجة الإلتزام التنظيمي، ويزداد نمو هذا الإلتزام حتى يصل إلى مرحلة النضوج، ثم دعم الإلتزام من خلال استثمار الفرد في التنظيم، وتقييم عملية التوازن بين الجهود (التكلفة) والإغراءات المعطاة للأفراد (اللوزي، 2003، ص ص 123-124).

كما أشارت البليسي إلى أن الإلتزام التنظيمي يترسخ لدى الفرد عبر مراحل يمر بها في منظمته وينبغي للإداري التعرف عليها كي تعينه على تطوير مستوى الإلتزام للعاملين وهي:

1 - مرحلة الطاعة : وتعني قبول الفرد الإذعان للآخرين والسماح بتأثيرهم المطلق عليه من أجل الحصول على أجر مادي ومعنوي.

2- مرحلة الاندماج مع الذات : وتعني قبول الفرد العامل تأثير الآخرين من أجل تحقيق الرضا الدائم له في العمل، وتحقيق الانسجام مع الذات، والشعور بالفخر والكبرياء لكونه ينتمي للمنظمة.

3- مرحلة الهوية : وهي المرحلة التي تشير إلى اكتشاف الفرد العامل بأن المنظمة جزء منه وهو جزء منها، وأن قيمها تتناغم مع قيمه الشخصية (حمادات، 2006، ص، ص68-69).

7- العوامل المساعدة في تنمية الإلتزام التنظيمي:

تعددت اجتهادات الباحثين و الدارسين و اتجاهاتهم حول مفهوم العوامل التي تساعد على تكوين الإلتزام التنظيمي داخل التنظيم .ومن العوامل المساعدة على تكوين و تشكيل الإلتزام التنظيمي ما يلي:

7-1-السياسات:

ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد. ويعتمد السلوك في شدته و إيجابيته، أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيجتري عليه اتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا و الإطمئنان و الإنتماء، ثم الإلتزام أو الولاء . وقد تختلف هذه الحاجات عن الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار "ماسلو" في نظرية سلم الحاجات الإنسانية على الحاجات الفسيولوجية والحاجة إلى الأمن، والحاجة إلى الحب والإنتماء، والحاجة إلى الإحترام، و الحاجة إلى تحقيق الذات(اللوذي، 2003، ص 126).

7-2- إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في المنظمة:

عند كل فرد مجموعة من الحاجات المتداخلة التي يسعى إلى إشباعها عن طريق التنظيم، فإذا أشبعت تلك الحاجات فإنه يتولد لدى الفرد شعور بالرضا والإطمئنان ومن ثم بالإلتزام التنظيمي (المغربي، 2016، ص 196). والتنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه

الحاجات يعد تنظيماً مقصراً يدفع العامل إلى ترك العمل ساعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر (الخشروم، 2011، ص174).

7-3- وضوح الأهداف والأدوار :

يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للإلتزام التنظيمي و للمنظمة أكبر، وينطبق ذلك على النهج والفلسفة و الكفاءة الإدارية. (اللويزي، 2003، ص 129) وكذلك الحال بالنسبة إلى عملية تحديد الأدوار، فعملية التحديد هذه تساعد على خلق الإلتزام لدى العاملين نظراً إلى ما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع في حال التحديد للأدوار. (الخشروم، 2011، ص174)

7-4- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم:

تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم، فالمشاركة كما يراها "دايفن" هي الإشتراك الفعلي و العقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة و المساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية، و يشترك في المسؤولية عن تحقيق تلك الأهداف. وقد أوضحت الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الإلتزام التنظيمي و تجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجهه المنظمة من مشكلات هو تهديد لهم و لأمنهم و استقرارهم الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة وبروح معنوية عالية.

7-5- العمل على تحسين المناخ التنظيمي :

المناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن الطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد. وبناء على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة، وأن نجاحها يعتمد على جو العمل السائد، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على

تحقيق الإستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملين يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة. لأن تمتع العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية و الفردية يعزز الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالإلتزام التنظيمي.

7-6- تطبيق أنظمة حوافز مناسبة :

إن توافر أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل، وبالتالي زيادة الإلتزام التنظيمي وارتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف (اللوزي، 2003، ص ص 129-131). كما يعمل النظام الجيد للحوافز على تحقيق نتائج مفيدة من أهمها جذب العاملين إلى المنظمة، ورفع روح الولاء و الإلتزام . (ماهر، 1999، ص 237)

7-7- العمل على بناء ثقافة مؤسسية:

إن الإهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الإحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات، كل ذلك ستترتب عليه زيادة قوة تماسك المنظمة وزيادة الإلتزام لها.

7-8- نمط القيادة:

إن الإدارة الناجحة هي تلك الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز المناسبة .وقد تناول الباحثون مفهوم القيادة في الكثير من الكتابات والأبحاث نظرا لأهميته كمدخل لتنمية الإلتزام التنظيمي، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد،

ویدعم اعتقادهم بأهمية التنظيم، وبيعت فيهم الرغبة في بذل المزيد من الجهد المبدع. (اللوذي، 2003، ص ص 131-132)

كما يمكن للرؤساء أن يعملوا على تشجيع الإلتزام التنظيمي من خلال ما يلي:

7-9- إثراء الوظائف:

بإعطاء الأفراد فرصا جيدة للتحكم في طريقة تأدية وظائفهم، وتقديرهم لإسهاماتهم الهامة، و قد نجحت هذه الطريقة في شركة فورد ببرنامج إشراك العمال وقد تمتعوا بقدر كبير من الإستقلال في أداء أعمالهم، وكان حلا فعالا جدا لزيادة الإلتزام.

7-10- ربط مصالح الشركة بمصالح موظفيها:

أي عندما يكون لهم نفس الاهتمامات و النفع، و هذا ينطبق على الشركات التي تطبق سياسة المشاركة في الأرباح، و البرامج التشجيعية لموظفيها، وبهذا تجعل الموظفين يرون بأن مصالحهم الشخصية تتفق مع مصالح الشركة، وعندما تتوافق هذه المصالح يكون الإلتزام عال.

7-11- إستقطاب و اختيار الوافدين الجدد (العمالة الجديدة) :

الذين تتفق قيمهم بشدة مع قيم المؤسسة، مثل تقدير المؤسسات للحفاظ على الطبيعة واحترام القانون و النظافة، فكلما زاد التوافق بين مبادئ المؤسسة و مبادئ العمال فيها كلما أصبحوا أكثر التزاما. والشركات التي تظهر لموظفيها أنها تعمل بجد لجذبهم هي على الأرجح التي تجد إلتزاما قويا بين هؤلاء الذين تم استقطابهم بفاعلية. (سلطان، 2002، ص ص 211-212)

7-12- توفير فرص التقدم للعاملين:

معظم العاملين يسعون باستمرار إلى تطوير مهاراتهم وزيادة خبراتهم وتحقيق نواتهم. ويستلزم هذا الفهم أن تستمر التنظيمات في تدريب وتطوير مهارات العاملين

فيها، وأن تتظر إليهم باعتبارهم أصولاً وتوفر لهم كل مقومات الإستمرار للعمل فيها، فإن مثل ذلك المناخ التنظيمي يعزز ولاء الموظف وانتماءه للمنظمة التي يعمل فيها. (القريوتي، 2008، ص ص 415-416)

8- العوامل المساهمة في ضعف الإلتزام التنظيمي:

تتمثل عوامل ضعف الإلتزام التنظيمي في الأسباب التالية :

- تقصير الإدارة في فهم مدى اقتناع العمال بأهمية أعمالهم وكونهم أعضاء نافعون في المجتمع.
- عدم إتاحة الفرصة العادلة للعاملين في الترقى مما قد يصيبهم بالإحباط .
- الشعور بالتوتر نتيجة لبعض الإجراءات التعسفية التي قد تتبعها الإدارة مع بعض العاملين. - التعليمات غير المحددة والغامضة.
- الفشل في اعتماد سياسة سليمة لعمليات الثواب والعقاب .
- سوء توزيع الأعمال على العمال كنتيجة لعدم مراعاة العدالة في ذلك. (برقوق، درنوني، 2014، ص 32)

9- قياس الإلتزام التنظيمي:

طور بعض المهتمين بدراسة الإلتزام وتحليله عددا من المقاييس بهدف رصد حركة التزام الفرد بالمنظمة وقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها وكان أبرزها: (بن نابي، 2012، ص 47)

9- 1- مقياس بورتر وزملائه porter & al (1974):

وقد أطلق عليه استبانة الإلتزام التنظيمي وهو يتكون من (15) فقرة تستهدف قياس درجة التزام الأفراد بالمنظمة وولائهم وإخلاصهم لها، والرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، وقبولهم لقيامها، واستعان بمقياس ليكيرت (IIKERT) السباعي لتحديد درجة الاستجابة .ويستخدم المقياس لوصف الإلتزام بشكل عام. (حنونة، 2006، ص 21)

9- 2- مقياس مارش وماناري Marsh & Mannari (1977) :

طور كل من Marsh & Mannari مقياسا ذو رؤية مختلفة للإلتزام التنظيمي للعمال اليابانيين وأطلقوا عليه اسم الإلتزام مدى الحياة لأنه يتعلق بالقيم والمعايير اليابانية المتميزة وقيم الولاء لديهم. (درويش، 2008، ص114)

ويتكون هذا المقياس من 4 فقرات. وقد استخدم كأداة لقياس:

1- إدراك الفرد لكيفية تعمق الإلتزام مدى الحياة.

2- تعزيز استحسان المنظمة.

3- وحث الفرد على الإلتزام بقيم العمل.

4- الولاء لها حتى إحالته على التقاعد.

5- إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.

9- 3- مقياس جوش وزملائه Jauch et al (1978): وهو محاولة لقياس الإلتزام

القيمي من خلال (6) فقرات عبرت كل منها عن واحدة من القيم التالية :

- استخدام المعرفة والمهارة.

- زيادة المعرفة في مجال التخصص.

- العمل مع الزملاء بكفاءة عالية.

- بناء سمعة جيدة له كأستاذ.

- العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات.

- المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.

وقد استخدم من أجل تحديد الأهمية النسبية لكل فقرة من الفقرات أعلاه مقياس خماسي الإيجابية.

9- 4- مقياس غوردن وزملانه (Gordon et al 1981):

ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر هي المقابلات مع عدد من النقابات لتحديد خصائص المشاعر، المعتقدات، و الأعمال المتعلقة بالانتماء للنقابة، وتم ذلك من خلال (22) فقرة خماسية الاستجابة و مراجعة الأدبيات، التي ركزت على قياس الإلتزام، والخروج منها بـ (20) فقرة، استهدفت الاستدلال على التزام الأفراد بالمنظمة . في حين ضم المصدر الثالث (48) فقرة، منها (45) فقرة ذات مؤشرات إيجابية و (23) فقرة ذات مؤشرات سلبية. وبلاستفادة من المصادر أعلاه استطاع تحديد (30) فقرة خماسية الاستجابة وهي:

1-16 فقرة منها تتعلق بالولاء.

2-7 فقرات تصف المسؤولية إزاء المنظمة.

3-4 فقرات تقيس الرغبة للعمل فيها.

4-3 فقرات لتحديد مستوى الإيمان بها.

9- 5- مقياس ثورنتن Thornton (1981):

تضمن المقياس (8) فقرات، سداسية الاستجابة لقياس الإلتزام التنظيمي، كما تضمن (7) فقرات أخرى خماسية الاستجابة، تقيس الإلتزام المهني. (حنونة، 2006، ص ص21-22)

9- 6- مقياس أورلي و شاتمان O'reilly & Chatman (1986):

يتكون هذا المقياس من عشرة بنود موزعة على ثلاثة أبعاد للإلتزام هي:

- الإذعان (Compliance): الذي يعبر عن توقع أو إدراك الفرد بتلقي المكافآت التي تحقق له الرضا مقارنة بالمجهودات التي يبذلها، و يتم قياس هذا البعد من خلال ثلاثة بنود.

- تحديد الهوية (L'identification): الذي يعبر عن تماثل و تطابق قيم و أهداف الفرد مع قيم وأهداف المنظمة، و يتم قياس هذا البعد من خلال أربعة بنود.

- الإستدخال (Internalization): الذي يتمثل في استدخال قيم و معايير المنظمة، فهو إذن تقبل من جانب الفرد لقيم و أهداف المنظمة، و يتم قياس هذا البعد من خلال ثلاثة بنود.

لهذا المقياس عدة نقائص خاصة فيما يتعلق بعدم تفريق كل من أورلي وشاتمان بين المصطلحات، ذلك ما أكدته نيفو.، (1991) (1993) Neveu الذي صنف الأبعاد الثلاثة المذكورة آنفا ضمن البعد العاطفي للإلتزام التنظيمي خاصة فيما يتعلق بمصطلح الهوية والاستدخال و يرجع أساسا إلى أن الفرد يستطيع تقبل قيم المنظمة دون استدخالها و تبنيها من جهة، إضافة إلى تأكيد بعض الباحثين على غرار فابر (1997) Faber أن الإذعان ذو طبيعة معرفية وليس عاطفية.

9-7 - مقياس ماير وألين وسميث Allen & Meyer & smith (1993):

يتكون المقياس في الأصل من 24 بندا، وبعدها تم حذف بندين من كل بعد، بعد إعادة بناءه من طرف كل من ألان و زملاءه.

يستخدم المقياس لقياس الإلتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة، المتمثلة في الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر و الإلتزام المعياري، ما يسمح بمعرفة قوة العلاقة النفسية التي تربط الفرد بالمنظمة، و يتكون من ثمانية عشر بندا تتوزع على كل من الأبعاد الثلاثة على النحو التالي:

- الإلتزام العاطفي : ستة بنود.

- الإلتزام المستمر : ستة بنود.

- الإلتزام المعياري : ستة بنود. (بن نابي، 2012، ص ص 48-49)

وفيما يلي سنعرض مقاييس الإلتزام التنظيمي مرتبة وفق التسلسل الزمني لظهور المقياس حسب غني دحام الزبيدي و آخرون.

جدول رقم:(2) مقاييس الإلتزام التنظيمي وفق تسلسلها الزمني.

ت	المقياس	تفاصيله
1	Porter et al,1974 Mowday et al,1979	ويعتبر أهم وأبرز مقاييس الإلتزام التنظيمي، ويدعى باستبانة الإلتزام التنظيمي(QCQ) ويتضمن 15 فقرة خماسية الإستجابة على وفق مقياس likert وقد أعيد تطبيق هذا المقياس في دراسات كثيرة و يستخدم في قياس أبعاد الإلتزام الإتجاهي.
2	Jauch et al,1978	تم تطبيق هذا المقياس على عينة مكونة من (82) من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة western في الولايات المتحدة، وهو مصمم لقياس الإلتزام للمهنة ويتألف من (6) فقرات خماسية الإستجابة تعكس في مضمونها القيم المهنية للأساتذة.
3	Kidron,1978	ويتألف هذا المقياس من جزئين، يقيس الجزء الأول الإلتزام المحسوب حيث يتكون من (4) فقرات خماسية الإستجابة تتمحور حول مدى استعداد الفرد لترك المنظمة والعمل في مكان آخر، أما الجزء الثاني فإنه يقيس الإلتزام المعنوي حيث يتكون من (9) فقرات سباعية الإستجابة تعكس مدى التطابق بين الفرد وأهداف وقيم المنظمة.
4	Gordon et al,1981	بني هذا المقياس بالإعتماد على ثلاث مصادر هي العمال المنتمين للنقابات، الأدبيات ودراسة الحالة، وهو مقياس ضخم يتألف من (90) خماسية الإستجابة تقيس أربعة أبعاد للإلتزام التنظيمي وهي:الولاء، المسؤولية، الرغبة في العمل ومستوى الإيمان بالمنظمة.
		و يمثل هذا المقياس الإتجاه الحديث في قياس الإلتزام التنظيمي

من خلال أبعاده الثلاثة (الشعوري، المعيارى، و المستمر) ويتكون من (24) فقرة، حيث خصصت (8) فقرات لكل بعد من الأبعاد الثلاثة وهو مقياس سباعى الإستجابة وتم تطبيقه في الكثير من الدراسات، وأثبت معولية عالية، إذ تجاوز عدد البحوث والدراسات التي اعتمدته الـ (150) بحث ودراسة.	Allen & Meyer, 1990	5
وهذا المقياس هو تعديل لمقياس (Allen & Meyer, 1990) فقد خفض عدد الفقرات إلى (18) فقرة سباعية الإستجابة بواقع (6) فقرات لكل بعد من أبعاد الإلتزام التنظيمي الثلاثة (الشعوري، المعيارى، و المستمر) ويتضمن بعض الفقرات السلبية في نضمونها.	Meyer et al, 1993	6

المصدر: (الزبيدي و آخرون، 2015، ص ص 125-126)

10- فوائد عملية قياس الإلتزام التنظيمي:

تعتبر عملية قياس الإلتزام التنظيمي ظاهرة إدارية واعية وهادفة، إذ يحقق فوائد كبيرة للمنظمة تساعد على تصحيح الانحرافات والأخطاء، ومن هذه الفوائد:

- يقدم مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي. (عامر، قنديل، 2010، ص 259) وهذا يمكن المنظمة من أن تعمل على تحديد موقعها واتجاهها قياساً إلى فترة سابقة من الوقت، أو أنها تستخدم أسلوب المقارنة لمستوى التزام العاملين فيها مع منظمات أخرى للفترة نفسها، أو على مستوى إدارات المنظمة أو فئات العاملين فيها. (اللويزي، 2003، ص 140)
- تدخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية تتمثل في المشاعر والاتجاهات، لذلك يجب على الإدارة الجيدة التعرف على المشاعر والأحاسيس والإحتياجات، حتى تستطيع قياس ومعرفة ما يتمتع به الأفراد من التزام لهذه المنظمة.

- هو بمثابة أداة تشخيصية، وذلك لقياس و معرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم، ومن ثم العمل على إيجاد الحلول.
- إن البحوث الإنسانية تعود بالنفع على المنظمة والأفراد كون الأفراد يتولد عندهم الشعور بالأهمية نتيجة لاهتمام الإدارة بهم.
- تحقق هذه الأبحاث فائدة كبيرة للمنظمة من حيث القدرة على إحداث تغيرات في الإدارة وظروف العمل.(عامر، قنديل، 2010، ص259)

11- العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي:

تتدخل مجموعة من العوامل في التأثير في مستوى الإلتزام، وقد أمكن إرجاع هذه العوامل إلى:

11- 1- الخصائص الشخصية للفرد:

يتأثر مستوى الإلتزام التنظيمي بعدد من العوامل الشخصية أشارت إليها نتائج الدراسات التي تمت في هذا الصدد، فقد وجد ارتباط دال بين مستوى الإلتزام وكل من العمر ودافعية الإنجاز.(رسمي، 2004، ص17) كما اشتملت هذه الدراسات على كثير من هذه السمات والتي تعرف بالمتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالفرد على الإلتزام التنظيمي منها:العمر، الجنس، مدة الخدمة، الجنسية، مستوى التعليم، المركز الوظيفي، الشخصية، الإتجاهات، معتقدات الفرد عن العمل، الطموح، الحاجة للعلاقات الإجتماعية، الحاجة للإنجاز و إلى تحقيق الذات، وفي مقدمة هذه المتغيرات التي حظيت باهتمام خاص من قبل الباحثين هما متغيري العمر ومدة الخدمة.(عبد الباقي، 2004، ص 183) كما توجد بعض العوامل ذات العلاقة بالفرد العامل نفسه، مثل شخصية الفرد العامل وقدرته على تحمل المسؤولية، أو توقعات الفرد للوظيفة، أو ارتباطه النفسي بالعمل أو المنظمة، أو عوامل تتعلق باختياره العمل.

11- 2- عوامل تنظيمية:

وهي العوامل التي تتعلق بالخبرة العملية، أو نطاق العمل نفسه، كالتحدي والتغذية الراجعة و الإستقلالية فضلا عن الإشراف المباشر، وتماسك أعضاء جماعة العمل بأهداف المنظمة، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. (حمادات، 2006، ص70)

ومن بين العوامل التنظيمية الأخرى المؤثرة في الإلتزام التنظيمي نذكر ما يلي:

- **وضوح الأهداف:** فكلما كانت تلك الأهداف واضحة كلما كان فهم الأفراد لما هو مطلوب منهم أفضل وأكثر شمولاً.

- **العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين:** العلاقة الجيدة تولد عنصر الثقة مما يعزز من النظرة الإيجابية إلى المنظمة واستمراره في العمل فيها.

- **سمات الوظيفة:** وجود خصائص معينة للوظيفة يمكن أن تزيد من إحساس الفرد بالمسؤولية وبالتالي شعوره بالانتماء للمنظمة.

- **دعم تشجيع المنظمة للإلتزام :** يقع للمنظمة دوراً أساسياً في تعزيز الإلتزام من خلال إعطاء الموظف حقوقه وتحفيزه وتوفير مناخ الإبداع. (المعمرية، 2014، ص29)

11- 3- عوامل غير تنظيمية:

وهي عوامل ترتكز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد اختياره لقراره الأول في الإلتحاق بالمنظمة، بحيث يكون مستوى الإلتزام لدى العاملين مرتفعاً عندما يكون الأجر المتوافر في الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته، مما يعطيه تبريراً لاختياره الأول، أو حين يرى أن اختياره مطلق نسبياً لعدم توفر فرص لاحقة بديلة لتغيير قراره الأول. (حمادات، 2006، ص70)

12- مداخل دراسة الإلتزام التنظيمي:

لم يتم العثور على تصنيف محدد يتناول مداخل الإلتزام إلا أنه توجد اجتهادات لبعض الباحثين تم تصنيف الإلتزام التنظيمي من خلالها إلى:

12-1- المدخل السلوكي (behavioral Approach) :

يقوم هذا المدخل على افتراض أن الفرد يكون ملتزما إذا كان مقيدا بأفعاله السابقة أو لديه كلفة انتماء في المنظمة ومن الصعب عليه استرجاعها. ومن هنا يصح القول بأن العاملين يصبحون ملتزمين إذا هم عملوا لمدة (20) سنة فأكثر في المنظمة، كونهم سيفقدون الكثير من المزايا إذا ما تركوا المنظمة للعمل في مكان آخر، أي سيتحملون كلفة عالية جدا في حالة تركهم للمنظمة. وعلى وفق المدخل السلوكي فإن شعور الفرد بالالتزام ليس موجهها بالضرورة للمنظمة بل لأفعاله أو للأنشطة التي يؤديها في تلك المنظمة.

ويفسر المدخل السلوكي للالتزام نظرية الاستثمارات التي تنظر للالتزام على أنه ظاهرة تراكمية تحدث نتيجة الاستثمارات بمرور الوقت، وتتمثل هذه الاستثمارات بالوقت والجهد والعوائد التي سيفقدها الفرد إن هو ترك المنظمة. أي أن الفرد يبقى مقيدا وملتزما للمنظمة إذا كانت لديه خدمة طويلة في المنظمة كي لا يخسر تقاعده أو يفقد مركزه الوظيفي، أما المعرفة المتخصصة فتجعل من الصعوبة عليه أن يجد عملا يناسبه في مكان آخر. وقد يبدو أن هذا المدخل قدم تفسيراً منطقياً للالتزام بعض الأفراد تجاه منظماتهم، ولكن يعتقد أنه من الصعوبة بمكان تعميم هذا التفسير على جميع الأفراد، حيث لا يعطي دوراً للقيم والمبادئ التي يؤمن بها الأفراد وتدفعهم للالتزام حيال منظماتهم.

12-2- المدخل الإيجابي (Attitudinal Approach):

ينظر إلى الإلتزام التنظيمي بموجب هذا المدخل بوصفه حالة من التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، وبغية تسهيل مهمة تحقيق تلك الأهداف فإن الفرد يحافظ على عضويته في المنظمة، وتلتقي وجهة النظر هذه مع آراء كل من (sheldon,1971) و (kantoor,1968) و (hall et al,1970) و (porter et al,1974) ، إذ يتمثل الإلتزام التنظيمي بدرجة ولاء الفرد للمنظمة والتوكيد على تطابقه واندماجه في تلك المنظمة.

ويُفسر المدخل الإِتجاهي نظرية التبادل التي تفترض بأن الأفراد يجلبون معهم إلى منظماتهم حاجاتهم و/أو توقعاتهم، وأنهم سيعطون التزّامهم بقدر ما تقدمه تلك المنظمة لهم أو مدى قدرتها على إشباع حاجاتهم و/أو توقعاتهم. أي أن الفرد يبادل مساهماته بهدف الحصول على العوائد أو إشباعا لحاجاته الأخرى. ولعل من نافلة القول أن التزّام الفرد بموجب هذا المدخل يعتمد بدرجة كبيرة على قدرة المنظمة في إقناع ذلك الفرد وإشباع حاجاته، وهذا يحصل عندما تتمكن تلك المنظمة من تحري تلك الحاجات أو الدوافع ومحاولة إشباعها .

12-3- مدخل الإلتزامات المتعددة (Multiple commitments Approach):

يمكن فهم الإلتزام المنظمي تحت هذا المدخل بأنه مجموعة من الإلتزامات للمجموعات التي تؤلف المنظمة، ويستمد هذا المدخل فكرته من نظرية المنظمة التي تقدم مداخل عديدة ذات صلة بالمنظمات وتوصفها ككيانات متحالفة تتنافس من أجل الفوز بطاقات والتزّامات الأفراد مع المجموعات المختلفة داخل وخارج المنظمة، ويعكس هذا المدخل إشكالية الارتباط بالمنظمة والذي قد لا يبدو جليا في المداخل الأخرى للإلتزام .وعلى وفق هذا المدخل فإن القيم والأهداف التنظيمية لا تمثل مرجعيات نهائية للإلتزام الفرد، فالمنظمة تتألف من مجموعات كثيرة تتمثل بزملاء العمل، المشرفين، العاملين، الزبائن والمجموعات الأخرى في المجتمع، والمفهوم المقترح هنا هو تفكيك الإلتزام ليعكس الإلتزامات لهذه المجموعات والعنصر الجوهرى في فهم الإلتزام هو من خلال اختبار التزّام الفرد لمجموعة محددة من مكونات المنظمة وبصورة منفصلة بدلا من تحليل التزّامه الشامل لها.

12-4- المدخل الحديث السلوكي الإِتجاهي (Modern Approach):

يدمج المدخل الحديث بين المداخلين الإِتجاهي والسلوكي، إذ ينتمي كل من الإلتزام الشعوري والإلتزام المعيارى إلى المدخل الإِتجاهي، أما الإلتزام المستمر فإنه ينتمي إلى المدخل السلوكي. (الزبيدي و آخرون، 2015، ص ص 116-121)

13- الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي:

لقد تعددت الدراسات الخاصة بالآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي، وقد تمكن أحد الباحثين من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو المتعلق بآثر الإلتزام داخل نطاق العمل والوظيفة.

القسم الثاني : وهو المتعلق بآثر الإلتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي.

13-1- الآثار الوظيفية للإلتزام التنظيمي:

تتمثل آثار الإلتزام التنظيمي على مستوى المنظمة في: (عبد الباقي، 2004، ص187)

13-1-1- الأداء:

توصلت العديد من الدراسات إلى تأكيد وجود علاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء، فالأفراد الأكثر التزاما هم الأحسن أداء لأنهم يبذلون جهودا كبيرة في العمل، (برقوق، درنوني، 2014، ص29) كما أن الموظف الملتزم تنظيميا إذا حدث و حقق في نفس الوقت مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاما. (عبد الباقي، 2004، ص187)

وفي هذا الصدد يرى (ماير) أن الأحاسيس الإيجابية للإلتزام العاطفي وكذا المعياري اتجاه المؤسسة تؤدي إلى نتائج حسنة من حيث الأداء، كما أنه توصل أيضا إلى وجود علاقة سلبية بين الإلتزام المستمر والأداء، فالعامل في هذه الحالة يبقى في المؤسسة لغياب البدائل لديه .

13-1-2- الغيابات:

لقد وجد علاقة عكسية بين الإلتزام -العاطفي والمعياري خاصة- والغيابات، وربما يرجع ذلك إلى أن الأفراد الذين يقيمون الحضور وعدم التغيب يشعرون أنهم ملتزمون بالمنظمة بسبب الإحساس بالواجب (التزام معياري).

13-1-3- الإلتزام ودوران العمل:

أهم آثار الإلتزام التنظيمي هي قلة الدوران الوظيفي واستقرار الأيدي العاملة، فالإلتزام العاطفي للفرد يجعله يبقى في المنظمة لأنه يحب ذلك، ومن هنا يصبح احتمال ترك العامل الملتزم للعمل ضئيلاً، والأشخاص الذين يقوى لديهم الإلتزام التنظيمي العاطفي والمعياري أقل احتمالاً لترك العمل أو الغياب.

13-1-4- الدافعية:

فالدافعية الداخلية لها ارتباط مع الإلتزام المستمر، وعلى العموم فالإلتزام له أثر إيجابي على تطوير الدافعية للعمل. وقد ربطت بعض الدراسات كذلك بين الإلتزام العاطفي والمعياري والدافعية، ووجد أن المستوى العالي للإلتزام العاطفي يعوض المستوى الضعيف للإلتزام المعياري في التأثير على الدافعية والعكس غير صحيح، وهذا ما يدل على أن الإلتزام العاطفي له تأثير أكبر على الدافعية مقارنة بالإلتزام المعياري.

13-1-5- الضغط النفسي:

له ارتباط مع الإلتزام المستمر، فالأفراد الذين يبقون في المؤسسة بسبب الامتيازات فقط كثيراً ما يعانون من مستويات عالية من الضغط النفسي.

13-1-6- التضحية:

فالعامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية في سبيل المؤسسة، بالإضافة إلى الرغبة في البقاء فإن العامل الذي يقوى لديه الإلتزام التنظيمي يكون أكثر استعداداً للتضحية من أجل نجاح المؤسسة.

13-1-7- الإبداع والابتكار:

فعند إحساس العامل بالإلتزام عاطفي اتجاه المؤسسة فإن معظم تصرفاته ستتطلق من هذا الإحساس وسيصرف بمسؤولية وإدراك ووعي، وسيشعر بقيمة الوقت الذي يقضيه في

المؤسسة، وهذا ما سيكون حافزا له على إبداع أساليب جديدة في أداء المهام والواجبات المكلف بها.

13-1-8- الفعالية:

أثبتت الدراسات أن البعد العاطفي للإلتزام يرتبط إيجابيا بالفاعلية في العمل، أما بخصوص البعد المعيارى فقد توصلت البحوث إلى نتائج متضاربة فيما يتعلق به، فبعضها توصل إلى ارتباط ضعيف في حين توصل البعض الآخر إلى وجود علاقة إيجابية بينهما. (برقوق، درنوني، 2014، ص ص 29-31)

13-1-9- سهولة استجابة المنظمة للمتغيرات المختلفة:

فكلما كان الإلتزام الوظيفي لدى العاملين عال كلما ساعد ذلك على تقبل العاملين لأي تغيير يكون في صالح المنظمة وذلك يعود لإيمانهم بأن ازدهار المنظمة وتقدمها سيعود عليهم بالخير والمنفعة. (الدوسري، 2015، ص 44)

13-2- الآثار الحياتية للإلتزام التنظيمي :

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

وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الإنسجام النفسى مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته. وعلى النقيض من الإتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين تشكك في وجود آثار إيجابية للإلتزام التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد، فمثلا يرى البعض أن للإلتزام التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره الوظيفية مع أدواره في حياته الخاصة، ومن ثم فإن الموظف الأكثر التزاما أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة. (عبد الباقي، 2004، ص ص 187-188)

- إضافة إلى ما سبق هناك بعض الآثار الأخرى للإلتزام التنظيمي ذكرها عبد الرحمان برقوق نقلا عن مراد نعموني وإن صنفها في خانة السلبيات نذكرها فيما يلي:
- قلة الفرص المتاحة في التقدم الوظيفي والذي يتحقق في بعض الوظائف من قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي.
 - زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية، فالفرد عندما يلتزم تجاه المؤسسة فإنه يبذل الجهد والوقت لها، مما يؤثر على التزاماته الأخرى ومنها الإلتزامات العائلية وهذا ما يؤدي إلى زيادة الضغوط عليه.
 - انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمال في المؤسسة.
 - التفكير الجماعي يجعل الأفراد أقل انفتاحا على الآراء والقيم الجديدة .
 - زيادة فرص الصراع بين جماعات العمل (برقوق، درنوني، 2014، ص29).

جدول رقم: (3) الآثار الإيجابية والآثار السلبية الممكنة على الإلتزام

الآثار الممكنة		مستوى التحليل
سلبية	إيجابية	
-انخفاض القدرة على الحركة والتقدم الوظيفي.	-الشعور بالانتماء والارتباط.	1-الفرد
	-الأمان.	
	-الأهداف والاتجاه.	
-انخفاض القدرة على النمو والتطوير الذاتي.	-التصور الذاتي الإيجابي.	
	-المكافآت التنظيمية.	
زيادة الضغوط المرتبطة بالعائلة والعلاقات الإجتماعية.	-الجاذبية للعاملين المحتملين.	
-التفكير الجماعي.	-ثبات العضوية.	2-جماعة العمل
-انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف.	-فعالية الجماعة.	
-الصراع بين الجماعات.	-التماسك.	
-انخفاض القدرة على التطور والتكيف.	زيادة الفعالية ترجع إلى:	3-التنظيم
	-جهد الفرد.	
	-انخفاض معدل الدوران.	
	-انخفاض نسبة الغياب.	
	-انخفاض نسبة التأخير.	
	-الجاذبية للأعضاء الموجودين خارج التنظيم.	

المصدر: (بدوي، 2015، ص739)

خلاصة:

من خلال ما جاء في هذا الفصل، يتبين لنا أهمية الإلتزام التنظيمي كواحد من المتغيرات التي يجب أن تحظى بمزيد من الإهتمام من قبل المنظمات، نظرا للتكاليف التي تتجر من وراء الإلتزام الضعيف كالدوران الوظيفي، الغيابات و التأخر عن العمل، ما يؤثر في أداء المنظمات باختلاف نشاطاتها. ومن أجل أن تتجنب المنظمات كل هذه التكاليف والتي تمثل تهديدا حقيقيا ينذر بزوالها في عالم يتسم بالتغير السريع والمنافسة الشديدة. وجب العمل على تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى أفرادها وجعله من صميم أولوياتها.

الفصل الرابع: التمريض

تمهيد

- 1- تعريف مفهوم التمريض
- 2- نظرة تاريخية عن التمريض
- 3- أهمية التمريض
- 4- أهداف التمريض
- 5- أخلاقيات وأسس مهنة الممرضة
- 6- الصعوبات التي تواجهها مهنة التمريض
- 7- تعريف الممرض أو (الممرضة)
- 8- دور ممارسي مهنة التمريض
- 9 - تصنيف الممرضين حسب رتبهم
- 10- مجالات الترقية لدى الممرضين

خلاصة

تمهيد:

ليس هناك خلاف على أهمية ومكانة مهنة التمريض، فهي تعد من أوائل المهن النبيلة ظهورا في حياة البشرية وأقدمها وأجلها، فهي في حقيقتها رسالة سامية تحمل كل معاني الرحمة والإنسانية قبل أن تكون مهنة تزاول للكسب. ونظرا لما تكتسبه مهنة التمريض من أهمية بالغة، على اعتبار أنها تشكل العمود الفقري للخدمات الصحية في أي نظام صحي، فقد جاء هذا الفصل لإلقاء نظرة على هذه الفئة التي تعمل بكد وبلا تهاون لخدمة المرضى والسهر على صحتهم.

1- تعريف مفهوم التمريض:

تعد مهنة التمريض عصب النشاط الصحي في المؤسسات الصحية لتأثيرها الواضح والملموس على الخدمات الصحية المقدمة، ويمثل التمريض أكبر الفئات المهنية العاملة في المنظمات الصحية. فقد أثبتت الدراسات أن ما يقدمه ممارسو مهنة التمريض من رعاية صحية تمريضية للمرضى وخدمات وقائية يساوي 80% من إجمالي الرعاية الصحية المقدمة. (جواد، جخير، 2016، ص84) وفيما يلي عرض لبعض التعاريف الواردة في مفهوم التمريض.

1-1- لغة:

قال سيبويه: "مرّضه تـمريضاً أي قام عليه و وليّه في مرضه وداواه ليزول مرضه". وقال غيره: "التـمريض حسن القيام على المريض، والتـمريض في الأمر :التضجيع فيه، وتـمريض الأمور :توهينها وأن لا تُحكّمها، وريح مريضة :أي ضعيفة الهبوب".(ابن منظور، 1994، ص231)

و التمريض القيام على المريض وحقيقته إزالة المرض عن المريض، كالتقذية في إزالة القذى عن العين، وقيل :التكفل بمداواته .تقول :مرضته تـمريضاً :تـكفلت بمداواته. (بن المناوي، 1990، ص109)

1-2- اصطلاحاً:

لقد تعددت مفاهيم مهنة التمريض بحسب اتجاهات المنظمات و الباحثين الذين عرفوا التمريض وفيما يلي عرض للبعض من هذه التعاريف:

يعرف Hildegard Peplau التمريض على أنه: "عملية بين الأشخاص تتطوي على تفاعل بين شخصين أو أكثر، هدفهم المشترك هو مساعدة الفرد المريض أو المحتاج إلى الرعاية الصحية."

وتعرف الجمعية الأمريكية للتمريض التمريض بأنه: "حماية وتعزيز وتحسين الصحة والقدرات و الوقاية من الأمراض و الإصابات وتخفيف المعاناة، من خلال تشخيص وعلاج الإستجابة البشرية، والدعوة إلى رعاية الأفراد والأسر والمجتمعات و السكان."

و تعرف Florence Nightingale التمريض بأنه: "عبارة عن وضع المريض في أفضل الظروف حتى تقوم الطبيعة بدورها". (Janice Rider Ellis and Celia Love Hartley, 1992, pp24-25)

كما يعرف بأنه: "هو علم و فن و مهارة يتم من خلاله تقديم الخدمات الصحية للمجتمع فهو علم لأنه يعتمد على كثير من العلوم الأساسية كعلم التشريح و وظائف الأعضاء و هو فن و مهارة لأنه يتطلب الدقة و سرعة في البديهة مع الإخلاص".

فالتمريض هو: "الرعاية الشاملة للمريض من النواحي النفسية و الاجتماعية و هي مهنة تخدم المرضى و الأصحاء و تهتم بوقاية المجتمع كله من الأمراض و رفع المستوى الصحي و كفالة الصحة للجميع" (الوافي، 2013، ص114).

وتعرفه منظمة الصحة العالمية على أنه: "عمل يؤدي بواسطة الممرضة لمساعدة الفرد - مريضاً أو سليماً - في القيام بالأنشطة التي تساهم في الإرتقاء بصحته أو استعادة صحته في حالة المرض أو الموت في سلام وأمان". (سعيد، جاسم، 2017، ص45).

كما عرفته الباحثتان ناهدة ووداد بأنه: "علم وفن ومهارة - يهتم بالإنسان ككل جسماً وعقلاً وروحاً، ويسعى لتحسين وضعه الجسدي والنفسي والاجتماعي، وذلك عن طريق تقديم أفضل خدمة للمريض في حالة مرضه ومساعدته على تلبية حاجاته الضرورية، وتعليم الفرد الأسس الصحية السليمة في الحياة للمحافظة على صحته الجيدة والوقاية من الأمراض.

وعرفه الخطيب بأنه: "علم وفن ومهارة تتم من خلال تقديم الخدمات الصحية للمجتمع". (الرفاعي، الجمال، 2010، ص512).

أما الأخت أوليفيا (1943) فقد عرفت التمريض بأنه: "مزيج من الفن والعلم الذي يستوعب المريض بكامله (جسمه، عقله، وروحه) ويعمل على رفع مستوى صحة المريض

البدنية والروحية والعقلية وذلك عن طريق تثقيف المريض بإعطائه المعلومات الصحية الدقيقة أو عن طريق جعله يقتدي بالعاملين".

كما عرفت فرجينيا هندرسون (1960م) التمريض بأنه: "خدمة الأصحاء والمرضى ومساعدتهم في القيام بتلك الأنشطة التي تسهم في المحافظة على الصحة واسترداد العافية أو الموت بسلام، والتي يقومون بها دون مساعدة إذا ما توافرت لديهم القوة والمعرفة اللازمة". ويعرفه المجلس العالمي للتمريض (2010) بأنه: "تقديم العناية الذاتية من خلال التعاون للأشخاص المرضى والأصحاء في جميع الأعمار ولجميع الأفراد والعوائل والجماعات والمجتمعات وفي جميع الظروف، ويتضمن الإرتقاء بالصحة وتعزيزها والوقاية من الأمراض ورعاية المرضى والمعاقين والمحتضرين (dying people) والدعوة إلى بيئة آمنة والمشاركة الفاعلة من خلال إجراء البحوث وصياغة السياسات الصحية وإدارة المؤسسات الصحية وتبني دوره الأكاديمي في التعليم". (جواد، خير، 2016، ص88).

2- لمحة تاريخية عن التمريض:

2-1- التمريض في الماضي البعيد:

التمريض قديم فهو أقدم من الطب نفسه و قد بدأ التمريض في فجر التاريخ كخدمة اجتماعية نشأت من الحس الغريزي الطبيعي بحماية الأسرة و رعايتها، فرعاية الأم لوليدها في الصحة و المرض هي نوع من التمريض، ومساندة المرأة للمرأة في الولادة حيث نشأ قبل أن يعرف الطب، وبالرغم من أن الأهداف النبيلة للتمريض استمرت علي مدى التاريخ إلا أن ممارسة التمريض تغيرت تأثرا بعوامل المجتمعات المختلفة و التطور الطبي حتى نشأ التمريض كمهنة لها أصولها ودرجاتها العلمية ولا غنى عنها لأي مجتمع و لا يمكن ممارسة الطب بدونها في أي وقت.

عندما نبحث في تاريخ التمريض نجد أن المهارات التمريضية قديمة ولنا أن نقول أن تاريخ البشرية يشبه النسيج المتداخل المتشابك الذي لا يمكن فصل خيوطه أو معرفة بدايته أو نهايته، إن المهارات التمريضية عرفت منذ أن عرفت البشرية واعتبرت الأم هي

المرضة الأولى التي عرفتها البشرية، فقد كانت تقوم بالعناية بالوليد منذ ولادته كما اعتنت بالمرضى و الجرحى و كبار السن في الأسرة، وكما أن النساء كن يساعدن بعضهن في أثناء عملية الولادة وقد تفوقت بعض النساء في هذا المجال وتوارثت بعض النساء مهارات التوليد والعناية بالمرضى، وعرف الإنسان المرض وفنون الطب والتمريض منذ زمن بعيد و لكن لوحظ من دراسة المخطوطات التاريخية أن هذه المهارات اختلفت في طبيعتها من الشرق إلى الغرب و يرجع هذا إلى اختلاف البيئات والحضارات، حيث أن التمريض لا ينفصل عن الطب فلا يمكننا القول أن المريض يحتاج إلى مهارات طبية فقط أو مهارات تمريضية فقط ولكنه يحتاج إلى الاثنين معا حتى يصل إلى الشفاء التام. وكان التمريض في العصر البدائي معتمدا علي الخرافات والسحر و كان يعلل حدوث الأمراض للأرواح الشريرة و الحسد، وبرز في الوقت نفسه بعض الأشخاص الذين لهم القدرة علي مساعدة المرضى ومداواتهم و أطلقوا عليهم لقب (الرجل الطيب) و اتسمت أعمالهم بالسحر و حاولوا التعمق في أسباب الأمراض فهداهم تفكيرهم لإيجاد صلة وثيقة بين السحر والأرواح وظل الإعتقاد سائدا على مدى دهور طويلة ولم يمكنهم من التفريق بين الطب والسحر، وقد اتخذت بعد فترة من الزمن في دول أوروبا رجل الدين الذي كان يقوم بمساعدة الأفراد في حل مشكلاتهم الدنيوية، بجانب مشكلاتهم الصحية والدينية.

2-2- التمريض قبل ظهور المسيحية:

مارست المرأة جميع المهارات التمريضية كما قامت بأعمال الخدمة والاعتناء بالمرضى والمحتاجين وكبار السن ومارست فن التوليد وسميت في ذلك الوقت بالراهبة، حيث أنها كانت تساعد القساوسة ورجال الدين في عنايتهم بالمرضى، وكانوا يتخذون من المعابد مكانا لإيواء المرضى والعناية بهم كما كانت المعابد تتخذ مركزا رئيسا للعلم و المعرفة، فكان يتعلم فيها الأفراد فنون الطب والتمريض. و ازدهرت في ذلك الوقت حضارات مختلفة ومنها:

- مصر : تعتبر أقدم حضارة إنسانية عرفت الطب و الجراحة و التمريض و هي أول من نقش على الحجر في المعابد أول جراحة للمخ في التاريخ.

- الصين (2800 ق.م): تدل المخطوطات أن الممارسات التمريضية كانت بجانب الممارسات الطبية، وقد تفوقوا في ذلك و دونوا الكتب الطبية التي تصف الأعضاء الداخلية للجسم ووصفوا أنواعا مختلفة من العلاجات كما أنهم مارسوا العلاج بوخز الإبر.
- بابليون و سوريا (2100 ق.م) : اهتموا بالتمريض و تفوقوا في استخدام العقاقير و مختلف العلاجات.

- الهند (600 ق . م): لقد أبرزوا دور الممرضة في كتبهم و قالوا أنه من المهم على الممرضة أن يكون لديها معلومات عن العقاقير و استخداماتها و أن تكون نشيطة و ماهرة، ومخلصة في عملها مع المريض (حجازي، 2005، ص41. 42).

2-3- التمريض في التاريخ الإسلامي:

لقد عرف العرب في جاهليتهم الكثير من أسماء الأمراض والعقاقير والأدوية مما يقطع الشك بتمرس العرب قبل الإسلام في صناعة الطب والعقاقير. وكان الطب والتمريض في ذلك العصر يقوم بهما شخص واحد، وكان هناك من يقوم بهذه المهنة من بنات حكام العرب، مثل (بنت عامر بن الظرب) فقد مارست المداواة مع أن أبيها كان من حكام العرب مما يدل على مكانة هذه المهن ومدى احترام مزاولها (التويجري، 2007، ص 27-28).

ويمكن أن نشير إلى أن السيدة (رفيدة) تعد أول من تولت مهمة ممرضة في العالم الإسلامي حيث اختارها الرسول (محمد صلى الله عليه وسلم) لتعمل في مستشفى حربي، في خيمة متنقلة، وذلك لتمرسها في الجراحة والطب والتمريض. كما نجد (كعبية بنت سعد الأسلمية) التي رافقت الجنود في غزوة بدر، وفي معركة الخندق، وفي معركة أحد، و (شفاء بنت عبد الله) الطبيبة الممرضة و (نسيبة أم عمار)، وغيرهن كثيرات. وكن يسمين بالآسيات لما عرف عنهن أنهن يواسين المريض وكن ملائكة الرحمة ورسل الإنساني (بجاج، 2015، ص309).

2-4- التمريض في العصر الحديث:

في أوائل القرن التاسع عشر قام فليدز وزوجته في عام (1839م) ببناء معهد كيسروث بألمانيا كمستشفى للفقراء ومعهد للتمريض، وهو المعهد الذي تخرجت منه فلورنس نايتينجيل (Florence Nightingale)، والتي عهد إليها فيما بعد بتنظيم التمريض أثناء حرب القرم عام (1854م). فلما انتهت الحرب وعادت إلى إنجلترا، قامت بالدعوة لتأسيس معهد للتمريض سمي باسمها في عام (1890م) و ألحق بمستشفى سانت توماس بلندن، و إليها يرجع الفضل في وضع أسس التعليم التمريضي. ولقد استحوذت عن جدارة لقب (سيدة المصباح)، وذلك لأنها كانت تحمل معها مصباحا صغيرا وهي تسير في الظلمة لتفقد المرضى. وقد قامت هذه السيدة بإعداد مناهج مدرسة التمريض من أفكارها الخاصة ومن مفهومها للأعمال التي يجب أن تكون الممرضة قادرة على أدائها، وقد وضعت بصمتها الواضحة على التعليم التمريضي، لذلك تعتبر هذه السيدة مؤسسة لقواعد التمريض الحديث. وتحتفل جمعيات الممرضات في كل عام بيوم الممرضة العالمي في الثاني عشر من شهر أيار وهو يوم ميلاد السيدة فلورنس نايتنجل (التوحيدي، 2007، ص30).

كما تعتبر فيرجينيا هندرسون وهي ممرضة أميركية ولدت في ولاية فرجينيا عام (1897م) من الأوائل الذين وضعوا نظريات التمريض و أول من وضع تعريفا مقبولا للتمريض وإطارا للعمل التمريضي، وقد صنفت أنشطة التمريض بحسب الأمراض التي تصيب الإنسان (جواد، جخير، 2016، ص88).

وقد عقد أول مؤتمر دولي للممرضات سنة (1901)، في مدينة بافلو (Bavlo) بالولايات المتحدة. واختيرت المسز اتيلي جوردن فينوس (T.J.Vinos) رئيسة للاتحاد الذي كان يهدف إلى رفع مستوى التمريض في العالم وتنمية العلاقات بين الجمعيات، ونشر الأبحاث العلمية المتعلقة بالتمريض، وتبادل الخبرات والأبحاث، وإقامة برامج ثقافية عبر تبادل الممرضات بين الجمعيات. (بجاج، 2015، ص309)

3- أهمية التمريض :

تعد مهنة التمريض من المهن السامية و النبيلة، وذلك لأهميتها الكبيرة للمرضى والأصحاء إذ تساعد في شفاء وإعادة الحياة الطبيعية للمرضى، فضلا عن دورها في التنقيف الصحي وزيادة الوعي الصحي لدى الأصحاء. ونظرا لدور الملاك التمريضي في المستشفى لتحقيق أهداف هذه المهنة فهو يعد المنسق الأساسي لمهام رعاية المريض، ويمثل حلقة وصل بين المريض والطبيب، ولهذا نجد أن هناك علاقة قوية بين الممرض والطبيب من جهة والممرض والمريض من جهة أخرى، كما لا بد من الإشارة إلى أن المركز الاجتماعي للممرض أو الممرضة أخذ في النمو والتطور مع تطور الاختصاصات الطبية و المعرفة التكنولوجية. (جواد، جخير، 2016، ص90)

4-أهداف التمريض:

هناك مجموعة من الأهداف العامة للتمريض و التي حددت فيما يلي:

- المساعدة في تقديم الخدمة الطبية و العلاجية للمرضى.
- الإهتمام بتوفير خدمات الرعاية الصحية اللازمة للنهوض بصحة المجتمع.
- الحرص على وقاية المجتمع من الأمراض والأوبئة لضمان الحياة الصحية و السليمة لكل فرد.

- تقديم التنقيف الصحي للأفراد لزيادة مستوى الوعي لدى المجتمع.
- التعاون مع جميع الأقسام لتحقيق الأهداف الرئيسية للمستشفى.
- بذل أقصى جهد لتقديم الخدمات الإسعافية في الحالات الطارئة وعلاج المصابين. (الوافي، 2013، صص 115-116)

5- أخلاقيات وأسس مهنة الممرضة:

تعد مهنة التمريض مهنة عالمية، تتخطى الحواجز واعتبارات التمييز بسبب العرف أو اللون أو المعتقد، أو الإلتناء السياسي، أو الوضع الاجتماعي. إذ تجسد المثل الإنسانية العليا، وتمتاز على غيرها من المهن أنها من أنبل المهن لما تتميز صاحبتها

بالصبر والحنان والعطف والتضحية. فالمرضة هي أخت للمريض تلازمه وترافقه وتسهر على راحته وتقوم بخدمته وتخفف من آلامه، وتضمد جراحه، حيث تتميز بأخلاقيات من أهمها ما يلي:

- الأخلاق الحميدة والسلوك الحسن. تهتم بنظافتها الشخصية وكمال مظهرها، وحسن معاملتها. وعليه فالمرضة ملزمة بتمثل النقاط التالية:

- تحترم الممرضة القيم الإنسانية، وتؤمن بالحريات الأساسية لكل إنسان، وفي حقه في حياة لائقة.

- تسهر على راحة المريض، وتهيئ له الأجواء الاجتماعية والروحية والمادية، التي تساعد على شفائه.

- تساهم في رفع المستوى الصحي في المجتمع، وتعمل على الوقاية من الأمراض بجميع الوسائل من نصح وإرشاد وتعطي المثل في الحياة الصحية بسلوكها وتصرفها وطريقة عيشها.

- تقوم بواجبها المهني نحو الفرد والمجتمع وتتسق عملها مع أعضاء المهن الطبية والصحية الأخرى.

- تتعاون الممرضة مع الطبيب ومع أفراد المهن الطبية.

- تحترم الممرضة معتقدات المريض، وتحافظ على أسراره.

- تتحمل الممرضة مسؤوليتها، وتعرف حدود مهنتها.

- تحافظ على أعلى مستويات العمل والسلوك في جميع الأوقات. وتتابع جهودها في تحصيل المعرفة وكسب الخبرة.

- أن تبلغ في الحين عن كل تقصير أو خلل أو نقص يمكن أن يؤثر على سير العمل في القسم.

- تحترم الممرضة زميلاتها وزملائها، وتتعاون معهم، وتنمي علاقات طيبة معهم ومع غيرهم من أعضاء المهن الطبية الأخرى (بجاج، 2015، ص310).

كما أضاف جابر الصليبي بأن هناك مجموعة من الصفات يتحلى بها أفراد الهيئة التمريضية هي :

- الإخلاص: الممرض موضع ثقة المريض وأهله وذويه والمجتمع، وأهم ما يوجب هذه الثقة أن يخلص لهم في تقديم العناية التمريضية اللازمة، مع احتساب ذلك خالصا لوجه الله تعالى.

- الأمانة : الممرض مؤتمن على الأرواح والأعراض، فلا بد أن يتصف بالأمانة وأن يؤدي هذه الأمانة على وجهها الصحيح ومن الأمانة المحافظة على أسرار المرضى.

- الصدق : فالممرض صادق إذا عمل أو قال أو كتب أو شهد، حريص كل الحرص ألا تدفعه نوازع القربى أو غيرها إلى أن يدلي بشهادة أو تقرير يعلم أنه مغاير للحقيقة.

- المحبة والعطف : فالممرض محب لمرضاه عطوف عليهم، رفيق بهم، وعليه أن يكون لبقا معهم متلطفا بهم، وعليه أن يراعي نفسياتهم ويلجأ إلى الأساليب التي تعين على التخلص من الأوهام .

- الصبر : إن مهنة التمريض مهنة شاقة والتعامل مع نوعيات مختلفة من المجتمع يتطلب قدرا كبيرا من الصبر وسعة الصدر فلا بد للممرض أن يتصف بهما .

- التواضع : على الممرض أن يكون متواضعا فلا يتكبر على مرضاه أو يحتقرهم مهما كان شأنهم، ومن تواضع لله رفعه (الصليبي، 2011، ص14).

كما يتطلب أداء التمريض على الوجه الأكمل من ممارسي هذه المهنة مراعاة عدد من الأسس الهامة المرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا نذكرها فيما يلي:

- روح العطف والشفقة.

- الشعور بالمسؤولية ومحاسبة النفس على التقصير.

- العناية و ملاحظة أية أعراض طارئة على المريض وتتبيه الطبيب لها.

- روح التعاون وذلك بين الطبيب و ممارسي مهنة التمريض وأهل المريض حتى يتم العلاج.

- الجد و المثابرة فيجب ألا ييأس ممارسو مهنة التمريض أو يملوا من طول مدة التمريض و ألا يغضبوا من معاملة أي مريض.
- حفظ الأسرار، فبحكم طبيعة العمل يتسنى لممارسي مهنة التمريض معرفة أسرار المرضى وعائلاتهم، لذا لا بد أن يؤتمنوا على الأسرار و أن يحفظوها (الوافي، 2013، ص ص114-115).

6- الصعوبات التي تواجهها مهنة التمريض.

لا تزال مهنة التمريض تواجه العديد من الصعوبات أثرت في تطور مهنة التمريض وفي مسيرتها العلمية، رغم توجهها العلمي قبل قرن ونصف من الزمن. وذلك للأسباب الرئيسية التالية:

- 1- العامل الأساسي الذي أخر تطور مهنة التمريض يعود إلى كون التمريض مهنة لا تتمتع بالاستقلالية، فهي ليست مهنة حرة كالطب، فالمرضة لا تستطيع حتى الآن ممارسة المهنة بمفردها، فهي إجمالاً موظفة يفترض أنها تعمل تحت إشراف الطبيب، سواء كان ذلك في عيادته الخاصة أم في المرافق الصحية على أنواعها. وقد جرت محاولات قامت بها الممرضة لتحرير مهنتها، إنما كان دون ذلك عقبات تشريعية وقانونية.
- 2- تأثرت مهنة التمريض على مر العصور من كونها تستقطب المرأة عموماً، مقارنة بالطب الذي كان يطغى عليه الرجال.
- 3- تأثرت مهنة التمريض من تعدد مستويات فريق التمريض، ولا يزال يوجد لغاية الآن ممرضات يعملن في المرافق الصحية وهن يحملن شهادات متباينة في العلم والخبرة. فهناك ممرضات حصلن على الشهادة الابتدائية كمدخل لدراسة التمريض، ومنهن من حصلن على الشهادة المتوسطة، أو الثانوية، أو الجامعية الأولى، أو حتى الدكتوراه، لكنهن كلهن بنظر المجتمع ممرضات يقمن بأعمال تتشابه مهنيهاً بعضها مع بعض، ولما كان تصرف الواحدة يختلف عن الأخرى علمياً واجتماعياً وأدبياً، فقد أثر هذا الواقع سلباً على مهنة التمريض.

4- لا يزال الناس المحافظين في بعض الدول يصرفون بناتهم عن الإلتحاق بمهنة التمريض متذرعين بأن من العسير على الممرضة أن تقوم برعاية الرجل وتساعده في حصوله على حاجاته الأساسية اليومية، كما أنها تخدم المرضى وهم بحالة صحية حرجة، مما يضعها في وضع نفسي شاق. (قرنفل وآخرون، 2007، ص ص 143-144)

7- تعريف الممرض أو (الممرضة):

7-1- لغة:

جاء في المنجد في اللغة والأعلام لفظ: "ممرض وممرضة، و الجمع ممرضات والممرضة هي المرأة التي تعتني بالمرضى في المستشفيات وغيرها". (المنجد في اللغة و الأعلام، 2008، ص 757)

7-2- اصطلاحاً:

يعرف الممرض بأنه: "هو الشخص المهني الذي يقدم أفضل الخدمات التمريضية الصحية للأفراد لإدامة حياتهم و منع حدوث الأمراض والعناية بهم وكذلك القيام على راحة المريض وتمريضه أثناء فترة مرضه".

أيضاً هو: "الشخص الذين يقوم بمختلف الأعمال التمريضية التي تحتاج إلى المعرفة و المعلومات و المهارة الجيدة ليكون ضمن الفريق الطبي ويحمل شهادة أو دبلوم في علم التمريض".

و أيضاً: "هو شخص استكمل برنامجاً مخططاً لتعليم أساسيات خدمة المريض ويكون مؤهلاً ومرخصاً له في بلده بتقديم خدمات مسؤولة، فيما يتعلق بتعزيز الصحة ومنع الأمراض ورعاية المرضى". (الوافي، 2013، ص 113).

ويعرف كل من مها كامل جواد ومالك رشيد جخير الممرض بأنه: "هو الشخص المعد خصيصاً وفق الأسس العلمية للتمريض، ويكون راغباً ومؤهلاً ومستوفياً للمعايير المقررة في التعليم والكفاءة السريرية ليصبح قادراً على تقديم الخدمات التي تسهم في الإستدامة والمحافظة أو استرجاع الصحة والعافية (جواد، جخير، 2016، ص 84).

كما يعرف الممرض بأنه: " ذلك الشخص الذي يقوم بتقديم الخدمات التمريضية سواء أكان هذا الشخص قد أكمل دراسة التمريض في مدرسة، كلية متوسطة، معهد متوسط، أو تدرب على تقديم الخدمات التمريضية أثناء عمله في أحد المستشفيات أو المراكز الصحية، وبناء عليه فإن الممرض هو ذلك الشخص الذي يسمح له بتقديم خدمات تمريضية تهدف إلى إدامة الصحة والعناية بالمريض. (الشافعي، 2002، ص87)

وتتبنى كلية فلسطين للتمريض تعريفاً للممرض ينص على أن " الممرض هو إنسان مهني لديه الحصيلة المعرفية والمهارة والثقة بالنفس التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية بالتعاون مع زملائه من أفراد الطاقم الصحي، وهو عنصر نشط في إدارة المؤسسة الصحية وإحداث التغييرات الإيجابية فيها، ولديه الكثير من الأدوار التي يؤديها ". كما عرف المشاركون في المؤتمر الخاص بوضع القوانين والتشريعات المنظمة لتعليم وممارسة مهنة التمريض ونظم الترخيص والتسجيل في فبراير (2001) الممرض أو الممرضة بأنه: " ذلك الشخص الذي أتم بنجاح برنامجاً أساسياً في تعليم التمريض بعد الثانوية العامة لا يقل عن سنتين، ويحمل مؤهلاً يمنحه صلاحية وسلطة ممارسة مهنة التمريض في بلده، ويكون البرنامج الأساسي لتعليم التمريض برنامجاً معترفاً به رسمياً، ويوفر قاعدة سليمة لمزاولة التمريض ومواصلة الدراسات العليا ". (شقورة، 2002، ص52)

8- دور ممارسي مهنة التمريض:

التمريض يعنى بإمداد المجتمع بخدمات علاجية في طبيعتها تساعد على بقاء الفرد صحيحاً كما تمنع المضاعفات الناتجة عن الأمراض و الإصابات و من أهم واجبات ممارسي المهنة بصفة عامة ما يلي:

- تقديم العناية التمريضية الشاملة فيقوم ممارس المهنة بتوفير متطلبات الشخص الذي يرعاه الجسمانية و العقلية و العاطفية، سواء الوقائية منها أو العلاجية.
- تنفيذ الخطة العلاجية للطبيب و أداء احتياجات المريض التمريضية في حدود اختصاصاتهم الفنية.

- تنسيق خطة الرعاية التمريضية للمريض مع باقي أعضاء الفريق الطبي و أداء و مراقبة كل الإجراءات التمريضية اللازمة لشفاء المريض. (الوافي، 2013، ص 116)
 - تعليم المريض وأسرته ومدهم بالإرشادات اللازمة للوقاية من الأمراض والارتقاء بصحتهم.
 - الاشتراك في وضع الخطة الشاملة والمتكاملة للرعاية الصحية للفرد والأسرة والمجتمع.
 - الاشتراك في الأبحاث العلمية بالرعاية الصحية.
 - إدارة الخدمات التمريضية والإشراف على أفراد هيئة التمريض.
- وقد قامت منظمة الصحة العالمية بتحديد المسؤوليات الأساسية للممرضة التي اشتملت على الأعمال التالية:
- تقديم الرعاية التمريضية للمريض وفقا لاحتياجاته الجسدية والنفسية والروحية، سواء قدمت هذه الرعاية في المستشفيات أو المنازل أو المدارس أو المصانع.
 - العمل كمدرسة للصحة أو مستشارة للمرضى وأسرهم في منازلهم، وفي المستشفيات، وفي دور الاستفتاء، وفي المدارس، والعيادات، أو الوحدات الصحية. ونظرا لاتصالها الواسعة والوثيقة بالمرضى وأسرهم، فإنها دائما تكتسب ثقة الأسرة وتكون في موضع مناسب لوضع المعلومات العلمية في لغة مبسطة لهم، وتساعدهم على تفهمها والعمل على وضعها موضع التنفيذ.
 - عمل الملاحظات الهامة لحالة الفرد، مريضا أو سليما، وتحديد المشكلة الصحية، وتوصيل هذه المعلومات إلى الأفراد الآخرين من الفريق الصحي، أو المؤسسات العلاجية الأخرى المسؤولة عن الرعاية الصحية. وعلى ذلك تعتبر الممرضة حلقة اتصال بين المريض وبين أفراد الفريق الصحي في المؤسسات الصحية المختلفة.
 - المساهمة مع أعضاء الفريق الصحي في تحليل الاحتياجات الصحية وتحديد الخدمات التمريضية المطلوبة، وكذلك في تخطيط وإنشاء المباني والتجهيزات المطلوبة لأداء هذه الخدمات على أتم وجه. (بجاج، 2015، ص311)

و يرى شاهين فارسين(1990) بأن هناك تسعة أدوار يقوم بها الممرض أو الممرضة فيما يتعلق بالعناية بالمرضى وأسرهـم أو من يدعمونهم. إلا أن نوعية العمل والدور تختلف طبقا لاختلاف الدرجة والتحصيل العلمي للممرض أو الممرضة نذكرها فيما يلي:

1- الدور الشفائي (العلاجي) : يستخدم الممرض الأساليب التي تساعد في إنجاح الشفاء الطبيعي كتغيير الضمادات المعقمة وإعطاء الأدوية للمرضى وغيرها من المهارات.

2- دور العناية (المواساة) : إن الممرض يدعم المريض عن طريق اتجاهاته وأعماله التي تظهر اهتمامه برفاهية المريض وتقبله له كإنسان . ويحرص الممرض أن لا يصنع القرار نيابة عن المرضى ولكنه يشجعه المرضى على المشاركة في إعداد الخطط للعناية بهم. وتتضمن نشاطات العناية الحفاظ على كرامة الفرد.

3- دور التواصل : ويشمل جمع المعلومات وتوصيلها للآخرين، ويتواصل التمريض مع المرضى وأسرهـم ومع زملائهم التمريض في أقسام أخرى ومع أعضاء الفريق الصحي، وغالبا ما يتأثر شفاء المريض بنوعية التواصل الذي يقوم به التمريض.

4- دور التعليم : يقوم التمريض بدور المعلمين حيث يقومون بتزويد المعلومات وتعزيز التغيير السلوكي . والعمل على توفير بيئة مناسبة تمكن المريض من التعلم وتحديد حاجات المريض واستعداده للتعليم.

5- دور التخطيط : يمارس التخطيط خلال جميع مراحل عملية التمريض من أجل تحقيق الأهداف المتوقعة من العناية الصحية.

6- دور التنسيق : التنسيق طريقة لوضع الأشياء مع بعضها، أو إيجاد التوازن بينهما. ويشمل دور الممرض التنسيق بين المرضى وأسرهـم، والممرضين والإختصاصيين في مجال الصحة.

7- دور الحماية(الوقاية) : وهذا يشمل النشاطات التي يقوم بها التمريض لحماية الإنسان من الإصابات والمضاعفات، وتعقيم اللوازم (المواد) ، وتزويد الناس بالمعلومات عن

الأمراض المعدية وطرق الإصابة بها وكيفية منع حدوثها، والإسعافات الأولية وإجراءات وقائية أخرى.

8- دور إعادة التأهيل : وتشمل النشاطات التي ترفع من إمكانيات المريض إلى الحد الأقصى وتخفيف القيود عليه إلى الحد الأدنى . وغالبا ما تساعد هذه النشاطات المريض على التغيير واكتساب مهارات جديدة كمهارة المشي باستخدام العكازات.

9- دور تهيئة المريض للمجتمع : وهذا يشمل تحويل انتباه المريض من التركيز على المرض إلى أشياء أخرى مفيدة لهم . فالمريض الذي يعاني من مرض طويل الأمد يرغب في الحديث بأمور تتعلق بالناحية العلاجية، ولكن الحديث عن أخبار العالم أو ما شابه من محادثات سيستمتع بها أكثر وتخرجه من حالته النفسية السيئة. (الشافعي، 2002، ص ص 90-91)

9- تصنيف الممرضين حسب رتبهم:

حسب ما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 121/11 المؤرخ في 20 مارس 2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك شبه الأطباء للصحة العمومية، الوارد بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، فإن هذا السلك يتكون حسب الترتيب التصاعدي من:

9-1- سلك مساعد التمريض للصحة العمومية:

و يضم سلك مساعد التمريض للصحة العمومية رتبتين:

9-1-1- رتبة مساعد تمريض للصحة العمومية:

يكلف مساعد التمريض للصحة العمومية، لا سيما بالنظافة الجسمية للمرضى ومحيطهم وتقديم علاجات التمريض الأساسية والقيام بالهام المرتبطة بالفندقة وحفظ صحة الاستشفائيين.

- يشاركون في صيانة التجهيزات وترتيب العتاد.

9-1-2- رتبة مساعد تمريض رئيسي للصحة العمومية:

زيادة على المهام المسندة لمساعد التمريض للصحة العمومية، يكلف مساعد التمريض الرئيسيون للصحة العمومية، لا سيما بملاحظة وجمع المعطيات المتعلقة بالحالة الصحية للمريض وتبليغ الملاحظات كتابيا وشفويا من أجل ضمان استمرارية العلاج.

9-2- سلك الممرضين للصحة العمومية:

يتكون هذا السلك من خمس رتب وهي:

9-2-1- رتبة ممرض مؤهل: وهي رتبة في طريق الزوال.

يكلف الممرضون المؤهلون، لا سيما بتنفيذ الوصفات الطبية و العلاجات الأساسية و يسهرون على حفظ الصحة و الحفاظ على العتاد و ترتيبه.

9-2-2- رتبة ممرض حاصل على شهادة دولة :

زيادة على المهام المسندة للممرضين المؤهلين، يكلف الممرضون الحاصلون على شهادة دولة بتنفيذ الوصفات الطبية و العلاجات المتعددة، و بهذه الصفة يكلفون بما يأتي:

- المشاركة في المراقبة العيادية للمرضى و طرق المداواة المطبقة.

- تشجيع بقاء المرضى في إطار حياتهم العادية و إدماجهم أو إعادة إدماجهم فيها.

- المشاركة في نشاطات الوقاية في مجال الصحة الفردية و الجماعية.

9-2-3- رتبة ممرض للصحة العمومية :

يكلف الممرضون للصحة العمومية، لا سيما بما يأتي :

- المساهمة في حماية الصحة الجسمية و العقلية للأشخاص و استرجاعها و ترقيتها.

- انجاز علاجات التمريض المرتبطة بمهامهم، على أساس وصفة طبية أو بحضور طبيب و بناء على بروتوكولات استعجالية مكتوبة في الحالات الإستعجالية القصوى.

- مراقبة تطور الحالة الصحية للمرضى و تقييمها و متابعتها.

- القيام بمشروع العلاج و تخطيط النشاطات المرتبطة به و مسك و تحيين الملف العلاجي للمريض.

- استقبال الطلبة و المتربصين و متابعتهم بيداغوجيا.

9-2-4- رتبة ممرض متخصص للصحة العمومية :

زيادة على المهام المسندة للمرضين في الصحة العمومية، يكلف الممرضون المتخصصون

للصحة العمومية، حسب تخصصاتهم، لاسيما بما يأتي:

- تنفيذ الوصفات الطبية التي تتطلب تأهيلا عاليا، لاسيما العلاج المعقد و المتخصص.

- المشاركة في تكوين شبه الطبيين.

9-2-5- رتبة ممرض ممتاز للصحة العمومية :

زيادة على المهام المسندة للمرضين المتخصصين للصحة العمومية، يكلف الممرضون

الممتازون للصحة العمومية، لاسيما بما يأتي:

- إعداد بالاتصال مع الفريق الطبي مشروع المصلحة و إنجازه.

- برمجة نشاطات فريق الوحدة.

- ضمان متابعة نشاطات العلاج و تقييمها.

- مراقبة نوعية و سلامة العلاجات و النشاطات شبه الطبية.

- ضمان تسيير المعلومة المتعلقة بالعلاج و النشاطات شبه الطبية.

- استقبال المستخدمين و الطلبة و المتربصين المعينين في المصلحة و تنظيم

تأطيرهم. (الجريدة الرسمية، 2011، ص ص11-14).

10- مجالات الترقية لدى الممرضين:

توسعت مهنة التمريض وأنشأت لها المدارس والمعاهد و تفرعت إلى حقول

عديدة واختصاصات وتفرعات متنوعة، تمنح من خلالها مهنة التمريض إمكانيات

الترقية في مناصب عليا تقع في المراتب الآتية:

10-1- ممرض رئيس فرقة:

يشتغل تحت إشراف ومسؤولية المسؤول المباشر، ومكلف بتنظيم وتنسيق ومراقبة عمل

الفرقة المعتادة، ويسهر على الاستعمال العقلاني للوسائل الموضوعة تحت تصرفه.

10-2- ممرض مراقب المصالح الصحية:

يعمل تحت مسؤولية الطبيب رئيس المصلحة والمراقب الرئيسي وهو مسؤول عن تنظيم وتقييم عمل موظفي المصلحة التي يشرف عليها كما يسهر على تنفيذ الوصفة الطبية، وينظم الفحص الطبي للمرضى ويحضرهم، ويزود الوحدة بالعتاد المطلوب وكل اللوازم الضرورية لها، مع مراقبة نظام التحديث والنظافة وراحة المرضى، والسهر على نظافة المرافق.

10-3- ممرض مراقب رئيسي للمصالح:

يشتغل تحت رعاية الطبيب رئيس للمصلحة، مكلف بتنظيم وتوجيه وتنسيق ومراقبة عمل الفرق الشبه الطبية، ويسهر على الإستعمال العقلاني للعتاد وصيانتها والحفاظ عليه، ويراقب وينظم تأطير التلاميذ شبه الطبيين ويسهر على نوعية العلاجات.

10-4- ممرض منسق للنشاطات شبه الطبية:

ينظم وينسق أعمال المستخدمين الطبيين ويسهر على نوعية أعمالهم الخاصة باستقبال المريض، وعلى ضمان النظافة، ويساهم في دراسة المشاكل المتعلقة بالتكيف مع التقنيات الجديدة وهذا بمشاركة رئيس المصلحة المساهم في عملية التعليم والبحث في مجال العلاجات واحترام أخلاقيات المهنة، كما يسهر على تحسين شروط العمل للمستخدمين ومساعدتهم على إقامة علاقات عمل جيدة بين كل الأطراف المعنية من الإدارة، الأطباء والمستخدمين شبه الطبيين.

كما يمكن للممرض أن يصبح أستاذا في التكوين شبه الطبي، بعد إجراء مسابقة الدخول في مدرسة إطارات الصحة والنجاح فيها، بشرط الخبرة لمدة لا تقل عن ثلاثة سنوات في الميدان.

في هذه المدارس يتلقى الممرض تكوينا نفسيا، بيداغوجيا في شعبة تخصصه، وفي نهاية السنة الثانية يحضر ويناقش الرسالة. بعد الحصول على شهادة أستاذ، يدخل في الإطارات الصحية يشتغل في إحدى مراكز التكوين. كما يمكن أن يرتقي في هذا المجال ويتقلد المناصب العليا فيه. (طايب، 2013، ص ص 190-192)

- خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل من بيان لأهمية التمريض، وأهدافه، وما لهذه المهنة من أسس ومبادئ، وما توفره من خدمات، من أجل الوقاية من الأمراض والارتقاء بصحة الفرد والمجتمع، يتبين لنا الدور المحوري للممرض في العملية العلاجية للمريض، وكذا موقعه في الحقل الطبي، وفي المنظومة الصحية بشكل عام. وهذا ما يوحي بضرورة إيلاء أهمية بالغة لهذه الفئة من العمال، اعتبارا لما تمثله من شريحة واسعة في قطاع الصحة.

الفصل الخامس: نظام العمل بالمناوبة الليلية

تمهيد

1- نظام العمل بالمناوبة

1-1- تعريف نظام العمل بالمناوبة

2-1- أهمية العمل بنظام المناوبة

3-1- أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة

4-1- تنظيم دوريات العمل

5-1- أنماط الدوريات

2- العمل الليلي

2-1- تعريف العمل الليلي

2-2- آثار العمل بالمناوبة الليلية

خلاصة

تمهيد:

لقد أدخل التطور الذي شهده العالم في العقود الأخيرة في شتى مجالاته تغييرات هامة على وتيرة الحياة لدى الإنسان، مما أوجب على الكثير من المؤسسات العمل على مدار الأسبوع بدون انقطاع لضمان استمرارية الإنتاج وتقديم الخدمات، وهذا ما يجعل العمال يعملون في نوبات عمل نهائية أو ليلية، كما يضطرون إلى تغيير نوبات عملهم بصفة دورية في الغالب. غير أن هذا النمط من العمل وخاصة المناوبة الليلية وبالرغم من الإيجابيات التي حققها على مستوى إنتاجية وأرباح المؤسسات، إلا أن له تأثيرا على كل من الجوانب النفسية والاجتماعية والصحية للعامل. فقد وجد الباحثون اتفاقا عاما بين العمال على أن الشعور بالتعب في نوبة العمل الليلي أكثر منه في النوبة النهارية. هذا بالإضافة إلى كثير من الانعكاسات الأخرى كاضطراب النوم، وظهور بعض الأمراض كالسكري، وارتفاع ضغط الدم وبعض أنواع السرطانات. وعليه فقد جاء هذا الفصل للتعريف بالعمل بالمناوبة، وأسباب ظهوره، بالإضافة إلى أنواع نوبات العمل ومزايا وعيوب العمل وفق هذا النظام، وكذا التعريف بالعمل الليلي وآثاره أو انعكاساته النفسية والصحية والاجتماعية على العمال.

1- نظام العمل بالمناوبة

1-1- تعريف نظام العمل بالمناوبة:

1-1-1- لغة:

ناوبه في الشيء، أي ساهمه فيه وتداوله معه بالنوبة، والنوبة إسم من المناوبة، يقال جاءت نوبته، وتناوب الأمر أي قام به مرة بعد مرة، ويقال تناوبوا الماء وتناوبوا العمل. (أنيس و آخرون، 2004، ص961)

1-1-2- اصطلاحا:

إن عدم وجود تعريف جامع وشامل لنظام العمل بالمناوبة يعود إلى تعدد أنماطها من جهة، والتنوع الواسع لمختلف عناصرها التنظيمية من جهة أخرى. ويمكن إبراز بعض التعاريف فيما يلي:

يعرفه كامبнер Kempner (1976) بأنه: "عبارة عن تنظيم لساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء أربع وعشرين ساعة".

ومن جهته، يقدم فيو Vieux (1971)، تعريفا مماثلا لنظام العمل بالدوريات على أنه: "نمط من تنظيم أوقات العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق عمل على مكان العمل دون انقطاع".

وتضيف الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا (1986) association

National des Conditions de Travail، عنصر المكان في تعريفها لنظام العمل

بالدوريات على أساس أنه: "العمل الذي يتم إنجازه بواسطة فرق متتابعة من العمال في نفس المكان".

كما حاول كايو Caillaud (1980)، من جهته تقديم تعريف شامل لمعظم العناصر التي ركزت عليها التعاريف المذكورة أعلاه، إذ يرى نظام العمل بالدوريات على

أنه عبارة عن: "نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الإستمرارية في الإنتاج، وتتعاقد فيه فرق العمل على مكان العمل بدون انقطاع في الزمان".

أما ماكدونال ودويل McDonal & Doyle (1981) فيعتبران نظام العمل بالدوريات على أنه: "نظام تتم فيه ساعات العمل على الأقل جزئياً خارج الأوقات العادية للعمل". (بوظيفة، 1995، ص ص 49-50).

كما يعرفه رونالد.ي. ريجيو بأنه: "أي تنظيم وترتيب لساعات العمل بحيث تستطيع مجموعات من العاملين تبادل العمل في أوقات مختلفة كي تستمر المؤسسة في تقديم خدماتها أو صناعة منتجاتها دون توقف". (ريجيو، 1999، ص 596)

1-2- أهمية العمل بنظام المناوبة:

لقد أدى التطور الإقتصادي والإجتماعي والحاجة إلى رفع الإنتاج، إلى انتشار العمل أكثر فأكثر. وبرز ذلك خصوصاً بعد ظهور الإضاءة الإصطناعية لكون العمل في السابق كان يعتمد كثيراً على الإضاءة الطبيعية. وبمجرد دخول ميدان الصناعة، عمد أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة إلى حد كبير. الأمر الذي أدى إلى ظهور ضغوط عمالية ومطالباتها سنة 1918 - 1919، بثمانى ساعات عمل في اليوم وأربعين ساعة في الأسبوع. وهو ما أدى إلى ازدياد عمال الدوريات، الذي ارتفع في العشرية ما بين 1954 - 1964، بأكثر من الضعف.

وتؤكد مختلف المعطيات المقدمة آنفاً أن العمل بنظام الدوريات قد فرض وجوده كواقع محتوم أفرزه التقدم التكنولوجي بكل ما يحمله من خلفيات اقتصادية واجتماعية، بالإضافة إلى نظرة لا تزال سائدة مفادها أن الصعوبات والمشاق التي يلاقيها عمال الدوريات تعتبر جزءاً من العمل، وما على العامل إلا أن يتحملها (بوظيفة، 1995، ص ص 50-52).

وتتجلى أهمية العمل بالدوريات أكثر فأكثر في ارتفاع عدد المؤسسات التي تلجأ إلى هذا التنظيم من جهة، ومن جهة أخرى في تزايد العمال المشتغلين به، خصوصاً في بعض القطاعات الاقتصادية والإجتماعية الحساسة. (بوظيفة، 1995، ص 51) إذ يعمل ما

يقرب من خمس القوى العاملة العالمية في العمل بالمنوبة، حيث يعمل 20% من الموظفين الأوروبيين والأمريكيين في نوبات ليلية في نظام الرعاية الصحية (Paola Ferri and others, 2016, 203).

ويبدو كذلك أنه كلما كان حجم المؤسسة كبيراً كلما لجأت إلى نظام العمل بالدوريات (بوظيفة، 1995، ص51).

1- 3- أسباب ظهور نظام العمل بالمنوبة:

يرجع البعض أسباب ظهور نظام العمل بالمنوبة إلى أسباب اقتصادية، اجتماعية أو تقنية، وهذا ما سنأتي على ذكره فيما يلي:

1- 3- 1- الأسباب الاقتصادية:

دفعت الحاجة إلى إنتاج أكبر لتلبية حاجيات السوق والإعتماد على المنافسة والربح السريع بالكثير من المؤسسات إلى العمل بنظام الدوريات. وقد يرجع السبب في هذا إلى رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصفة مكثفة على المدى القصير حتى تجدها عند اللزوم لمسايرة ركب التطور التكنولوجي والمنافسة، كما قد يرجع السبب أن الآلات الجديدة الباهظة التكاليف تقوم ضرورة استخدامها طيلة الأربع وعشرين ساعة حتى يمكن تثمينها من الناحية الاقتصادية.

بالإضافة إلى العاملين السابقين، فإن كلا من تطور وسائل النقل والسفر وتزايد عدد السكان قد تطلب توفير المواد الأساسية الواسعة الإستهلاك كالحليب ومشتقاته، كما أن تزايد عمليات النقل للبضائع والأشخاص قد أدى إلى خلق الكثير من الخدمات الموازية زيادة عن مهمة النقل ذاتها. الأمر الذي ساعد على انتشار نظام العمل بالدوريات، ناهيك عن الحاجة لضرورة الإستمرار في العمل بالنسبة لبعض المصالح كالمستشفيات والأمن والمطافئ والهاتف... الخ. وبالتالي هناك حاجة لتطبيق نظام العمل بالدوريات. (بوظيفة، 1995، ص ص55-56)

1-3-2- الأسباب الإجتماعية:

تستدعي بعض المصالح مواصلة العمل بها بدون انقطاع خلال أربعة وعشرين ساعة، كما هو الحال في المستشفيات ومصالح الأمن والمطافئ... الخ، وهذا لضرورة تلبية حاجة المواطن المستعجلة فور وقوعها لأن أي تأجيل أو تأخير لذلك يمكن أن ينجر عنه مالا تحمد عقباه.

كما تعتبر ظاهرة البطالة من الأسباب التي دفعت ببعض إلى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم وتناوب عدة فرق على نفس المركز.

كما برزت ضرورة تلبية حاجيات ومتطلبات المستهلك المتزايدة في الحصول على منتجات معينة بكميات كبيرة، وعلى خدمات متنوعة في مواعيد محددة، الشيء الذي استدعى تحضيرها في أوقات غير عادية، كما هو الحال بالنسبة للصحف التي يجب تحضيرها في حدود منتصف الليل لتكون في متناول المستهلك مع بداية الصباح ونفس المثال يصدق على النقل العمومي الذي يلتمس المستهلكين خدماته في أوقات أو ساعات غير عادية لضمان النقل لمختلف مستعمليه من عمال أو غيرهم من المسافرين والمتقّلين من هنا وهناك. (ناتش، 2011، ص31)

1-3-3- الأسباب التقنية:

- هناك بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين وحتى لا تصاب الآلات أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالتلف.

- زاد التطور التكنولوجي من كفاءة بعض الآلات وقدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي استدعى تبني هذا النظام من العمل أكثر فأكثر.

- ازدادت الحاجة إلى هذا النظام من العمل في مجال المحروقات والقطاع العسكري وفي مصانع الخدمات العامة كالمستشفيات خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة وتحقيق الإنتاج الوفير. (لعريط ، 2007، ص ص35-36).

1-4- تنظيم دوريات العمل:

يمكن أن يختلف تنظيم دوريات العمل من مجتمع لآخر، كما يمكن أن يختلف من مؤسسة لأخرى، بل وقد يكون مغايرا حتى داخل نفس المؤسسة.

1-4-1- الدوريات الدائمة والمتناوبة:

تعتمد بعض المؤسسات على دوريات عمل دائمة وهو ما يستدعي إبقاء العمال باستمرار في واحدة من الاثنين أو الثلاث دوريات الثابتة الموجودة، أي أن العامل يعين للعمل باستمرار إما في دورة الصباح والمساء أو الليل، هذا النمط نجده أكثر في الولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص.

في مقابل التنظيم الثابت يوجد تنظيم آخر يقوم على أساس ما يسمى بالدوريات المتناوبة أو المتحركة القاضي باستبدال الدورية، بحيث يتناوب الأفراد على مختلف الدوريات التي تسير تبعا لنوع من الدوران المرسوم مسبقا، كأن يعمل العامل دورية الصباح لمدة أسبوع أو ثلاثة أيام لينتقل بعدها إلى دورية المساء ثم دورية الليل. وهكذا تتوالى العملية تبعا لجدول الدوران ومدته واتجاهه.

وعلى العموم يفضل البعض الدوريات المتحركة اعتمادا على كون مردود الدوريات الليلية المتحركة أفضل من الثابتة. في حين يرى البعض الآخر أن الدوريات الثابتة أفضل من المتحركة، لكونها تمكن الإيقاع البيولوجي من التكيف. كما وجد أن التكيف المقبول لدى عمال الدوريات يكون مع الدوريات الثابتة أكثر من المتحركة.

1-4-2- التناوب المنتظم وغير المنتظم:

يتمثل العمل بالتناوب المنتظم في إتباع وتيرة زمنية معينة بصفة دائمة، كأن تتم عملية التناوب كل يوم أو كل ثلاثة أيام أو كل أسبوع، بحيث يعمل العمال بالتساوي في مختلف الدوريات تبعا لوحدة زمنية محددة.

أما التناوب غير المنتظم فيقضي بتوزيع متعدد لأوقات العمل بين العمال وفق جدول مرسوم على مدى فترات مختلفة تتم وفق خطة مدروسة، حيث يتيح هذا النوع من التنظيم أيام عمل تتخللها أيام للراحة تبعا لكل دورية.

ويهدف هذا التنظيم إلى أخذ انعكاسات مختلف أنواع الدوريات بعين الاعتبار، سواء أعلق الأمر بصحة العامل أو حياته الأسرية والاجتماعية.

1-4-3- مدة التناوب:

لا توجد مدة دوران ثابتة تخص نظام العمل بالمناوبة وإنما المؤسسة هي التي تختار النموذج المناسب لها وفقا لاحتياجاتها وطبيعة عملها، أو وفق اتجاهاتها وآراء عمالها وينطبق هذا الإجراء على كل أنواع الدوريات التي تتبنى مبدأ الدوران، وقد تتمثل هذه المدة في يوم أو في أسبوع أو حتى تكون بعد أسبوعين لأول الشهر.. إلخ . وعلى العموم تعرف مدة الدوران بأنها عدد أيام العمل المتتالية في نفس الدورية. (بوظيفة، 1995، ص ص61-63) وعليه يعتبر الدوران قصير المدى إذا كانت مدته لا تتجاوز ثلاثة أيام متتالية. ويعتبر متوسط المدى عندما يدوم أسبوعا، ويعتبر أخيرا طويل المدى إذا زاد عن أسبوع.

يرى بعض الباحثين أنه يجب إتباع الدوران الطويل المدى المتمثل في أكثر من أسبوع أو أسبوعين، وهذا على أساس أن العامل لا يستطيع أن يعكس إيقاعه البيولوجي اليومي يعد مدة من العمل، وأنه كلما طالت مدة التناوب كلما استطاع جسم العامل التكيف للروتينات الدورية المعنية، بالإضافة إلى أنه يظهر نوع من الثبات ولو لمدة في أوقات الوجبات والفراغ على أنه قد يطرح نقص النوم الذي يزداد حدة كلما طالت مدة الدوران سيما إذا تعلق الأمر بالدورية الليلية وحتى بالدورية الصباحية في بعض الحالات نظرا لما يترتب عن ذلك من تراكم التعب (بوظيفة، 1995، ص ص69).

1-4-4- اتجاه الدوران:

قد يكون اتجاه تعاقب الدوريات في العمل التناوبي عاديا حيث ينتقل من عمل الدورية الصباحية إلى الدورية المسائية ومن ثم إلى الدورية الليلية، وهو ما يسمى بالإتجاه الطبيعي

للدوران، وقد يكون بطريقة معكوسة حيث ينتقل العمال من الدورية الصباحية إلى الدورية الليلية، ثم إلى الدورية المسائية وهو ما يعرف بالاتجاه المقلوب للدوران، وقد يكون ذلك بطريقة منتظمة أو غير منتظمة، وهناك أشكال أخرى يمكن أن يتبعها الدوران للدوريات تبعا لعوامل أخرى كمدة الدوران وفترات الراحة التي يحتاج إليها العامل بعد كل دورية إلا أن من عيوب دوران الورديات في العمل التناوبي حسب الطبيب (سعد كمال طه) أنها تؤثر على دقات القلب وذلك باختلاف مدة الراحة وتبعاً لحاجة الجسم الشيء الذي يتجلى في الإنفعالات الخفية عن طريق التأثير على المركز العصبي للإنفعالات التي توجد في الهيپوتالاميس (عزاوي ، 2014، ص24).

1-5- أنماط الدوريات:

1-5-1- نمط الدوريات الجزئية نصف المتواصلة:

يتضمن هذا النمط دوريتان بانقطاع في آخر النهار، وأخذ عطلة في نهاية الأسبوع . يعتبر هذا النمط أكثر انتشارا في مختلف فروع النشاط الصناعي والتجاري والخدمات العامة، وينتشر بالخصوص في الأعمال الإلكترونية وبقية الأعمال التي تحتاج إلى رؤية دقيقة يتمخض عنها الإجهاد البصري. كما يعتبر هذا النمط من الدوريات من أكثر الأنماط قبولا من طرف العمال، لكونه لا يعكر حياتهم ولا حياة بقية أفراد عائلاتهم ولكونه يتميز بأوقات خفيفة خلال اليوم بحكم كونه لا يتألف إلا من دوريتين صباحية ومسائية، لا تتجاوز مدة كل واحدة ثماني ساعات مع فترة للراحة. وغالبا ما يقترح أن تبدأ الدورية الصباحية على الساعة السادسة والمسائية على الساعة الثانية زوالا، ويتم تغيير الدورية تبعا لجدول محدد كأن يكون ذلك كل يوم أو كل أسبوع أو أكثر. وهناك بعض المؤسسات تلجأ إلى تثبيت كل دورية. وهو أمر معمول به إلى حد كبير في الولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص (بوظيفة، 1995، ص ص76-77).

1-5-2- نمط الدوريات الجزئية المتواصلة:

وهو الآخر عبارة عن دورية صباحية وأخرى مسائية بانقطاع يومي، لكن دون عطلة في نهاية الأسبوع، وعادة ما يبدأ العمل على الساعة 5 و 30 أو 06 للدورية الصباحية وينتهي على الساعة 9 و 30 أو 10 للدورية المسائية، وهو نمط شائع في كثير من المؤسسات (عزاوي ، 2014، ص27).

1-5-3- نمط الدوريات المتواصلة:

في هذا النظام يعمل العامل بدون انقطاع يومي، ولا أسبوعي إلا عند العطلة السنوية، حيث تتداول عنه ثلاث فرق على الأقل بدون الحصول على الراحة الأسبوعية، وهو مستمر ومعتمد عليه بشكل محدود، يلجأ إليه عندما تكون هناك ضغوط تقنية تقتضي باستحالة توقيف وسائل الإنتاج كل أسبوع أو كل شهر.

عرف هذا النمط عدة تحويلات وتعديلات، فبعد أن كان في السابق قائما على ثلاثة أنواع مع إجبار إحداها على مضاعفة العمل في آخر أيام الأسبوع للسماح للفوجين المتبقين بالتداول وأخذ يوم للراحة، أما في الوقت الحالي يتألف من أربعة أفواج أو أكثر، بحيث يعمل كل واحد ثماني ساعات ويسمح لأحدهما بالراحة، بينما تكون البقية في حالة عمل وذلك في حلقة مدتها أربعة أسابيع.

كما يمكن لهذا النمط أن يتخذ عدة أشكال أخرى، فقد يتكون من أربعة أفواج في حلقة دوران مدتها ثمانية أيام، أربعة أسابيع، عشرين أسبوع أو تكون مدة التغيير منتظمة (ناتش ، 2011، ص28).

1-5-4- نمط الدوريات نصف المتواصلة :

كثير الانتشار، يضم ثلاث دوريات على الأقل، دورية صباحية، مسائية، ليلية، الأولى تسمح للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته ومشاركتهم في بعض النشاطات الإجتماعية، إلا أن توقيتها مبكر جدا ومتعب، وتحرم العامل من القدر الكافي من النوم أما الثانية غير مناسبة للحياة الإجتماعية، إلا أنها تسمح للعامل بأخذ قسط كاف من النوم

أما الأخيرة فتسمح للعامل بتناول وجبتي الغذاء والعشاء مع أسرته مع ذلك فهي متعبة ومجهدة للعامل ولها آثار سلبية على صحته، إلا أنه من الناحية القانونية حسب المادة 59 / 3 (أنه في الأعمال التي تجري بالتناوب بين النهار والليل لا يجوز تشغيل العامل، بشكل متواصل، في العمل الليلي لأكثر من شهر). وذلك مراعاة لخصائصه الجسمية والنفسية والاجتماعية (عزاوي ، 2014، ص27).

2- العمل الليلي:

يمارس العمل الليلي في إطار فرق تتناوب من دون انقطاع (أمنة ياسين، 2013.ص289). وسنأتي على ذكر أهم التعاريف الواردة فيما يخص العمل الليلي فيما يلي:

2-1- تعريف العمل الليلي :

يعرف العمل الليلي بأنه: " كل نشاط يمتد بين الساعة العاشرة ليلا حتى الساعة الخامسة صباحا، يمكن أن يدخل ضمن الساعات المتناوبة أو الساعات الثابتة (عبدوني و آخرون، 2010، ص 113).

كما جاء في المادة 27 المتعلقة بعلاقات العمل من قانون العمل الجزائري في العلاقات الفردية حسب قانون 90-11 المتعلق بعلاقات العمل : " إن كل عمل ينفذ بين الساعة التاسعة ليلا والساعة الخامسة صباحا يعتبر عملا ليليا. وتحدد قواعد وشروط العمل الليلي والحقوق المرتبطة به عن طريق الإتفاقيات والإتفاقات الجماعية". (الجريدة الرسمية، 1990، ص565)

و يعرف أيضا على أنه: " العمل المنجز خلال الفترة الممتدة من غروب الشمس إلى شروقها". (ياسين، 2013.ص289)

كما يعتبر عملا ليليا: " أي عمل منجز خلال الفترة الزمنية الممتدة من الساعة 23:00 إلى 06:00 (بزيادة أو نقص ساعة)". (Emmanuel Ntawuruhunga et al,2008,p2581)

2-2- آثر العمل بالمناوبة الليلية:

بالنظر إلى المزايا التي يوفرها نظام العمل بالمناوبات الليلية للعمال بتبنيهم هذا النظام، إلا أن له آثارا سلبية، إن على مستوى صحة العمال و حياتهم الأسرية والاجتماعية من جهة، أو على مستوى حياتهم المهنية من جهة أخرى. وفيما يلي سنأتي على ذكر أهم هذه الآثار حسب ما جاء في بعض الدراسات:

2-2-1- أثر العمل بالمناوبة الليلية على صحة العامل :

2-2-1-1- مخاطر الإصابة بالسرطان:

اجتذب العمل الليلي الإنتباه مجددا عندما تم الإعلان عن كون احتماله مسببا للسرطان(الفئة A2) من قبل المركز الدولي لبحوث السرطان. (Emmanuel Ntawuruhunga et al,2008,p2581)

وحسب دراسات مختلفة، بما في ذلك المركز الدولي لبحوث السرطان (CIRC) اعتمادا على منظمة الصحة العالمية، قامت على ربط الصلة بين العمل في المناوبة واحتمال الإصابة بالسرطان (بما في ذلك سرطان الثدي وسرطان القولون والمستقيم)، بسبب اضطراب إيقاعات الساعة البيولوجية وإضعاف دفاعات الجهاز المناعي الناجمة عن نقص الميلاتونين، بسبب التعرض ليلا للضوء. (François Édouard, 2010,p10)

إذ يلعب الميلاتونين دوراً هاماً في تنظيم نشاط جهاز المناعة. وقد اكتشف أنه يعمل كمثبط لانتشار خلايا الورم. (Beata Peplonska and others ,2012,339)

2-2-1-2- مخاطر الإجهاض:

من المعروف بالنسبة للنساء الحوامل أن العمل الليلي هو عامل في انخفاض الوزن لدى الطفل عند الولادة والخداج والإجهاض. (Emmanuel Ntawuruhunga et al,2008,p2582)

فحسب دراسة Édouard فإن النساء العاملات في المناوبة الليلية تتعرض لمخاطر محددة تتعلق بالحمل، كتأخر النمو داخل الرحم، الخداج وخطر الإجهاض. (François Édouard, 2010,p10)

وتنص بعض القوانين كالقانون الفدرالي المتعلق بالعمل (LTr) الذي ينص على أنه: "يتعين على صاحب العمل أن يقترح على المرأة الحامل التي تقوم بعمل مسائي أو عمل ليلي، عملا مماثلا بين الساعة 6:00 صباحا و الساعة 8:00 مساءً. خلال الأسابيع الثمانية التي تسبق الولادة، كما يُحظر تشغيل المرأة الحامل بين الساعة 8:00 مساءً والساعة 6:00 صباحا". (Emmanuel Ntawuruhunga et al,2008,p2582) .

2-2-1-3- اضطرابات النوم:

يشير لافيل Laville إلى أنه خلال فترة العمل الليلي فإنه يتميز معظم العمال بالنوم الخفيف في النهار غالبا ويعانون من عدم الإسترجاع لأنهم فقدوا التعود على النوم ليلا. (ياسين، 2013.ص290)

والنوم المضطرب ربما يكون التأثير الأكثر إثارة في أعمال النوبات. وقد أشار عدد من الدراسات الإستقصائية إلى أن عمال النوبات يواجهون صعوبات، خاصة في الحفاظ على فقد قام (FORET) بدراسة حول سائقي القطارات (S. N . C . F)، توصل إلى أن انخفاض مدة النوم و نوعيته لا تسمح للفرد باسترجاع لياقته البدنية، إضافة إلى أن النوم في النهار لا يكون مرضيا كالنوم في الليل حتى ولو توفرت الشروط الملائمة لذلك. وحسب EVENSEN (1958) أن (60%) من عمال الليل يعانون اضطرابا في النوم مقابل (11%) من عمال النهار، زيادة على ذلك فإن العمل بالدوريات المتعاقبة يكون أكثر اضطرابا من العمل بالدوريات الثابتة، وكثيرا ما يشتكي عمال الدوريات من النعاس أثناء العمل، وهذا ما يصاحب انخفاض اليقظة والوقوع في الحوادث (ناتش، 2011، ص37).

2-2-1-4- أمراض القلب والشرايين:

من بين المشكلات الصحية التقليدية المرتبطة بالعمل الليلي هي الأمراض القلبية الوعائية، فقد كشفت دراسة ألمانية في عام (2008) أن العمل الليلي يمثل عامل خطر بالنسبة لمرض القلب التاجي، بغض النظر عن العمر والجنس وعوامل الخطر التقليدية. ووفقاً لدراسات متعددة، فإن العمال الليليين أكثر عرضة بنسبة 40% لأمراض القلب من العاملين في النهار. والعمل الليلي ليس له تأثير فقط على حدوث أمراض القلب والأوعية الدموية، لكنه يزيد أيضاً من حدوث عوامل الخطر التقليدية. كما يعمل العمل الليلي على تعزيز ظهور ارتفاع ضغط الدم. (Emmanuel Ntawuruhunga et al,2008,p2581) وكذا حدوث اضطرابات في معدل نبضات القلب. (François Édouard, 2010,p10) والتي تخضع للنظام الدوري لجسم الإنسان ككل، بحيث تنخفض ليلاً و ترتفع نهاراً، كما لوحظ أن تغير وقت النوم يتبعه تغير في دقات القلب أي أنها تتكيف مع حالة الجسم الجديدة (مباركي، 2004، ص54).

2-2-1-5- اضطراب الجهاز الهضمي:

ينعكس سوء التكيف النفسي و الفيزيولوجي الناتج عن العمل بالدوريات على الناحية الصحية للعامل، وهذا ما يظهر بوضوح في شكل اضطرابات هضمية (عزاوي، 2014، ص38) إذ يتم الإبلاغ عن اضطرابات الجهاز الهضمي في 20 إلى 75% لدى العمال بالليل. كما تشير التقديرات إلى أنها السبب في تخلي 30% من العمال عن العمل الليلي، وأن الأعراض الأكثر شيوعاً هي آلام المعدة والاضطرابات المعوية.

وقد ثبت ارتباط القرحة الهضمية بالعمل ليلاً في العديد من الدراسات. إذ يظهر Pietroiuști أن انتشار قرحة الإثني عشر لدى العاملين بالليل المصابين بالهيليكوباكتر بيلوري (*Helicobacter pylori*) هي أعلى أربع مرات مما لدى العمال بالنهار الذين يحملون العدوى أيضاً (Emmanuel Ntawuruhunga et al,2008,p2582).

2-2-1-6- اضطرابات عصبية:

نظرا لعدم كفاية النوم عند عامل الدوريات (عامل الليل خاصة) واضطراباته، وضرورة قيام العمال في ساعات يكونون فيها بأمس الحاجة إلى النوم، فإن العامل بالدوريات تظهر عليه اضطرابات عصبية عديدة خاصة حالات الغضب غير طبيعي، آلام في الرأس، وتعب مزمن لا يفارقه في أوقات الراحة، ولقد اكتشف (BOURRET) أن الممرضات اللواتي يشتغلن في دورية الليل يصبن بالسمنة والبدانة. (ناتش، 2011، ص38)

2-2-2- أثر العمل بالمناوبة الليلية على الحياة المهنية:

2-2-2-1- أثره على الحوادث:

ويقصد بحوادث العمل أنه: "كل حادث ينشأ مباشرة من موقف العمل، ووضعيته أي من الأجهزة والآلات ومن العمل نفسه لسوء أدائه أو سوء استعداده أو نتيجة اضطراب نفسي أو سوء تكيف داخلي يفقد العامل توازنه، أو عن مؤثر خارجي يعيق توافقه". (ناتش، 2011، ص38)

ففي دراسة قام بها WYATT و MARRIOTT (1953) أظهر تحليل لسجلات الحوادث لـ 13962 رجلاً يعملون في خمسة مصانع أن معدل الحوادث في كل مصنع كان أعلى قليلاً في النوبة الليلية منه في نوبة النهار. (Wyatt and Marriott, 1953, P167)

2-2-2-2- أثره على الإنتاج:

في دراسة قام بها المكتب الوطني للاجتماعات الصناعية الإنجليزي (1927)، وجد أن الإنتاج في دورية الليل منخفض جدا مقارنة بإنتاج دورية النهار الصباحية والمساء. نفس النتيجة توصل إليها باحثان آخران أمثال (VERNON 1944) إذ توصل إلى أن إنتاج دورية الليل أقل من إنتاج دوريتي الصباح والمساء بنسبة تقدر ب (17%)، وكذلك (MARRIOTT et WAYTT) في دراسة لهما، وجد أن إنتاج دورية الصباح مرتفع بالمقارنة مع دورية الليل. كذا نفس النتيجة تحصل عليها كل من BROWN (1955)

ومعهد الدراسات الاجتماعية في بولونيا (1965) و MAURRICE (1971)، ويحدد هذا الأخير نسبة الفرق بـ 17%.

وعلى كل فإن هذه الدراسات تؤكد وتثبت أن الإنتاج لدى دوريتي الصباح والمساء أكثر من إنتاج دورية الليل، فتأثير العمل الليلي على ساعات الأكل والنوم ينقص من تفضيل العمل الليلي رغم توصل الباحثين إلى نفس النتائج، إلا أنهم اختلفوا في تحديد نفس الأسباب المؤدية إلى انخفاض إنتاج دورية الليل، لكنهم يؤكدون أن الإنتاج يتدهور خاصة ما بين الساعة الثالثة والسادسة صباحاً، إذ يزيد من حدة الأخطاء مع التباطؤ الذي يمس زمن رد الفعل. (ناتش ، 2011، ص ص42-43)

2-2-2-3- آثار العمل الليلي على الأداء:

على مستوى العمل وإنجاز المهمة، فإن العمل ضد الوظائف الفسيولوجية للجسم لا يخلو من عواقب على أداء العامل الذي يأخذ في التدهور على مدار ساعات ليصل إلى حده الأدنى بين الثالثة و الخامسة صباحاً. ومن خلال مراجعة الأدبيات، لاحظ بارت وآخرون Barthe et al (2004) أن نتائج الدراسات المختلفة تشير إلى انخفاض في الأداء، والذي يبدأ من الساعة العاشرة ليلاً ويأخذ في التسارع ما بين منتصف الليل و الساعة الرابعة صباحاً. وهذا الانخفاض في الأداء قد يؤدي إلى حدوث زيادة في الأخطاء والحوادث. (Daniela Neves, 2014, p10)

2-2-2-4- التعب:

فحسب دراسة WYATT و MARRIOTT (1953) أظهرت ردود فعل العمال أن مشاعر التعب عند نهاية العمل كانت أكثر انتشاراً وحادة بعد العمل الليلي منه بعد العمل نهاراً. (Wyatt and Marriott, 1953, P168)

كما أثبتت دراسة ليل LILE (1967) عن طريق تقنية المخطط الكهربائي للدماغ (E. E. G)، أن العمل في الليل أو جزء منه يولد التعب لدى عمال الدوريات،

سواء نتيجة القيام بالعمل في حالة ارتخاء جسمي أو في حالة نشاط أو نتيجة قلة النوم، مما يستدعي الحاجة إلى النوم نهاراً أو خلال بعض فتراته. (ناتش، 2011، ص37)

2-2-3- أثر العمل بالدوريات على الحياة الأسرية والاجتماعية:

بالرغم من مزايا العمل بالدوريات من الناحية المادية، إلا أن مواقيت هذه الدوريات قد تؤدي إلى الاضطرابات في الساعات والأوقات المعتادة بمختلف نشاطات الأسرة، كما يضطرب تنظيم العلاقات الزوجية وتقسيم مختلف الأوقات بين الزوجين بخصوص مختلف الشؤون المنزلية، إضافة إلى رعاية الأطفال مما يؤدي إلى نقص الاتصال على مستوى الأسرة ويزيد من استقلالية الأطفال، وبالتالي ظهور بعض أشكال الانحراف لديهم، كما يجدون صعوبات في تكوين العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها بسبب عدم توافق أوقات العمل و الراحة لعمال الدوريات مع بقية أفراد المجتمع، ما يوحي لهم بالعزلة إضافة إلى مشاكل أخرى تتمثل أساساً في صعوبات الاشتراك في التجمعات السياسية والنوادي الترفيهية. يعتبر اختلال الحياة الأسرية بصفة خاصة والاجتماعية بصفة عامة، السبب المباشر لرفض دورية العمل في الليل من طرف العمال وعائلاتهم، فعلى سبيل المثال أبرزت دراسة كلا من مورياس و ومنتاي (1965) أن (60%) من عمال نظام العمل بالدوريات يشكون بالدرجة الأولى من المعاناة في الحياة الأسرية.

بالإضافة إلى ذلك أكدت دراسة كاييلوت CAILLOT (1959) التي أجراها حول الآثار الاجتماعية للعمل بالفرق المتناوبة من خلال مقابلات مع (84) عائلات في الصناعة الكيميائية، حيث تبين أن (56) عائلة غير راضية بهذا النوع من العمل، لأن العامل يتأقلم بصعوبة مع هذا النظام فتظهر عليه حالات التعب والقلق، وبينت هذه الدراسة كذلك أن فرقة الصباح والليل تجبر على النوم مرتين، وهذا ما جعل النصف منهم يشكون من آلام المعدة، والنصف الآخر يطلبون تحويلهم إلى مصالح أخرى تعمل بالنظام العادي. (ناتش، 2011، ص38)

- خلاصة:

بالرغم من الأهمية البالغة التي يكتسبها نظام العمل بالمناوبة، والذي فرض وجوده كواقع محتوم أفرزه التقدم التكنولوجي بكل ما يحمله من خلفيات اقتصادية واجتماعية، إذ يعمل ما يقرب من خمس القوى العاملة العالمية في العمل بالمناوبة، وظهور العديد من الدراسات حول هذا النظام، وخاصة العمل بالمناوبة الليلية، والتي أكد الكثير منها على أن له انعكاسات سلبية على كل من صحة العامل وحياته الأسرية والاجتماعية، وكذا على الحياة المهنية له، وهذا ما تناولناه بالدراسة في هذا الفصل. إلا أن الملاحظ هو قلة الدراسات المتعلقة بهذا الجانب في العالم العربي، وبالأخص في الجزائر، فكل الدراسات التي اعتمد عليها الباحث في أثر العمل بالمناوبة الليلية على صحة العامل وعلى حياته المهنية هي دراسات أجنبية، مما يوحي بضرورة إجراء الكثير من البحوث حول هذا المجال، على اعتبار العاملين بنظام المناوبة يمثلون شريحة واسعة من العمال في الجزائر.

الجانب الميداني

الفصل السادس : الإجراءات الميدانية الدراسة

تمهيد

1- مجالات الدراسة الميدانية

2- منهج الدراسة

3- الدراسة الإستطلاعية

4- أداة الدراسة

5- الخصائص السيكمترية للأداة

6- الدراسة الأساسية

6-1- وصف مجتمع الدراسة

6-2- وصف عينة الدراسة

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة

تمهيد :

نستعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملاح العامة التي تميز مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى شرح موضح لأدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة، ثم أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في معالجة البيانات وهي كالتالي :

1- مجالات الدراسة الميدانية :

1-1- المجال المكاني : تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة، أين قضى الباحث معظم جولاته الميدانية داخل هذه المؤسسة بين مختلف المصالح الصحية التي توجد بها :

1-1-1- تعريف المؤسسة :

أنشئ مستشفى بوسعادة سنة 1987 و كان مدرجا ضمن القطاعات الصحية صنف (ب)، أما الانطلاقة الفعلية للمستشفى فكانت بتاريخ 11 جويلية 1987، و سمي باسم الشهيد "رزيق البشير السوفي" بتاريخ 25 أكتوبر 1995، و بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 أنشئت المؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، ويوضع تحت وصاية الوالي و يقوم بإدارته مجلس إدارة يسيره مدير، و مزود بجهاز طبي استشاري يسمى المجلس الطبي .

والمستشفى يغطي مساحة شاسعة تقدر ب 10.000 م² و يبعد عن العاصمة ب 250 كلم و 200 كلم عن ولاية سطيف و يحده :

- شمالا مستشفى المسيلة (70 كلم) و مستشفى سيدي عيسى (90 كلم) .
- جنوبا مستشفى عين الملح (50 كلم) و مستشفى أولاد جلال (145 كلم) .
- شرقا مستشفى بركة (120 كلم) .
- غربا مستشفى عين وسارة (140 كلم) .

و يتوفر المستشفى على 308 سريراً منها 279 مستغلة، و يؤمن العلاج و الإستشفاء لما يقارب 300.000 نسمة موزعة على 07 دوائر و 17 بلدية.

تحتوي المؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة على المصالح التالية :

- مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية.
- مصلحة الطب الداخلي + الأمراض المعدية (رجال + نساء).
- مصلحة تصفية الدم.
- مصلحة الجراحة العامة + جراحة العظام (رجال + نساء).
- مصلحة الولادة.
- مصلحة أمراض النساء.
- مصلحة طب الأطفال.
- مصلحة حديثي الولادة.
- قسم العمليات.
- مصلحة الإنعاش.
- مصلحة الأشعة.
- مصلحة المخبر.
- مركز حقن الدم.
- الصيدلية.

1-2- المجال البشري : اشتملت هذه الدراسة على الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية فقط.

1-3- المجال الزمني : طبقت هذه الدراسة في الموسم الدراسي 2018 / 2019 .

2- منهج الدراسة :

نظرا لطبيعة البحث الذي نحن بصدد إنجازه، اخترنا المنهج الوصفي لأنه يرتبط بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات الإنسانية، وهو أحد أشكال البحوث الشائعة التي يعتمد عليها العديد من الباحثين.

وقد ارتأينا اتباع هذا المنهج لتلائمه مع طبيعة الدراسة، حيث يساعدنا المنهج الوصفي على وصف العلاقة بين المتغيرات وصفا كميا.

3- الدراسة الاستطلاعية :

تعد الدراسة الإستطلاعية مرحلة ضرورية في البحث العلمي إذ على أساسها يتم ضبط أهداف البحث و التحقق من سلامة الفروض الموضوعية، كما يتم من خلالها التحقق من إمكانية إجراء البحث في الميدان و تحديد نوع أدوات جمع البيانات الأكثر ملائمة. كما تتيح للباحث التعرف على مجتمع العينة المراد دراستها، و مدى توافر الظروف و الأشخاص الذين يساعدون على إجرائه .

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية في أواخر شهر أفريل 2018، حيث وبعد الحصول على الموافقة المبدئية لإجراء البحث، تم التردد على المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة، حيث تم إجراء مقابلات مع مختلف المسؤولين في المؤسسة، قصد التزود بالمعلومات التي تخص هذه الأخيرة وطرق تنظيم العمل بها، كما تم تزويدي ببعض الوثائق التي تشرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة، أما فيما يخص الممرضات العاملات بنظام المناوبة الليلية فقد تم التقرب من بعضهن قصد مناقشتهن وأخذ آرائهن حول موضوع البحث، وقد التمتست استعدادا من قبلهن جميعا للمساعدة على إجراء البحث .

كما تهدف الدراسة الإستطلاعية إلى اختبار صلاحية أداة الدراسة من حيث الصياغة وسهولة العبارات ووضوح التعليمات مع تحديد الوقت اللازم للتطبيق، والصدق والثبات، وقد تمت كالاتي:

3-1- عينة الدراسة الإستطلاعية :

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (15) ممرضة يعملن بنظام المناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة تم اختيارهن بطريقة عشوائية، استبعدت نتائج من الدراسة الأساسية.

4- أداة الدراسة:

4-1- إعداد الإستبيانين :

حيث قام الباحث ببناء استبيان حول الضغوط المهنية واستبيان آخر حول الإلتزام التنظيمي حسب نموذج ألين وماير Allen and Meyer ذو الثلاثة أبعاد، وتم استخدامهما في الدراسة الإستطلاعية قصد تجربتهما بعد أن أعدا وفق الخطوات التالية :

4-1-1- الإطلاع على التراث النظري :

تعتبر أول خطوة قمنا بها لتصميم وبناء المقياس، وذلك باعتبار أن الخاصية المقاسة ينبغي أن تستند على أساس نظري يفسرها، وقد تضمن مختلف الدراسات والمواضيع والكتب التي لها علاقة بموضوع الضغوط المهنية والإلتزام التنظيمي.

4-1-2- الإطلاع على بعض المقاييس والإختبارات :

بعد ذلك تم الإطلاع على بعض المقاييس النفسية التي أعدت لقياس الضغوط المهنية وكذلك الإلتزام التنظيمي، كما تم الإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي أفادتنا في التعرف على الأدوات المستخدمة لقياس الضغوط المهنية والإلتزام التنظيمي.

4-1-3- صياغة الصورة الأولية للإستبيانين :

حيث تم تقسيم الإستبيان الأول إلى ثلاثة محاور، أو أبعاد : ويتكون من (18) عبارة، حسب: - بُعد عبء الدور وعباراته من (1 إلى 5)، وبُعد صراع الدور وعباراته من (6 إلى 10)، وبُعد العلاقات الإنسانية في العمل وعباراته من (11 إلى 18) تقدم لعينة الدراسة بثلاث بدائل وهي (دائما، أحيانا، أبدا) .

- استبيان الالتزام التنظيمي: ويتكون من (15) عبارة تقيس مختلف جوانب الالتزام التنظيمي، وبثلاثة أبعاد هي:

بُعد الإلتزام المعياري: وعباراته من (1 إلى 5)، وبُعد الإلتزام الاستمراري: وعباراته من (6 إلى 10)، وبعد الإلتزام العاطفي: وعباراته من (11 إلى 15) عبارة، وتقدم أيضا لأفراد عينة الدراسة وفق ثلاث بدائل هي (دائما، أحيانا، أبدا) .

4-1-4- مفتاح تصحيح الإستبيان :

يصحح الإستبيان بإعطاء درجات (3- 2- 1) على الترتيب بالنسبة للعبارات الموجبة، و العكس (1- 2- 3) على الترتيب بالنسبة للعبارات السالبة .

5- الخصائص السيكمترية للأداة :

أ- صدق الإستبيان : لقد اعتمد الباحث للكشف عن صدق الإستبيان على طريقتين :

1- صدق المحكمين :

تم عرض الإستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين قدرت بسبعة (7) أساتذة في علم النفس.

حيث بلغ صدق المحتوى الإجمالي للإستبيان (0.93)، مما يدل على صدق الإستبيان، بعد أن تم القيام بتصحيح بعض العبارات التي أشار إليها المحكمون .

2- الصدق الذاتي :

2-1- حساب الصدق الذاتي لمتغير الضغوط المهنية : عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية وكان معامل الصدق الذاتي لاستبيان الضغوط المهنية يقدر بـ (0.95) مما يدل على صدقه بقوة.

2-2- حساب الصدق الذاتي لمتغير الإلتزام التنظيمي: كذلك عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات بالنسبة لمتغير الإلتزام التنظيمي، حيث قدر الصدق الذاتي للإلتزام التنظيمي بـ (0.90) مما يدل على صدقه بقوة.

3- الصدق التمييزي للمقياسين معا:

3-1 حساب الصدق التمييزي لاستبيان الضغوط المهنية:

جدول (4) يبين قيمة الصدق التمييزي لاستبيان الضغوط المهنية.

Sig.	درجات الحرية	اختبار "تا" الفروق	المتغيرات				
			95% مستوى الثقة		الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
			قيم دنيا	قيم عليا			
,020	3	4,530	20,005	3,495	2,594	5,188	11,750
							القيم العليا القيم الدنيا

من خلال النتائج المبينة في الجدول (4) يتبين أنّ القيم العليا قد بلغت تقريبا (20) مقارنة بالقيم الدنيا التي بلغت تقريبا (3.4)، وهو فارق مهمّ، و يدل على أن الفروق بين القيمتين الدنيا والعليا لاستبيان الضغوط المهنية موجودة بشكل واضح تماما، وبالتالي فالأداة صادقة بشكل قوي.

3-2 حساب الصدق التمييزي لاستبيان الإلتزام التنظيمي:

جدول (5) يبين قيمة الصدق التمييزي لاستبيان الإلتزام التنظيمي.

Sig.	درجات الحرية	اختبار "تا" الفروق	المتغيرات				
			95% مستوى الثقة		الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
			قيم دنيا	قيم عليا			
,015	3	4,119	14,397	2,803	2,088	4,669	8,600
							القيم العليا القيم الدنيا

من خلال النتائج المبينة في الجدول (5). يتبين أنّ القيم العليا قد بلغت تقريبا (14) مقارنة بالقيم الدنيا التي بلغت تقريبا (2)، وهو فارق مهمّ كذلك، و يدل على أن الفروق بين القيمتين الدنيا والعليا لاستبيان الالتزام التنظيمي أيضا موجودة بشكل واضح تماما، وبالتالي فالأداة صادقة أيضا.

ب- ثبات الاستبيان :

1- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية :

بحيث تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية لكلا متغيري الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

1-1- حساب معامل الثبات لمتغير الضغوط المهنية : باستخدام معادلة بيرسون للإرتباط بين البنود الفردية والزوجية وتحصلنا على :

($r = 0.75$)، وبعد عملية التصحيح عن طريق معادلة سبيرمان بروان، قدر معامل الثبات ب (0.85) مما يدل على أن استبيان الضغوط المهنية ثابت .
كما أنّ معامل الثبات لجيتمان بلغ (0.70)، وهي قيمة لا بأس بها، تدلّ على صدق الأداة.

1-2- حساب معامل الثبات لمتغير الالتزام التنظيمي: كذلك باستخدام معادلة سبيرمان وبراون للإرتباط بالتجزئة النصفية:

($r = 0.80$)، وبعد عملية التصحيح، قدر معامل الثبات ب (0.85)، وأنّ معامل جيتمان بلغ 0.65 ، مما يدل كذلك على أن استبيان الالتزام التنظيمي ثابت.

2- حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ :

1-2- حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمتغير الضغوط المهنية :

قدر معامل ألفا كرونباخ استبيان الضغوط المهنية ب (0.73) ، مما يدل كذلك أن استبيان الضغوط المهنية ثابت.

2-2- حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمتغير الإلتزام التنظيمي:

قدر معامل ألفا كرونباخ استبيان الإلتزام التنظيمي ب(0.71)، مما يدل كذلك أن استبيان الإلتزام التنظيمي ثابت.

6- الدراسة الأساسية :

بناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية تم تصميم الدراسة الأساسية، والتي تهدف في الأخير إلى اختبار الفروض المطروحة في بداية الدراسة وفق الخطوات التالية:

6-1- وصف مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في كل الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة، والذين يقدر عددهن ب(86) ممرضة موزعات على مختلف مصالح المستشفى، فيهنّ من هن في عطل مرضية، والأخريات في عطل سنوية، وعطل الأمومة وغيرها.

6-2- وصف عينة الدراسة :

العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه، ولكنها اختيار واع تراعى فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي، فالعينة هي جزء من مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية، إنها جزء من الكل، بمعنى آخر هي مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له، لتجرى عليها الدراسة.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على طريقة العينة القصدية، أين تم اختيار الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية فقط، حيث بلغ عددهنّ (60) ممرضة في الدراسة الأساسية .

6-2-1- أهم خصائص عينة الدراسة :

من بين أهم خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم (06) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	24	% 40
من 30 إلى 40 سنة	29	% 48.3
أكبر من 40 سنة	7	%11.7
المجموع	60	% 100



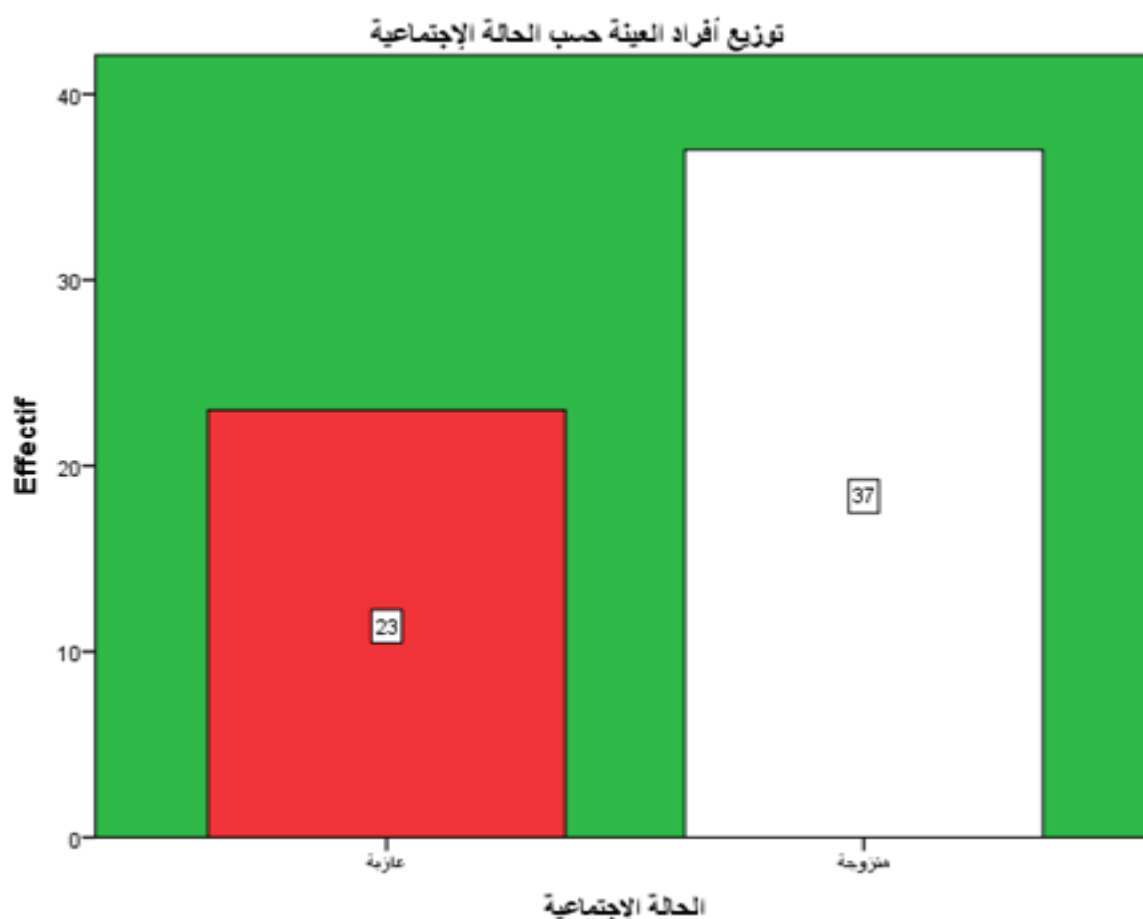
الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.

من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (03) يتضح لنا أن عينة الدراسة تتوزع على ثلاث فئات بنسب متفاوتة، حيث أن أعلى نسبة هي فئة الممرضات اللواتي

يتراوح سنهن (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة (48.3%)، تليها فئة الممرضات اللواتي سنهن (أقل من 30 سنة) بنسبة (40%)، و في الأخير تأتي فئة الممرضات اللواتي يفوق سنهن (40 سنة) بنسبة (11.7%).

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية .

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
% 38.3	23	عازبة
% 61.7	37	متزوجة
% 100	60	المجموع

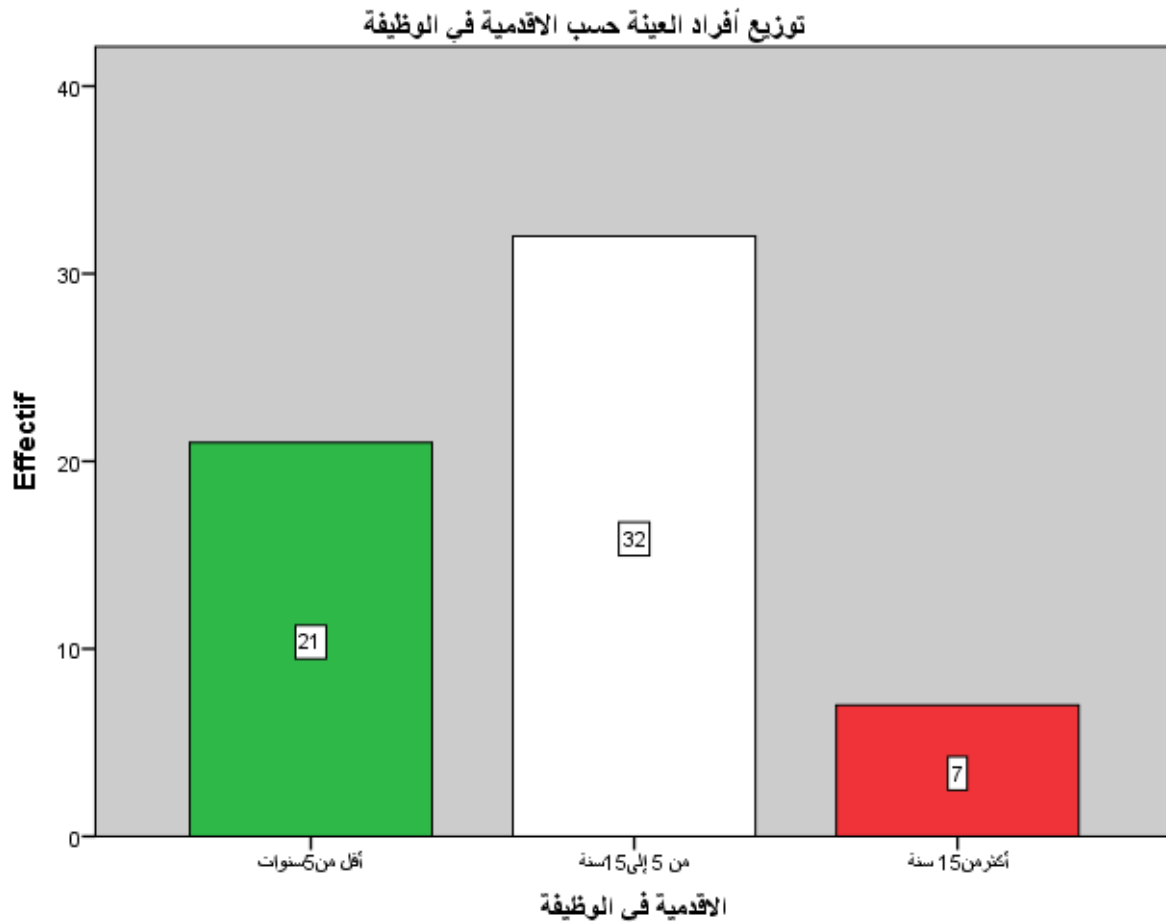


الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.

من الجدول رقم (07) والشكل رقم (04) يتضح لنا أن أكثر فئة ممثلة لعينة الدراسة هي فئة الممرضات المتزوجات بـ (37) ممرضة أي ما يمثل نسبة (61.7%) من عينة الدراسة، تليها فئة الممرضات العازبات بـ (23) ممرضة أي ما يمثل نسبة (38.3%)، أما فئة الممرضات المطلقات والأرامل فلا وجود لهما في عينة الدراسة.

الجدول رقم (08) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في الوظيفة.

الأقدمية في الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	21	35%
من 5 إلى 15 سنة	32	53.3%
أكثر من 15 سنة	7	11.7%
المجموع	60	100%



الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في الوظيفة.

من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (05) يتضح لنا أن أكثر فئة ممثلة في عينة الدراسة هي فئة الممرضات اللواتي لديهن أقدمية في الوظيفة (من 5 إلى 15 سنة) بنسبة (53.3%)، وتليها في المرتبة الثانية فئة الممرضات اللواتي لديهن (أقل من 5 سنوات) أقدمية في الوظيفة بنسبة (35%)، وأخيرا تأتي فئة الممرضات اللواتي لديهن (أكثر من 15 سنة) كأقدمية في الوظيفة بنسبة (11.7%).

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

بالنظر إلى موضوع البحث المتناول وهو علاقة الضغوط المهنية بالالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية، ولأننا نريد معرفة العلاقة بين المتغيرين، فإن معامل ارتباط بيرسون هو أكثر الوسائل استخداما في تحديد العلاقة بين المتغيرين والتعبير عن مدى الارتباط بينهما، وذلك من خلال تحديد العلاقة بين درجات الأفراد في الضغوط المهنية ودرجاتهم في الالتزام التنظيمي، ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية اختصارا spss نسخة 20. هذا بالإضافة إلى مجموعة من الوسائل الإحصائية كالتكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل ألفا كرونباخ، ANOVA، T TEST، وغيرها من الوسائل الإحصائية الأخرى.

خلاصة:

بعد القيام بالعمليات الإحصائية التي أجريت على أداة الدراسة، والتي تحوي بدورها استبيانين أساسيين هما الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، وتقنينها، أصبحت بذلك جاهزة للعمل الأساسي، والخروج بها للميدان بدون أي مشكلات منهجية ولا إحصائية.

الفصل السابع : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض نتائج الفرضيات

1-1- عرض نتائج الفرضيات الجزئية

1-1-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

1-1-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

1-1-3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

1-1-4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

1-1-5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

1-2- عرض نتائج الفرضية العامة

2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

2-1- مناقشة نتائج الفرضيات الجزئية

2-1-1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2-1-2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

2-1-3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

2-1-4- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

2-1-5- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

2-2- مناقشة نتائج الفرضية العامة

خاتمة

اقتراحات

1- عرض نتائج الفرضيات:

قبل مناقشة النتائج، سنقوم بعرض نتائج الفرضيات الجزئية المتوصل إليها ونتائج الفرضية العامة، ثم نقوم بالتعليق عليها.

1-1- عرض نتائج الفرضيات الجزئية:

1-1-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى القائلة:

- توجد علاقة بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

جدول رقم(09) يبين العلاقة بين متغيري عبء الدور والالتزام التنظيمي.

المتغير	ن	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة. Sig
عبء الدور	60	-0.330	0, 010
الالتزام التنظيمي			

يظهر في الجدول رقم (09) ومن خلال قيمة مستوى الدلالة $\text{Sig} = (0.010)$ مساويا لقيمة α في (0.01)، كما أنّ قيمة معامل بيرسون المساوية لـ (-0.33).

1-1-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية القائلة:

- توجد علاقة بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

جدول رقم(10) يبين العلاقة بين متغيري صراع الدور والالتزام التنظيمي.

المتغير	ن	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة. Sig
صراع الدور	60	-0.356	0.005
الالتزام التنظيمي			

يظهر في الجدول رقم (10) ومن خلال قيمة مستوى الدلالة **Sig** = (0.005) الأقل تماماً من قيمة α في (0.01)، كما أنّ قيمة معامل بيرسون المساوية لـ (-0.35) والتي جاءت مرتفعة مقارنة بسابقتها.

1-1-3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة القائلة:

- توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

جدول رقم (11) يبين العلاقة بين متغيري العلاقات الإنسانية في العمل والالتزام التنظيمي.

المتغير	ن	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة. Sig.
العلاقات الإنسانية في العمل	60	-0.367	0.004
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي			

يظهر في الجدول رقم (11) ومن خلال قيمة مستوى الدلالة **Sig** = (0.004) الأقل تماماً من قيمة α في (0.01)، كما أنّ قيمة معامل بيرسون المساوية لـ (-0.36) والتي جاءت مرتفعة مقارنة بسابقتها.

1-1-4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة القائلة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

1-1-4-1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات

العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير السن.

جدول رقم (12) يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الضغوط المهنية حسب متغير السن.

اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA					
السن					
الدالة	درجة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,684	0,382	10,335	2	20,669	بين المجموعات
		27,063	57	1542,581	داخل المجموعات
			59	1563,250	Total

من خلال النتائج المبينة في الجدول (12)، تظهر قيمة F البالغة (0.382) عند درجة الحرية بين المجموعات (2) و داخل المجموعات (57) ومن خلال قيمة الدلالة البالغة (0.68) وهي أكبر من (0.05).

1-1-4-2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (13) يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الضغوط المهنية حسب متغير الحالة الاجتماعية.

مستوى الدالة Sig	قيمة (T)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدالة Sig	اختبار ليفين للكشف عن التجانس (F)	الحالة الاجتماعية	
0,244	-1,177	58	5,512	40,26	23	0,687	0,164	عازبة	الدرجة الكلية للضغوط المهنية
			4,883	41,86	37			متزوجة	

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة اختبار التجانس ليفين (F) للدرجة الكلية للضغوط المهنية بلغت (0.164)، بمستوى دلالة (0.687) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، كما يبين الجدول قيمة (T) والتي بلغت (-1.177) بمستوى دلالة (0.244) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.05).

1-1-4-3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الأقدمية في الوظيفة.

جدول رقم (14) يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الضغوط المهنية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA					
الأقدمية في الوظيفة					
الدالة	درجة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,664	0,413	11,164	2	22,329	بين المجموعات
		27,034	57	1540,921	داخل المجموعات
			59	1563,250	Total

من خلال الجدول رقم (14) تظهر قيمة F البالغة (0.413) عند درجة الحرية بين المجموعات (2) و داخل المجموعات (57)، ومن خلال قيمة الدلالة البالغة (0.66) وهي أكبر من (0.05).

1-1-5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة القائلة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

1-1-5-1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير السن.

جدول رقم (15) يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الإلتزام التنظيمي حسب متغير السن.

اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA					
السن					
الدالة	درجة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,225	1,532	46,729	2	93,458	بين المجموعات
		30,496	57	1738,275	داخل المجموعات
			59	1831,733	Total

من الجدول رقم (15) يتبين أن قيمة F تساوي (1,532) عند درجة الحرية بين المجموعات (2) و داخل المجموعات (57)، كما يتبين أن قيمة الدلالة المساوية لـ (0.22) وهي أكبر من (0.05).

1-1-2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (16) يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الإلتزام التنظيمي حسب متغير الحالة الاجتماعية.

مستوى الدلالة Sig	قيمة (T)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدلالة Sig	اختبار ليفين للكشف عن التجانس (F)	الحالة الاجتماعية	
0,426	-0,801	58	5,721	28,00	23	0,773	0,084	عازبة	الدرجة الكلية للضغط
			5,507	29,19	37			متزوجة	المهنية

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن قيمة اختبار التجانس ليفين (F) للدرجة الكلية للضغط المهنية بلغت (0.164) بمستوى دلالة (0.687)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً

عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، كما يوضح الجدول أعلاه أن قيمة (T)، والتي بلغت (-1.177) بمستوى دلالة (0.244) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05).

1-1-3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الأقدمية في الوظيفة.

جدول رقم (17) يبين الفروق بين أفراد العينة تجاه الإلتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA					
الأقدمية في الوظيفة					
الدلالة	درجة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,208	1,614	49,085	2	98,169	بين المجموعات
		30,413	57	1733,564	داخل المجموعات
			59	1831,733	Total

من خلال قيمة F البالغة (1,614) المبينة في الجدول رقم(17) عند درجة الحرية بين المجموعات (2) و داخل المجموعات (57) ، ومن خلال قيمة الدلالة البالغة (0.20) وهي أكبر من (0.05).

1-2- عرض نتائج الفرضية العامة القائلة:

- توجد علاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

جدول رقم(18) يبين العلاقة بين متغيري الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

المتغير	ن	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة. Sig
الالتزام التنظيمي	60	-0.307	0.017
الضغوط المهنية			

من خلال نتائج الجدول رقم (18) يتبين أنّ قيمة مستوى الدلالة $\text{Sig} = (0.017)$ الأقلّ تماماً من قيمة α في (0.05)، كما أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت تقريباً $(-0.31 = RP)$.

2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

2-1- مناقشة نتائج الفرضيات الجزئية:

2-1-1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

- توجد علاقة بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

من خلال النتائج في الجدول رقم(09) يتبين أنّ قيمة مستوى الدلالة $\text{Sig} = (0.010)$ ، كما أنّ قيمة معامل بيرسون تساوي (-0.33) ، ومنه نستنتج أنّ هناك علاقة عكسية قوية بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي. مما يعني أنه كلما زاد الشعور بالضغط في بعد عبء الدور قل مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة، وكلما قل الشعور بالضغط في بعد عبء الدور لدى هؤلاء العاملات زاد مستوى الالتزام التنظيمي لديهن.

ويمكن تفسير ذلك بأنّ تعرض المورد البشري والمتمثل في الممرضات بالإرهاق الشديد نتيجة لكثرة الأعباء المتزايدة، خصوصاً ببعض المصالح والتي تشهد توافد أعداد كبيرة من المرضى، إضافة إلى قلة الإمكانيات في بعض الأحيان، وما يزيد من هذه المتاعب هو عمل العينة بالمناوبة الليلية، والذي هو في حد ذاته أحد المصادر المهمة

المولدة للضغط. ونتيجة لما يصاحب ذلك من انعكاسات على الصحة النفسية والجسدية لهؤلاء العاملات، فإن كل هذا يؤثر سلباً على مستوى شعورهن، وبيعت على النفور من الوسط الذي تعمل فيه الممرضات، باللجوء إلى كثرة الغيابات والعطل المرضية وغيرها، وهذا ما يفسر تدني الالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة.

و قد جاءت نتائج الدراسة الحالية متوافقة مع دراسة الدوسري (2005) التي أظهرت وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين كل من عبء العمل، والولاء التنظيمي. كما تتفق مع دراسة أبو العلا (2009) والتي كان من بين نتائجها وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مستوى عبء العمل والولاء التنظيمي عند أفراد مجتمع الدراسة. واختلفت نتائجها مع دراسة المعمرية (2014) والتي أكدت عدم وجود علاقة ارتباط بين عبء الدور و الالتزام التنظيمي.

2-1-2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

- توجد علاقة بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي. من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه رقم (10) حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة $\text{Sig} = (0.005)$ وهي أقل تماماً من قيمة α في (0.01)، كما أنّ قيمة معامل بيرسون تساوي (-0.35). تمّ التوصل إلى أنّه:

- توجد علاقة عكسية قوية بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية في المؤسسة الاستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

وهذا يعني أنه كلما قل مستوى الصراع زاد مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضات عينة الدراسة والعكس. ويعزو الباحث وجود هذه العلاقة إلى أن الصراع الذي تعيشه الممرضات (العينة المستهدفة) والذي عبرن فيه في هذه الدراسة، كتعارض الواجبات والأدوار الوظيفية مع الأدوار الأسرية أو الإجتماعية مع العلم أن أغلب أفراد العينة متزوجات ولديهن أولاد ومسؤولية أسرة، وكذا تلقي الممرضات أوامر متعارضة من أكثر من

مسؤول، أو تعارض مطالب العمل المتناقضة كقيام الممرضة بأشياء تعتقد أنها ليست من اختصاصها، كل ذلك يؤثر تأثيرا سلبيا وبشكل واضح على حالتهم النفسية و الجسدية وبالتالي على التزامهم التنظيمي.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة موزة بنت حمود بن علي المعمرية (2014) والتي ظهر فيها وجود علاقة ارتباط عكسية سالبة قوية بين صراع الدور والالتزام التنظيمي، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما بلغ (-0,23) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,03)، ودراسة رحمن ووحيد Waheed & Rehman (2012) والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية سلبية كبيرة بين صراع العمل والأسرة و الإلتزام التنظيمي، كما تتفق مع نتائج ما جاء في دراسة يوكسل YÜKSEL (2011) والتي عبرت كذلك عن وجود علاقة سلبية كبيرة بين صراع العمل والالتزام التنظيمي ككل.

أيضا تتفق مع ما جاء في دراسة كل من : أبو العلا (2009) التي أظهرت وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مستوى صراع الدور والولاء التنظيمي عند أفراد مجتمع الدراسة، وكذا دراسة مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب (2012)، التي خلصت نتائجها إلى وجود علاقة سالبة بين صراع الدور و الانتماء الوظيفي بلغت (-0.485). و هي علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01).

2-1-3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

- توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه رقم (11) يظهر أنّ قيمة معامل بيرسون جاءت مساوية لـ (-0.36) كما أنّ قيمة مستوى الدلالة **Sig** = (0.004) وهي قيمة أقل تماما من قيمة α في (0.01) نستنتج أنه:

- توجد علاقة عكسية قوية بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.

أي أنه كلما زاد معدل الضغط في بعد العلاقات الإنسانية لدى الممرضات كلما انخفض مستوى الإلتزام التنظيمي لديهن، والعكس صحيح، ويمكن تفسير ذلك بأن طبيعة العلاقات الموجودة في بيئة العمل لها دور مهم في التأثير على شعور العاملات بالإلتزام التنظيمي. فالعلاقات الجيدة بين العمال والمبينة على التعاون والإحترام والثقة المتبادلة تؤدي إلى زيادة الشعور بالإلتزام التنظيمي، أما العلاقات السيئة التي يسودها اللاتعاون، وعدم الثقة واحترام الرأي، والصراع وغيرها، وهو ما تعانيه العينة محل الدراسة، وتؤكدته دراسة التويجري(2007) حيث توصلت إلى أنه من المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل مشكلة ضعف التعاون والمشاركة، كجانب اجتماعي. مما يؤثر سلبا على نفسية العاملات و يؤدي إلى انخفاض مستوى الإلتزام التنظيمي لديهن وهذا ما أكدته نتائج الدراسة الحالية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسة التي قام بها كل من كوتزي وروثمان Coetze & Rothmann (2005) حيث أشارت نتائجها إلى أن ضغوط العمل و التي من بينها علاقات العمل تمثل ضغوطا مهنية أساسية في مؤسسات التعليم العالي تؤثر في أداء الموظف والتزامه، فقد أظهر المشتركون مستويات عالية من الأمراض النفسية والجسدية ونسبة متدنية من الإلتزام التنظيمي، وهذا يدل على أن ارتفاع نسبة ضغوط العمل وما قد ينجم عنها من أمراض نفسية وجسدية يؤثر سلبا في الإلتزام التنظيمي. وتختلف هذه النتائج مع نتائج كل من:

- دراسة ناهدة (2008) التي أظهرت وجود علاقة طردية بين بُعد العلاقات في العمل و الولاء المستمر بـ (0.62) مع المتغير التابع الولاء التنظيمي بـ(0.726). وكذا ما توصلت إليه نتائج نتائج دراسة مروان طاهر الزعبي (2009) "التي برهنت على وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعية في العمل وكل من الإلتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي في العمل".

2-1-4- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة القائلة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

2-1-4-1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات

العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير السن.

من نتائج الجدول أعلاه رقم (12) يتضح أن اختبار تحليل التباين الأحادي لم يظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة F (0.382) و قيمة الدلالة الإحصائية (0.684) وهي أكبر من (0.05). وبناء عليه نستنتج أنه:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير السن.

ويمكن تفسير ذلك أن حجم الضغوط المهنية التي تعاني منها الممرضات كأعباء العمل والمشكلات العلائقية وغيرها من المصادر الأخرى، التي تتعرض لها الممرضات أثناء أدائهن لعملهن هي واحدة على الجميع بغض النظر عن السن.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة المعمرية (2014) والتي أظهرت عدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل، تبعا لمتغير العمر.

كما تتفق و دراسة خليل حجاج (2007) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات

دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر.

كما تتفق مع دراسة المعاني و أخو ارشيدة (2006) والتي أظهرت عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الدوسري (2005) والتي بينت وجود فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر.

كما تختلف مع نتائج دراسة رجاء مريم (2008) التي أظهرت وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لصالح الممرضات الأصغر سنا.

كما تختلف مع نتائج دراسة العنزي (2014) التي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك باختلاف العمر لصالح أفراد الدراسة الذين عمرهم من (30 سنة إلى أقل من 40 سنة).

2-1-4-2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة (T) بلغت (-1.177) بمستوى دلالة (0.244) وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05). مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويمكن تفسير ذلك أن الضغوط المهنية التي تتعرض لها العاملات في مهنة التمريض هي واحدة، فالكل يعاني من درجة عالية من الضغوط نتيجة كثرة الأعباء بالإضافة إلى نقص الدعم المادي والمعنوي، وغيرها من المصادر الأخرى للضغوط وهي كثيرة في بيئة التمريض، بغض النظر عن الحالة الاجتماعية، فالممرضة في بيئة العمل المتزوجات كالعازبات، سواء بسواء يعملن نفس الأعمال، كما يعاني نفس الضغوط والمشكلات، إذ ليس هناك امتيازات خاصة بالمتزوجات دون العازبات أو العكس.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة المعاني وأخو ارشيدة(2006) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة العائلية.

كما تتفق و دراسة خليل حجاج (2007) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتتفق كذلك مع نتائج دراسة علي عبد الله وعسكر أحمد (1988) والتي بينت عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط عند المرضى والمرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية.

كما تتفق مع نتائج دراسة العنزي(2014) التي كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك باختلاف الحالة الاجتماعية.حيث كانت قيمة ف تساوي (0.14) ومستوى الدلالة (0.706).

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة رجاء مريم(2008) والتي أظهرت وجود فروق دالة بين متوسط درجات المرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لصالح المرضات العازبات.

2-1-4-3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى المرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الأقدمية في الوظيفة.

من نتائج الجدول أعلاه رقم(14) يتضح أن اختبار تحليل التباين الأحادي لم يظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة F (0.413) و قيمة الدلالة الإحصائية (0.66) وهي أكبر من (0.05). وبناء عليه نستنتج بأنه: لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الأقدمية في الوظيفة. ويمكن تفسير ذلك أن كلا من الممرضات اللواتي لديهن أقدمية كبيرة أو حديثات الأقدمية يعانين مستوى واحدا من الضغوط المهنية، لا فرق بينهما.

و تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة خليل حجاج (2007) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير مدة الخبرة. كما تتفق مع دراسة المعاني و أخو ارشيدة (2006) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير مدة الخدمة.

كما تتفق مع دراسة محمد سليم خميس (2013) والتي أظهرت أنه لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية باختلاف الخبرة المهنية

وتتفق كذلك مع نتائج دراسة المعمرية (2014) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل، تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الدوسري (2005) والتي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير مدة الخدمة.

كما تختلف مع نتائج دراسة رجاء مريم (2008) التي أظهرت وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة لصالح الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.

كما تختلف مع نتائج دراسة العنزي (2014) التي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل بين متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في حرس الحدود بقطاع حمار بمنطقة تبوك

باختلاف سنوات الخدمة في العمل لصالح أفراد الدراسة الذين تتراوح سنوات خدمتهم بين 15 سنة إلى أقل من 20 سنة.

2-1-5- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة القائلة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

2-1-5-1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات

العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير السن.

من نتائج الجدول أعلاه رقم (15)، يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة F تساوي (1,532) عند درجة الحرية بين المجموعات (2) و داخل المجموعات (57)، كما يتبين أن قيمة الدلالة المساوية لـ (0.22) وهي أكبر من (0.05).

ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير السن.

ويمكن تفسير ذلك أن الكل لديهم تدن في مستوى التزامهم التنظيمي تجاه مؤسساتهم، لا فرق في ذلك بين جميع الفئات العمرية لدى العينة محل الدراسة.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة المعمرية (2014) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي تبعا لمتغير العمر.

كما تتفق نتائج دراسة العنزي (2014) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإلتزام الوظيفي لدى الأفراد العاملون في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك باختلاف العمر.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة كل من العمري وعبد الفتاح (2017) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى لاختلاف السن.

كما تختلف مع نتائج دراسة الخشروم (2011) والتي أظهرت وجود فروق معنوية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيري العمر (0.05) .

كما تختلف مع نتائج دراسة حنونة (2005) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية تبعاً لأعمار هؤلاء العاملين لصالح الفئات العمرية الواقعة بين (36-40) عاماً.

2-1-5-2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

من نتائج الجدول أعلاه رقم (16)، يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة (T) (-1.177) بمستوى دلالة (0.244) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05). ومنه يمكن القول بأنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وهذا يعني أن مستوى الإلتزام التنظيمي واحد لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية، بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، سواء كن متزوجات أو عازبات.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة العنزي (2014) التي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول مستويات الإلتزام الوظيفي لدى الأفراد العاملين في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك باختلاف الحالة الاجتماعية. حيث كانت قيمة F تساوي (6.44) ومستوى دلالتها (0.012).

2-1-5-3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الأقدمية في الوظيفة.

من نتائج الجدول أعلاه رقم (17)، يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة F (1,614) عند درجة الحرية بين المجموعات (2) و داخل المجموعات (57)، ومن خلال قيمة الدلالة البالغة (0.20) وهي أكبر من (0.05)، نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الأقدمية في الوظيفة. ويمكن تفسير ذلك أن مستويات الإلتزام التنظيمي هي نفسها لدى جميع أفراد عينة الدراسة بغض النظر عن سنوات الأقدمية في الوظيفة، إذ لا فرق بين من هو جديد في العمل أو من له أقدمية كبيرة فيه. و هذا يعني أن عامل الأقدمية في الوظيفة ليس عاملا محددًا للإلتزام التنظيمي في حد ذاته، فالإلتزام التنظيمي كظاهرة معقدة قد يتأثر بعوامل كثيرة سواء تنظيمية أو شخصية.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج المعمرية (2014) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي تبعًا لمتغير سنوات الخبرة. كما تتفق مع نتائج دراسة العنزي (2014) التي كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستويات الإلتزام الوظيفي لدى الأفراد العاملين في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك باختلاف سنوات الخدمة في العمل، حيث كانت مستوى الدلالة 0.11 و قيمة F تساوي 1.89.

كما تختلف مع نتائج دراسة الخشروم (2011) والتي أظهرت وجود فروق معنوية في مستوى الإلتزام التنظيمي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى 0.05.

وكذا دراسة الثبتي(2014) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجات ممارسة المديرين لإدارة التغيير والالتزام التنظيمي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة لصالح تقدير المعلمين الذين خبرتهم من 5 سنوات فأقل.

كما تختلف مع نتائج دراسة حنونة (2005) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الالتزام التنظيمي لدي العاملين في الجامعات الفلسطينية، تبعاً لسنوات خدمتهم بها، لصالح لصالح ذوي سنوات الخدمة الأقل من 5 سنوات، وكذلك لفئة 11-15 سنة.

كما تختلف مع نتائج دراسة العمري و عبد الفتاح(2017) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى لاختلاف الخبرة. لصالح العمال الأكثر خبرة.

2-2- مناقشة نتائج الفرضية العامة القائلة:

- توجد علاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه رقم(18) حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة **Sig = (0.017)** وهي أقل تماماً من قيمة α في (0.05)، كما أن قيمة معامل بيرسون بلغت تقريباً ($RP = -0.31$)، تمّ التوصل إلى أنّه:

- توجد علاقة عكسية بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

وعليه يمكن القول أن الضغوط المهنية عامة لها تأثير سلبي على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضات، وهو ما يشير ضمناً إلى أن الممرضات اللواتي يتعرضن لضغوط مهنية بقدر عالٍ ينخفض مستوى التزامهن بالمؤسسة الاستشفائية التي يعملن بها.

ومن خلال البحوث في مجال علم النفس أن البشر يتأثرون كلية بما يدور حولهم من متغيرات سواء ايجابية، أو سلبية، فالأذى النفسي مباشر في المواقف التي تتلقاها الممرضات، لذا فالضغط المهني مبرر جدًا عند هذه الفئة، فالعمل بالمناوبة الليلية في حد ذاته يعتبر ضغطا على كل من يمارسه، لأنه يعاكس الذات البشرية بيولوجيا ونفسيا واجتماعيا ومهنيا، وذلك يظهر جليا في قول الله تعالى: بعد أعوذ بالله من الشيطان الرجيم: "وجعلنا الليل لباسا، وجعلنا النهار معاشا" الآية رقم 11 و 12، سورة النبأ، والآية الكريمة ظاهرة في معناها ومعناها أن الخليقة، كل الخليقة مطالبة بالعمل في النهار، وأن الليل خلق للنوم، ناهيك عن نوع المناوبة في المستشفيات، خصوصا في بعض المصالح كالاستعمالات، أين يتعرض لمشاهد خطيرة، نتيجة لاستقبال الحوادث بأنواعها، وما صاحبها من تشوهات خلقية، ولا ننسى أهالي المرضى والمصابين ومرافقيهم، والذين لهم دور في زيادة معدل الضغوط من خلال إفراغ شحنات الغضب (التفريغ الانفعالي) لديهم على الممرضات، وهذا فعلا ما الالمه شخصا في كثير من المواقف، هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه كل من: دراسة رجاء مريم (2008)، التي بينت أن (78,9%) من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية، و دراسة خميس (2013)، التي توصلت نتائجها إلى أن عمال القطاع الصحي يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية فهي مهنة المتاعب الإنسانية بحق.

أيضا هناك تأكيد من حجاج (2007)، والذي توصل إلى أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ 79.28، كذلك دراسة حريم (2003)، والتي توصلت إلى أن العاملين في جهاز التمريض بالمستشفيات الخاصة يشعرون بضغوط وظيفية ناتجة عن مختلف جوانب وعناصر العمل الذي يؤدونه. كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة حجاج (2007) نفسها في شق آخر إلى وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي " ببلوغ معامل الارتباط (-0.159)، ودراسة فراح و بوتلجة (2017) التي أظهرت نتائج

التحليل فيها عامة وجود علاقة عكسية بين كل من الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي عند الموظفين.

أيضا دراسة الدوسري (2005) توصلت إلى وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من الضغوط المهنية والولاء التنظيمي، وهي ما تتفق والدراسة الحالية، رغم أنها عند الضباط، و هم موظفون أيضا، كذلك دراسة أبو العلا (2009) توصلت إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، كذلك ما أشارت إليه دراسة العنزي (2014)، التي توصلت إلى أنه يوجد ارتباط عكسي بين ضغوط العمل ومستوى الالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع حالة عمار.

وبخلاف ما جاء من أنّ أفراد العينة محل الدراسة الحالية يعانون من ضغوط مرتفعة نوعا ما، أثبتت نتائج بعض الدراسات وجود ضغوط متوسطة في بعض أوساط العمل الأخرى، منها دراسة موزة بنت حمود بن علي المعمرية (2014) مع المعلمين، حيث توصلت إلى أنّ الضغوط هنا متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط". كذلك دراسة المعاني و أخو أرشيدة (2006) وكانت أهم نتائجها شعور الباحثين بضغوط متوسطة في العمل، إلى جانب دراسة العنزي (2014)، والتي توصلت إلى أنّ أفراد الدراسة، يرون أنّ ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في حرس الحدود بقطاع حالة عمار بمنطقة تبوك توجد بدرجة متوسطة.

أما دراسة أبو العلا (2009) فقد خالفت كل التوقعات لكنها عند شريحة أخرى من شرائح المجتمع المهني، حيث خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: أنّ مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيفا، وهي نتيجة تخالف كل الدراسات السابقة، لربما لطبيعة العمل الذي يمارسه المديرون، مع العلم أنّ لهم ضغوطا أخرى من نوع خاصّ بمهنتهم القيادية للمنظمة.

هذا المزيج من النتائج دليل على وفرة العمل في الإنتاج العلمي والبحثي في ميدان المنظمة، مما اثرى عدّة اختلافات في الموقف الواحد، كما أنّ الأمانة العلمية تحتم على

الدراسة الحالية ذكر كل هذه التباينات، إلى جانب ذلك فهي مصفاة لها-أي الدراسة الحالية، وتدفع بها إلى موقعها الصحيح بين هذه الأعمال كلها، والزخم العلمي الذي تمتعت به من وجود ضغوط مهنية تعاني منها الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية، وما لهذه الضغوط من تأثيرات مباشرة وجانبية على التزامهن التنظيمي، وحتى على صحتهن العامة مثلتهن مثل العاملات في المهن الأخرى في هذا الصدد، حيث أثبتت دراسة كل من دراسة كوتزي وروثمان Coetze & Rothmann (2005)، والتي خلصت إلى أن : "ارتفاع نسبة ضغوط العمل وما قد ينجم عنها من أمراض نفسية وجسدية يؤثر سلبا في الالتزام التنظيمي".

3- استنتاج عام:

مما سبق من عرض وتحليل لنتائج فرضيات الدراسة، وبالاستئناس بالدراسات السابقة والمقاربات النظرية، ومن الجداول الإحصائية وتحليلها، توصلت الدراسة الحالية إلى ما يلي:

3-1- من جانبها العام:

- توجد علاقة عكسية بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية في المؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

3-2- من جانبها الخاص:

- توجد علاقة عكسية بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي .

- توجد علاقة عكسية بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي .

- توجد علاقة عكسية بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

فهنا وفي كثير من المواقف غلبت لغة الأرقام، وعبرت عن وجود الارتباط العكسي القوي بين ما تتعرض له الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية من ضغوط والالتزام التنظيمي، أي أنّ العينة تتأثر بمشاكل العمل على حساب المؤسسة الإستشفائية، وهذا ما يؤدي إلى تدني مستوى التزامها اتجاه مؤسسة العمل.

و الذي ظهر مع وحدات الدراسة الحالية معبرا عن اتجاهاتهنّ و تصوراتهنّ نحو التزامهن نحو المنظّمة التي يعملن بها (المؤسسة العمومية الاستشفائية)، فهي في المستوى الضعيف، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة تجاني و لوكيا (2017) التي أظهرت وجود مستوى منخفض من الإلتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، فالمنطقتان متشابهات والمعاناة مشتركة بينهما، لذا فالتصورات تنتشر بشكل متساوٍ، كما تتفق مع نتائج دراسة العمري و أبي مولود (2017) أيضا والتي توصلت إلى نتائج أهمها :

أن مستوى الإلتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة مستوى منخفض، رغم الاختلاف في العينة، إلّا أن النتائج تتشابه، و تختلف عن نتائج دراسة الثبتي (2014) التي تبين أن درجة الإلتزام التنظيمي للمعلمين في المدارس الثانوية بمدينة الطائف ظهرت بدرجة عالية حيث بلغ متوسطها (4.04) بانحراف معياري (0.56)، وبطبيعة الحال هنا الاختلاف في الزمان والمكان من حيث المهنة، ونوعيتها، كما أظهرت دراسة حنونة (2005) نفس التوجه المخالف للدراسة الحالية، والتي كان من نتائجها أن: "هناك مستوى عال من الإلتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

فيمكن أن تكون نتيجة ضعف الإلتزام للعينة الحالية ترجع لطبيعة العلاقة بين القادة والعمال والذين يكونون هم أنفسهم سببا في الضغوطات المهنية، مثلما قال بذلك الباحث القبلان (2004) الذي أثبت في دراسته: "أنّ هناك ضغطا ناتجا عن عدم وجود الدعم الإداري".

هذه الدراسة الحالية ما هي إلا نقل لوقائع حقيقية، ومن أفكار أصحاب الشأن، أي الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة الإستشفائية ببوسعادة، و إجاباتهنّ نحو ما وجّه إليهم من عبارات، كانت هذه نتائجها بكل أمانة وصدق، فهل هذا هو الواقع الذي تعيشه هذه العينة المستهدفة فعلا؟
وهل العينة كانت واعية لما تقول؟
وهل الباحث لم يخطئ في عمله قط؟
وهل هناك من الباحثين من له النفس الطويل لإعادة هذا العمل ولو مع عينة أخرى؟
هذا ما ستجيب عنه الأيام القادمة بحول الله، وهو ما يتمناه الطالب الباحث.

خاتمة :

لقد قام الباحث في هذه الدراسة بمحاولة معرفة علاقة الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالالتزام التنظيمي، وذلك من خلال تصميم استبيان يقيس الضغوط المهنية، اشتمل على ثلاثة أبعاد (بعد عبء الدور، وبعد صراع الدور، وبعد العلاقات الإنسانية في العمل)، واستبيان آخر يقيس الالتزام التنظيمي، وهذا للكشف عما إذا كانت الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية يعانين من الضغوط المهنية، وتأثير ذلك على التزامهن التنظيمي.

وبعد اتباع كل الخطوات المنهجية في الدراسة، وبعد تفريغ البيانات واختبارها بالأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة و الإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والإلتزام التنظيمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

- اقتراحات:

- من خلال نتائج الدراسة والتي تظهر علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي ،وجب التنبيه إلى اتخاذ مسؤولي المؤسسة الإستشفائية مجموعة من التدابير للحد من الضغوط بما يساهم في تحسين مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضات.
- العمل على تدعيم فرق العمل للتخفيف من شدة العبء الوظيفي لدى الممرضات.
- ضرورة إعطاء أهمية للالتزام التنظيمي، لأن العينة محل الدراسة لديها تدن في مستوى التزامها التنظيمي.
- ضرورة إشراك العاملات في اتخاذ القرارات التي تؤثر في عملهن، و السماح لهن بإبداء آرائهن، والإستماع لانشغالاتهن، مما يساهم في الرفع من مستوى التزامهن التنظيمي.

قائمة المراجع :

المصادر

- 1 - القرآن الكريم.
- 2 - الحديث النبوي الشريف.
- قائمة المراجع العربية:
- 1- أحمد جاد، عبد الوهاب. (2000). السلوك التنظيمي، دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، (ط.1)، مصر: دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع المنصورة.
- 2- أحمد، ماهر. (1999). إدارة الموارد البشرية ، مصر: الدار الجامعية ،الإسكندرية.
- 3- أحمد ،ماهر. (2000). السلوك التنظيمي،مدخل بناء المهارات، (ط.7)، مصر: الدار الجامعية،الإسكندرية.
- 4- أحمد، ماهر. (2005). كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، مصر: الدار الجامعية.
- 5- إحسان ،دهش جلاب. (2011). إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، (ط.1)، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان.
- 6- إعتقاد، محمد علام. (1994). دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، (ط.1)، مصر: مكتبة لأنجلو المصرية، القاهرة.
- 7- أندرو، دي سيزلاقي، ومارك ،جي والاس. (1991). السلوك التنظيمي والأداء، (جعفر أبو القاسم أحمد، مترجما) السعودية: معهد الإدارة العامة.
- 8- إبراهيم، أنيس وآخرون. (2004). المعجم الوسيط ، (ط.4)، مجمع اللغة العربية ، مصر: مكتبة الشروق الدولية.
- 9- أحمد، مختار عمر. (2008). معجم اللغة العربية المعاصرة، المجلد 1، (ط.1)، مصر: عالم الكتب نشر توزيع طباعة، القاهرة.
- 10- ابن منظور. (1994). لسان العرب، المجلد 12، (ط.3)، لبنان: دار صادر.
- 11- ابن منظور. (1994). لسان العرب، المجلد 7، (ط.3)، لبنان: دار صادر.

- 12- أحمد ،بجاج.(2015).سوسيولوجيا الممرضة،إطار نظري لتشكل الهوية المهنية للممرضة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة ورقلة ،الجزائر،العدد(20)،303-314.
- 13- أسماء،إبراهيمي.(2015). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة"دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة"،ولاية بسكرة،أطروحة دكتوراه ، الجزائر: جامعة بسكرة.
- 14- إسماعيل طه، أطفاف ياسين.(2006). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية،جامعة بغداد،العراق،المجلد3 (12)،1-24.
- 15- آمنة، ياسين.(2013). العمل بالنظام الليلي و التناوبي وأثره على التوافق العام ، دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجمارك والأمن الوطني ،مجلة دراسات وأبحاث،جامعة الجلفة، الجزائر،المجلد 5 (12)،284-304.
- 16- أيمن، عودة المعاني ،وعبد الحكيم ،عقلة أخوارشيدة.(2006). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الأردن،المجلد 33(2)،378-355.
- 17- بطرس، البستاني.(1987). محيط المحيط ، لبنان: مكتبة لبنان،بيروت.
- 18- بهية،إبراهيم التويجري.(2007). المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل , رسالة ماجستير،السعودية:جامعة الملك سعود.
- 19- بوحفص، مباركي.(2004). العمل البشري،(ط.2)،دار الغرب للطباعة والنشر.
- 20- بيتر، هانسون.(1998). ضغط العمل طريقك إلى النجاح،كيف تجعل من ضغوط حياتك وسيلة للتفوق، ترجمة مكتبة جرير،(ط.1)، السعودية: مكتبة جرير.
- 21- جابر،عبد الله الصليلي.(2011). مهنة التمريض، مجلة التمريض،جمعية التمريض الكويتية،العدد(3)،14.

- 22- جاسم ،محمد عبد الله،و محمد،المرزوقي.(2008).*الأمراض النفسية وعلاقتها بمرض العصر السكر،(ط.1)، مصر: العلم والإيمان للنشر والتوزيع،كفر الشيخ.*
- 23- جان، بنجامان ستورا.(1997).*الإجهاد أسبابه وعلاجه،(أنطوان الهاشم،مترجما)،(ط.1)، لبنان: دار منشورات عويدات،بيروت.*
- 24- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.(1990).*قانون العمل رقم 90-11 المتعلق بعلاقات العمل،ع.17، 21 أبريل.*
- 25- جمعة ،سيد يوسف.(2007).*إدارة الضغوط،(ط.1)، مصر:مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية،كلية الهندسة،جامعة القاهرة.*
- 26- جميلة ،عبد القادر الرفاعي ،و فريال ،محمد الجمال.(2010). *التمريض وأحكامه في الفقه الإسلامي، مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، الأردن،المجلد 37(2)،511-527.*
- 27- حسن،بن نابي.(2012). *الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الإستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير،الجزائر: جامعة الجزائر(2).*
- 28- حسين،حريم.(2009).*السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، (ط.1)، الأردن دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان.*
- 29- حسنية،إبراهيم حجازي.(2005).*تقويم كتاب تمريض البالغين لدى طلبة كلية فلسطين للتمريض من وجهة نظر المدرسين، رسالة ماجستير،فلسطين:الجامعة الإسلامية بغزة.*
- 30- حمدي، ياسين وآخرون.(1999).*علم النفس الصناعي والتنظيمي،(ط.1)، مصر: دار الكتاب الحديث ،القاهرة.*
- 31- حمو، بوظريفة.(1995).*الساعة البيولوجية،(ط.1)، الجزائر: شركة دار الأمة للطباعة و الترجمة والنشر والتوزيع.*
- 32- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر.(2012).*إدارة النزاعات والصراعات في العمل،(ط.1)،مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.*

- 33- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. (2014). *الأساليب الحديثة في الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل*. (ط.3)، مصر :المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 34- خديجة، عاشور. (2012). *ضغوط العمل النظريات والنماذج*، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد (26)، 187-207.
- 35- خديجة، عاشور. (2015). *ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية*، رسالة دكتوراه، الجزائر: جامعة بسكرة.
- 36- خضير، كاظم حمود الفريجات، وآخرون. (2009). *السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة*، (ط.1)، الأردن: إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
- 37- خليل، محمد حسن الشماع، و خضير، كاظم حمود. (2007). *نظرية المنظمة*، (ط.3)، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- 38- خيرة، شويطر، عبد الحق، منصوري. (2013). *مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات*، مجلة دراسات نفسية و تربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية و التربوية، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد (10)، 85-102.
- 39- راوية، حسن. (2001). *السلوك في المنظمات*، مصر: الدار الجامعية.
- 40- راوية، حسن. (2004). *السلوك التنظيمي المعاصر*، مصر: الدار الجامعية.
- 41- رجاء، مريم. (2008). *مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض*، دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم القانوني في محافظة دمشق"، مجلة جامعة دمشق، سوريا، المجلد 24 (02)، 475-510.
- 42- رونالد، ي. ريجيو. (1999). *مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي*، ترجمة فارس حلمي، (ط.1)، الأردن: دار الشروق، عمان.
- 43- زهير، بغول، أمين، وادي. (2014). *الضغط النفسي لدى العاملة المتروجة، الانعكاسات الفسيولوجية، السيكولوجية والاجتماعية*، الجزائر: منشورات دار أسيرم، البويرة.
- 44- سامر، جلده. (2009). *السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة*، ط1، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.

- 45- سامح ،عبد المطلب عامر ،علاء،محمد سيد قنديل،*التطوير التنظيمي*، ط1،دار الفكر ناشرون وموزعون،عمان ،الأردن،.2010
- 46- سامي، إبراهيم حماد حنونة .(2006). *قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة*، رسالة ماجستير،الجامعة الاسلامية، فلسطين:غزة.
- 47- سحراء، أنور حسين.(2013). *قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة،العراق،العدد(36)،208-227*
- 48- سمير،شيخاني.(2003).*الضغط النفسي،طبيعته،أسبابه،المساعدة الذاتية المداواة*،(ط.1)، لبنان:دار الفكر العربي،بيروت.
- 49- سمير،أحمد عسكر.(1988). *متغيرات ضغط العمل،مجلة الإدارة العامة،الرياض،السعودية، العدد(60)،7-65*.
- 50- سميرة،محمد شند (2000).*الاضطرابات العصابية لدى المرأة العاملة*،ط1، مصر:مكتبة زهراء الشرق،القاهرة.
- 51- سي يوجين، والكر.(2001)*تعلم أن تسترخي*،ترجمة جمال محمد سعيد الخطيب،(ط.1)، المملكة العربية السعودية:مكتبة العبيكان.
- 52- شاطر، شفيق.(2010). *أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية*، رسالة ماجستير، الجزائر:جامعة أمحمد بوقرة،بومرداس.
- 53- شيرين،شريف بدوي.(2015). *أثر التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة*،مجلة الإدارة العامة،معهد الإدارة العامة،المملكة العربية السعودية،المجلد55(4)،721-787.
- 54- صالح، عبد الرحمن السعد، ومراد، عمر درويش.(2008). *أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية،دراسة استكشافية،مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الإقتصاد والإدارة،السعودية،المجلد22(1)،63-108*.
- 55- صبرينة،غري.(2010). *مدى فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العامل، مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات بالقطاع الصحي نموذجاً*،مجلة

العلوم الإنسانية والاجتماعية ،عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة،الجزائر،العدد(3)،209-237.

56- صلاح الدين، محمد، عبد الباقي.(2001).*السلوك التنظيمي*،مصر:الدار الجامعية، الإسكندرية .

57- صلاح الدين، محمد عبد الباقي.(2004).*السلوك الإنساني في المنظمات*،(ط.1)، مصر:الدار الجامعية،الإسكندرية.

58-صلاح الدين، محمد عبد الباقي.(2004).*السلوك الفعال في المنظمات*،مصر:الدار الجامعية، الإسكندرية.

59- طارق،عطية عبد الرحمن.(2011). أثر الالتزام التنظيمي في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي: دراسة تحليلية باستخدام نموذج التحليل التوسطي، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة،السعودية ،المجلد 52(1)،3-49.

60- الطاهر،الوافي.(2013).*التحفيز و أداء الممرضين،دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية -عالية صالح- بمدينة تبسة*، رسالة ماجستير،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر:جامعة قسنطينة2.

61- عائشة،بوبكر.(2007).*العلاقة بين صراع الأدوار و الضغط النفسي لدى الزوجة العاملة"دراسة ميدانية بالوحدات الصحية لمدينة طولقة"*، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،الجزائر:جامعة منتوري،قسنطينة1.

62-عادل ،بن صلاح عبد الجبار،ومحمد، بن مترك القحطاني.(2007).*علم النفس التنظيمي والإداري* ،(ط.1)، السعودية:مكتبة الملك فهد.

63- عادل،عبد المنعم المسدي.(2011).أثر ثقافة المنظمة في سلوكيات الالتزام التنظيمي،مجلة الإدارة العامة،معهد الإدارة العامة، السعودية ،المجلد 51 (2)،185-235.

64-عامر،عوض.(2008).*السلوك التنظيمي الإداري*،(ط.1)، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

65- عبد الحميد، عبدوني وآخرون. (2010). العمل الليلي ودوره في ظهور بعض اضطرابات النوم (الأرق، فرط النوم، اضطراب جدول النوم واليقظة) لدى عمال الدوريات الليلية، دراسة ميدانية في مصنع الأجر الأحمر ببسكرة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد (3)، 109-131.

66- عبد الرحمان، بن سليمان الطيريري. (1994). الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، (ط.1)، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة.

67- عبد الرحمان، برقوق، وهدي، درنوني. (2014). الإلتزام التنظيمي، المفهوم، الأبعاد والنتائج، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد (13)، 15-37.

68- عبد الرحمان، أحمد محمد هيجان. (1998). الولاء التنظيمي للمدير السعودي، (ط.1)، السعودية: مطابع أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

69- عبد الرحمان، بن أحمد هيجان. (1998). ضغوط العمل، مصادرها نتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.

70- عبد الرحيم، شعبان شقورة. (2002). الدافع المعرفي واتجاهات طلبه كليات التمريض نحو مهنة التمريض وعلاقة كل منهما بالتوافق الدراسي، رسالة ماجستير في التربية، فلسطين: الجامعة الإسلامية، غزة.

71- عبد الرؤوف، بن المناوي. (1990). التوقيف على مهمات التعاريف، ط1، مصر: عالم الكتب.

72- عبد الستار، إبراهيم. (1998). الإكتئاب، اضطراب العصر الحديث، فهمه وأساليب علاجه، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

73- عبد السلام، لفته سعيد، وعبد الرحمان، عباس جاسم. (2017). تطوير التعليم التمريضي في العراق (أنموذج مقترح)، مجلة جامعة ذي قار، العراق، المجلد 12، (1)، 42-69.

- 74- عثمان، مريم .(2010).الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة رسالة ماجستير ، الجزائر :جامعة منتوري،قسنطينة1.
- 75- عزوي، جيلالي.(2014). نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية،دراسة وصفية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بأدرار،رسالة ماجستير ،الجزائر :جامعة وهران.
- 76- عسكر، علي.(2004). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، (ط.2) ،مصر :دار الكتاب الحديث.
- 77- علي، عبد الرحيم صالح.(2014).المعجم العربي لتحديد المصطلحات النفسية، (ط.1)، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 78- علوطي، عاشور.(2008). الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، الجزائر : جامعة منتوري،قسنطينة1.
- 79- عمر ،وصفي عقيلي.(2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة،بعد استراتيجي، (ط.1) ، الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع.
- 80- عويد ،سلطان المشعان.(1997).علم النفس الصناعي ،(ط.1) ، بيروت،لبنان: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- 81- غني، دحام الزبيدي و آخرون.(2015).إدارة السلوك التنظيمي،(ط.1) عمان،الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- 82- فاروق، السيد عثمان.(2001).القلق وإدارة الضغوط النفسية،(ط.1)، القاهرة: دار الفكر العربي.
- 83- فاروق،عبد فليح ، السيد ،محمد عبد المجيد.(2005).السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية،(ط.1)،الأردن:دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 84- فاطمة،عبد الرحيم النوايسة.(2013).الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة،(ط.1)، الأردن:دار المناهج للنشر والتوزيع.

- 85- فتحي، محمد أبو ناصر. (2008). مدخل إلى الإدارة التربوية، النظريات والمهارات (ط.1)، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 86- فرج، عبد القادر طه و آخرون. (ب.ت). معجم علم النفس والتحليل النفسي، لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- 87- فرج، عبد القادر طه. (1988). علم النفس الصناعي والتنظيمي، (ط.6)، مصر: دار المعارف.
- 88- كويك، نوتس. (2003). كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل، (عماد الحداد، مترجما)، (ط.1)، مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- 89- لطفي، راشد محمد. (1992). نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهته، مجلة الإدارة العامة، الرياض، السعودية، العدد (75)، 69-95.
- 90- لعريط البشير. (2007). الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8x3)، دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بسكيدة، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة منتوري، قسنطينة.
- 91- لوكيا، الهاشمي، وبين زروال، فتيحة. (2006). الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة 1، الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- 92- لويس، معلوف. (2010). المنجد في اللغة والأدب والعلوم، (ط.1)، لبنان: المطبعة الكاثوليكية.
- 93- لويزة، فرشان. (2011). أثر الضغط المهني على حوادث العمل، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي بالوادي، معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، العدد (02)، 186-198.
- 94- ماجدة، العطية. (2003). سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، (ط.1)، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 95- ماجدة، بهاء الدين السيد عبيد. (2008). الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، (ط.1)، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- 96- مؤيد، سعيد سليمان السالم. (1990). التوتر التنظيمي، مجلة الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، الأردن، العدد (68)، 79-95.
- 97- ماهر، عطوة الشافعي. (2002). التوافق المهني للممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية وعلاقته بسماتهم الشخصية، رسالة ماجستير في علم النفس، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 98- مجد الدين، الفيروز آبادي. (2008). القاموس المحيط، مصر: دار الحديث.
- 99- مجمع اللغة العربية. (1989). المعجم الوجيز، (ط.1)، مصر: دار التحرير للطباعة والنشر.
- 100- محمد، أحمد درويش. (2008). نظرية الالتزام التنظيمي، ط1، مصر: عالم الكتب.
- 101- محمد، مصطفى الخشروم. (2011). تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حلب، سوريا، المجلد 27 (03)، 169-199.
- 102- محمد، الصيرفي. (2007). السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، (ط.1)، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- 103- محمد، حسن رسمي. (2004). السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، (ط.1)، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- 104- محمد حسن غانم. (2011). الاضطرابات النفسجسمية تأصيل نظري ودراسات ميدانية، مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 105- محمد، حسن محمد حمادات. (2006). قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، (ط.1)، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- 106- محمد، حسن محمد حمادات. (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، (ط.1)، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 107- محمد، الفاتح محمود بشير المغربي. (2016). أصول الإدارة والتنظيم، (ط.1)، الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.

- 108- محمد، بن غالب العوفي. (2005). *الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي*، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية: جامعة نايف العربية.
- 109- محمد ،قاسم القريوتي. (2008). *نظرية المنظمة والتنظيم*، (ط.3)، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 110- محمد، قاسم القريوتي. (2009). *السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال*، (ط.5)، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 111- محمد، سعيد سلطان. (2002). *السلوك الإنساني في المنظمات فهم وإدارة الجانب الإنساني للعمل*، مصر: دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة.
- 112- محمود، فتحي عكاشة. (1999). *علم النفس الصناعي*، مصر: مطبعة الجمهورية.
- 113- محمد، فتحي. (2008). *إدارة ضغوط العمل*، (ط.1)، مصر: الأندلس الجديدة للنشر والتوزيع، شبرا.
- 114- محمود، سلمان العميان. (2008). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*، (ط.4)، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- 115- محمود، سلمان العميان. (2010). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*، (ط.5)، الأردن: دار وائل للنشر.
- 116- محمود، عبد الفتاح رضوان. (2012). *مهارات التكيف مع ظروف العمل*، (ط.1)، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 117- مريم، عثمان. (2010). *الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية*، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة منتوري.
- 118- مسعد، شتيوى. (2002). *الجوانب المختلفة للإجهاد، مجلة أسبوط للدراسات البيئية، مصر، العدد (22)، 31-60.*
- 119- مصطفى، محمود أبو بكر. (2008). *إدارة الموارد البشرية ، مدخل تحقيق الميزة التنافسية*، مصر: الدار الجامعية.

- 120- مصطفى، حسين باهي و آخرون. (2002). المرجع في علم النفس الفسيولوجي، نظريات تحليلات تطبيقات، (ط.2)، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.
- 121- مصطفى، كامل أبو العزم عطية. (2006). المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء - الأردن: دار الهاني للطباعة والنشر.
- 122- معن، محمود عياصرة، ومروان، محمد بني أحمد. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، (ط.1)، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 123- المنجد في اللغة و الأعلام، (ط.3)، لبنان: دار المشرق.
- 124- مها، كامل جواد، ومالك، رشيد جخير. (2016). المحددات البيئية وأثرها في ممارسة التمريض، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، العدد (106)، 81-105.
- 125- موزة، بنت حمود علي المعمرية. (2014). ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، رسالة ماجستير، كلية العلوم والآداب، سلطنة عمان :جامعة نزوى.
- 126- موسى، اللوزي. (2003). التطوير التنظيمي: أساسيات و مفاهيم حديثة، (ط.2)، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع، عمان.
- 127- ناتش. فريد. (2011). نظام العمل بالدويات وتأثيره على حوادث العمل، دراسة ميدانية في مؤسسة النظافة (NET-COM)، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة الجزائر 2.
- 128- نايف، بن شايح حسن الدوسري. (2015). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام الوظيفي لدى ضباط قوات أمن المنشآت بمدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية: جامعة الرياض.
- 129- نبيل، قرنفل وآخرون. (2007). الإدارة الصحية، لبنان: أكاديمية إنترناشيونال.
- 130- نداء، محمد الصوص. (2008). السلوك الوظيفي، (ط.1)، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 131- نعيمة، طايبي. (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجسدية لدى الممرضين، رسالة دكتوراه، الجزائر: جامعة الجزائر 2.

132-نوربير، سيلامي.(2001).المعجم الموسوعي في علم النفس،(وجيه أسعد، مترجما)،

المجلد 5، سوريا: منشورات وزارة الثقافة.

133- هارون، توفيق الرشيدى.(1999).الضغوط النفسية طبيعتها و نظرياتها،

مصر :زهراء الشرق.

134- وافية، صحرأوي.(2013).الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء

التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية على جامعة الجزائر

سابقا، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم ، الجزائر:جامعة الجزائر 2.

- المراجع الأجنبية:

135-Abdollahi, F, and others.(2013).the relationship between perceived organizational support and organizational commitment among faculty members, Australian Journal of Basic and Applied Sciences.

136-Allen, N. J, Meyer, J. P.(1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organizations. Journal of occupational Psychology, 63, p.p. 1-18.

137-Association canadienne des employés professionnels.(2012). Le stress en milieu de travail , les causes, les effets et les solutions, 'Entre professionnels, Vol 8(1),1-17.

138-Baek-Kyoo.Joo,Ji.Hyun,S.(2010).Psychological empowerment and organizational commitment: the moderating effect of organizational learning culture, Human Resource Development International, Vol 13(4),425-441. DOI: 10.1080/13678868.2010.501963.

139-Beata, P and others.(2012). Night shift work characteristics and 6-sulfatoxymelatonin (MT6s) in rotating night shift nurses and midwives, Occup Environ Med , No (69), 339-346. DOI: 10.1136/oemed-2011-100273.

140-Christian, Toban. Herman,Sjahrudin.(2016).The Antecedent and Consequence of Organizational Commitment and Job Satisfaction, Journal of Business and Management Sciences,Vol 4(2), pp 26-33. doi: 10.12691/jbms-4-2-1.

141-Daniela, N.(2014). *Travail de nuit et santé des infirmières Etude exploratoire*, Mémoire de master en psychologie, faculté des sciences sociales, université de lausanne, Suisse.

142-Elena,S.(2006).*La qualité des relations employés supérieur et l'engagement organisationnel*, Science de la gestion, Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de M.Sc, HEC Montréal.

143-Elina ,A.(2014). *Components of Organizational Commitment , A case study Consisting managers from Finnish Industrial Company*, Master's Thesis , University of Tampere , School of Education.

144- Emmanuel, N. et autres.(2008). *effets du travail de nuit sur la santé*, revue médicale suisse, , Vol(4),2581-2585.

145- François, É.(2010). Rapport présenté au Conseil économique, social et environnemental au cours de sa séance du jeudi 8 juillet,France.

146- Fred ,L.(2011). *Organizational Behavior an evidence-based Approach* ,(12th Ed), McGraw Hill Inc, New York.

147- Herman, Sjahruddin.(2013). *Organizational Justice, Organizational Commitment and Trust in Manager as predictor of Organizational Citizenship Behavior*, interdisciplinary journal of contemporary research in business, vol 4 (12),133-141.

148- James, L. G .(2012).*Organizations Behavior, Structure, Processes* (14 th Ed) , McGraw Hill Inc, New York.

149- Janice, R. E, and Celia, L.H.(1992). *Nursing in Today's World*, Trends, Issues, and Management, (10th Ed), Wolters Kluwer Health, Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia.

150- Jean, l. p.(2011)., *Les liens entre le soutien organisationnel, L'engagement organisationnel de type affectif et les comportements de recherche d'emploi*, Science de la gestion, Université du Québec a Montréal.

151-Kamel,M. Al-Hawajreh.(2012). *Exploring the Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment among Nurses in Selected Jordanian Hospitals*, Dirasat, Administrative Sciences, University of Jordan. Vol 39, (1),119-135.

- 152-Kenneth O. I.(2013).*stress effects on school leadership and its management*, International Researcher Volume No 2 Issue No 1.
- 153- Khelifa, h, y.(2014). l'impact des engagement organisationnels sur la fedilite des salaries,echantillon des praticiens de la santé publique en algérie,*Roa iktissadia*, université d'eloued,algérie, No(7),209-224.
- 154- Kiveshnie, n. and others:(2013),causes of stress in public schools and its impact on work performance of educators, *j soc sci*, Vol 34 (2),177-190.
- 155- Laurence, L, et autres.(2006). *Le stress au travail , Facteurs de risques, évaluation et prévention*,éd SPF Emploi,Travail et Concertation sociale.
- 156-Mark,A.D.(2012).*stress and its effects on employees productivity – a case study of ghana ports and habours authority, takoradi*, master of business administration, submitted to the Institute of Distance Learning Kwame Nkrumah University of Science and Technology.
- 157-Maureen,d.(2001).*work stress, Theory and intervention, From Evidence to Policy* ,national occupational health and safety commission ,symposium on the OHS implications of stress, Australia.
- 158- Mitic, et al.(2016). *Organizational culture and organizational commitment: Serbian Case "* , JEMC, vol. 6(1),21-27.
- 159-Nabil,Z.(2016).*Amélioration de l'engagement organisationnel dans les services nettoyage des collectivités territoriales en Tunisie*,thèse pour obtenir le grade de docteur, en Sciences de Gestion,université paul-valery Montpellier 3, France.
- 160-Nik,Ab.R,M.H,H.(2002). *Commitment to organization versus commitment to profession: conflict or compatibility?*, Journal Pengurusan no 21, UKM, Universiti Kebangsaan,Malaysia.
- 161- Paola,F, and others.(2016).The impact of shift work on the psychological and physical health of nurses in a general hospital: a comparison between rotating night shifts and day shifts, *Risk Management and Healthcare Policy*, Italy , no (9).
- 162-Pascal,P.(2005).Engagement organisationnel et modes d'identification. Dimensions conceptuelle et empirique , *Bulletin de psychologie* ,Vol 6(480).

- 163- Ramezan,J, and others.(2012).Stress Management in the Workplace , *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol 1(6),1-9.
- 164- Reza,O.(2013).Leadership Style, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study on High School Principals in Tehran, Iran ,*American Journal of Humanities and Social Sciences*, Vol 1, No 4.
- 165-Tarani ,C.(2010). *stress at work*, a report prepared for the british academy, the british academy, London.
- 166- Torbjorn, A.(1990).*Psychological and psychophysiological effects of shift work*, Scand J Work Environ Health,16(suppl 1), National Institute for Psychosocial Factors and Health & Department for Stress Research, Karolinska Institute,Stockholm, Sweden.
- 167- V.G,k.(2007). *Organizational Behaviour*, New Age International (P) Ltd., Publishers, New Delhi.
- 168- Wyatt.s, M.(1979). Night work and Shift changes, *Brit J Industrial medicine*, N° 10.

الملاحق

الملحق رقم(01) استبيان الدراسة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

استمارة بحث

أخواتي العاملات تحية طيبة وبعد:

في إطار قيامنا بإجراء بحث علمي بغرض التعرف على الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، نضع بين أيديكن هذه الإستمارة راجين منكن مساعدتنا. و ما عليكن إلا تفهم العبارات جيدا و الإجابة عليها بكل موضوعية و صدق، و ذلك بوضع العلامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة .ونحيطكن علما بأن إجابتكن لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستحظى بالسرية التامة . و أخيرا تقبلن منا فائق الشكر و التقدير .

الطالب:عبد الوهاب بلواضح

البيانات الشخصية :

1- السن: () سنة

2- الحالة الإجتماعية:

عزباء () متزوجة () مطلقة () أرملة ()

3- الأقدمية في الوظيفة:

عدد سنوات الأقدمية ()

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
عبء الدور				
1	نوعية الأعمال التي أقوم بها مرهقة			
2	نقص الممرضات في المناوبات يزيد من عبء العمل.			
3	أتعامل يوميا مع عدد كبير من المرضى أكثر من طاقتي			
4	تفوق مطالب عملي قدراتي وإمكاناتي			
5	أشعر بالتعب و الإرهاق بعد نهاية العمل			
صراع الدور				
6	أُتلقى أوامر متعارضة من مصادر متعددة			
7	أعاني من صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية			
8	يطلب مني أن أقوم بأعمال ليست من اختصاصي			
9	متطلبات العمل تؤثر سلبا على حياتي الخاصة			
10	لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي المنزلية			
العلاقات الإنسانية في العمل				
1- العلاقات مع الزملاء				
11	أُتلقى المساعدة من زملائي في العمل في وقت الحاجة والشدة			
12	أرتاح إلى زملائي في العمل وأشكو لهم همومي			
13	تتسم علاقاتي مع زملائي في العمل بالتعاون والتنسيق			
14	تتميز علاقاتي مع باقي العمال بالثقة			
2- العلاقة مع الإدارة				
15	يعجبني أسلوب الإدارة في التعامل مع العمال			
16	أجد سهولة في التواصل مع مديري			

17	أنتقى الدعم والمساندة من قبل الإدارة		
18	يستمع المدير لآراء العمال و يهتم بانشغالاتهم		

1- الضغوط المهنية:

2- الالتزام التنظيمي:

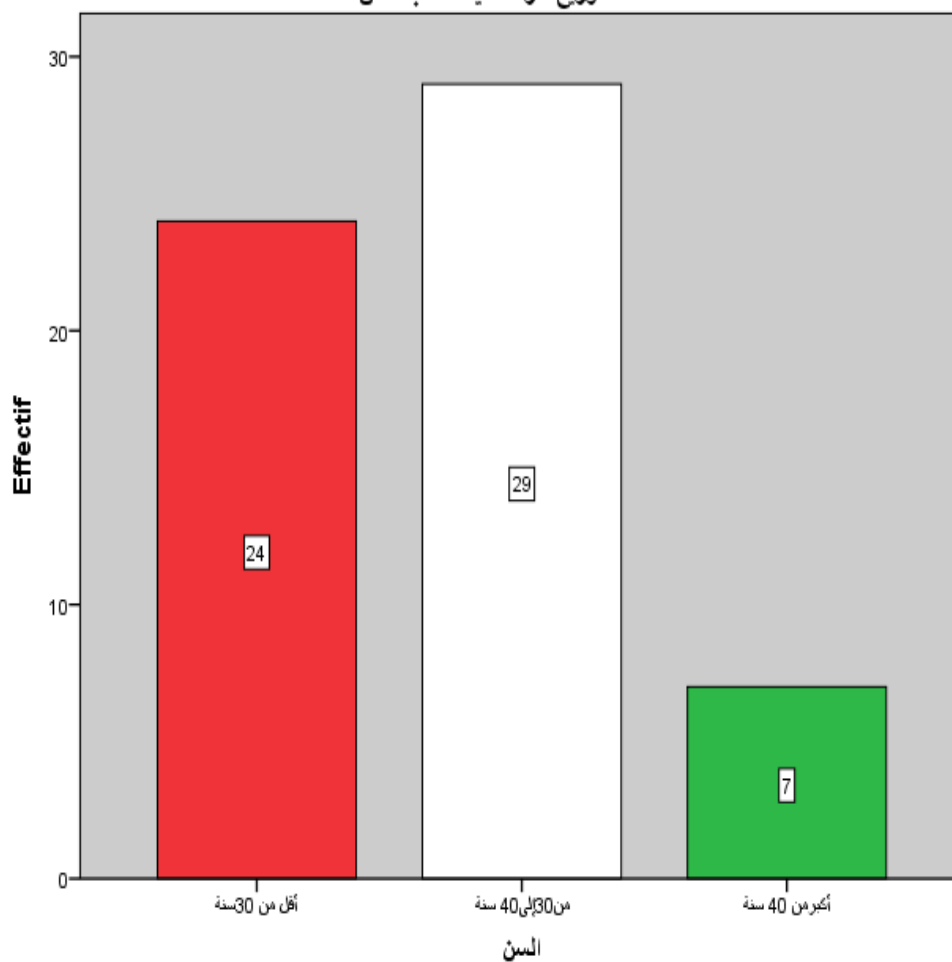
الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
1	يعتبر ارتباطي بالعمل بالمستشفى قرارا صائبا			
2	يستحق المستشفى الإخلاص والالتزام			
3	أحافظ على سمعة المستشفى لدى المجتمع			
4	أهتم بمستقبل المؤسسة التي أعمل بها			
5	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المستشفى			
6	أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للإلتحاق بها			
7	أرغب في البقاء في عملي حتى لو توفرت فرص بديلة .			
8	أقبل بأي نشاط أكلف به كي أحتفظ بعملي في المؤسسة			
9	سأفقد الكثير من المزايا عند انتقالي للعمل في مكان آخر			
10	لن أقبل العمل في مؤسسة أخرى ولو كانت ظروف العمل هناك أفضل			
11	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه المستشفى الذي أعمل به .			
12	أستمتع بالحديث عن المستشفى مع الناس خارج العمل			
13	أعتبر أن مشكلات المستشفى هي مشكلاتي الخاصة			
14	يوجد توافق بين أهدافي الشخصية وأهداف المستشفى			
15	سأكون سعيدة إذا ما قضيت باقي حياتي الوظيفية في المستشفى			

الملحق رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في الوظيفة.

توزيع أفراد العينة حسب السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	24	40.0	40.0	40.0
من 30 إلى 40 سنة	29	48.3	48.3	88.3
أكبر من 40 سنة	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

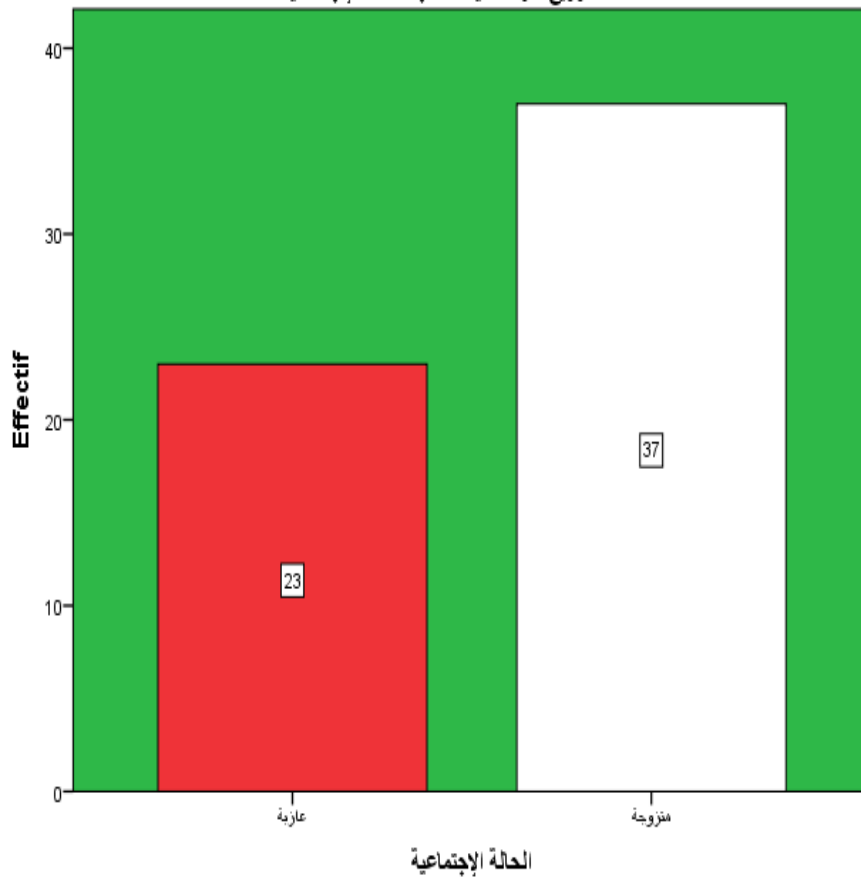
توزيع أفراد العينة حسب السن



توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عازبة	23	38.3	38.3	38.3
متزوجة	37	61.7	61.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

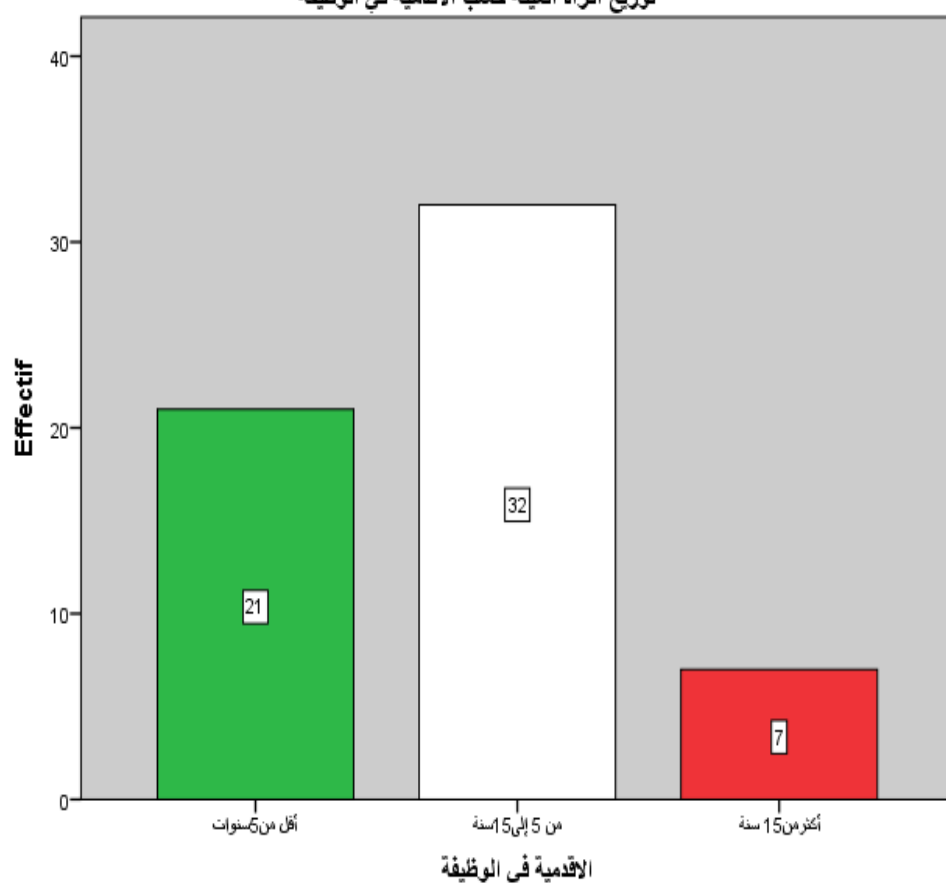
توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية



توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	21	35.0	35.0	35.0
من 5 إلى 15 سنة	32	53.3	53.3	88.3
أكثر من 15 سنة	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في الوظيفة



الملحق رقم (03) يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

CORRELATIONS

/VARIABLES=_93;_76;2 _75;_87;_78;_76;2ن;75 ي
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations			
		عبء الدور	الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي
عبء الدور	Corrélation de Pearson	1	-.330-
	Sig. (bilatérale)		.010
	N	60	60
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي	Corrélation de Pearson	-.330-	1
	Sig. (bilatérale)	.010	
	N	60	60

CORRELATIONS

/VARIABLES=_89;_85;_75;_93;1 _75;_87;_78;_76;2ن;75 ي
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations			
		صراع الدور	الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي
صراع الدور	Corrélation de Pearson	1	-.356-
	Sig. (bilatérale)		.005
	N	60	60
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي	Corrélation de Pearson	-.356-	1
	Sig. (bilatérale)	.005	
	N	60	60

CORRELATIONS

/VARIABLES=_93;2ن;75_ي;76_78_87_75_78_75_ق;75_ل
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations		
	العلاقات الانسانية في العمل	الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي
Corrélation de Pearson	1	-.367-
العلاقات الانسانية في العمل Sig. (bilatérale)		.004
N	60	60
Corrélation de Pearson	-.367-	1
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي Sig. (bilatérale)	.004	
N	60	60

CORRELATIONS

/VARIABLES=استبيان 1استبيان 2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations		
	للضغوط الكلية الدرجة المهنية	للالتهام الكلية الدرجة التنظيمي
Corrélation de Pearson	1	-.307-*
المهنية للضغوط الكلية الدرجة Sig. (bilatérale)		.017
N	60	60
Corrélation de Pearson	-.307-*	1
التنظيمي للالتهام الكلية الدرجة Sig. (bilatérale)	.017	
N	60	60

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

ملحق رقم (04): الفروق في متغيرات الدراسة

فرضية الفروق تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية بالنسبة للدرجة الكلية للضغوط المهنية والالتزام التنظيمي

GET
FILE="C:\Users\mohamed\Desktop\beloudah abed elwahab\Input AbdouBeloudah.sav".
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=أقدميةالْحَالَةالسّن
/STATISTICS=RANGE MINIMUM MAXIMUM MEDIAN MEAN MODE
/FORMAT=LIMIT(50)
/ORDER=ANALYSIS.

T-TEST GROUPS=الحالة(12)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=استبيان1
/CRITERIA=CI(.95).

Test T

Statistiques de groupe				
Ecart type	Moyenne	N	الحالة الاجتماعية	الدرجة الكلية للضغوط المهنية
5,512	40,26	23	عازبة	
4,883	41,86	37	متزوجة	

Test des échantillons indépendants						
Test t pour égalité des moyennes				Test de Levene sur l'égalité des variances		الدرجة الكلية للضغوط المهنية
Différencemoyenne	Sig. (bilatéral)	ddl	t	Sig.	F	
-1,604	,244	58	-1,177	,687	,164	

T-TEST GROUPS=الحالة(12)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=استبيان2
/CRITERIA=CI(.95).

Test T

Statistiques de groupe				
Ecart type	Moyenne	N	الحالة الاجتماعية	الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي
5,721	28,00	23	عازبة	
5,507	29,19	37	متزوجة	

Test des échantillons indépendants						
Test t pour égalité des moyennes				Test de Levene sur l'égalité des variances		الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي
Différencemoyenne	Sig. (bilatéral)	ddl	t	Sig.	F	
-1,189	,426	58	-,801	,773	,084	

فرضية الفروق تبعا لمتغير السن
بالنسبة للدرجة الكلية للضغوط المهنية والالتزام التنظيمي

Descriptives								
الدرجة الكلية للضغوط المهنية								
Maximum	Minimum	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	
		Borne supérieure	Borne inférieure					
47	26	43,04	38,21	1,168	5,724	40,63	24	أقل من 30 سنة
48	29	43,14	39,83	,809	4,356	41,48	29	من 30 إلى 40 سنة
48	29	48,49	36,37	2,477	6,554	42,43	7	أكبر من 40 سنة
48	26	42,58	39,92	,665	5,147	41,25	60	Total

ANOVA					
الدرجة الكلية للضغوط المهنية					
Sig.	F	Carrémoyen	ddl	Somme des carrés	
,684	,382	10,335	2	20,669	Intergroupes
		27,063	57	1542,581	Intragroupes
			59	1563,250	Total

Descriptives								
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي								
Maximum	Minimum	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	
		Borne supérieure	Borne inférieure					
38	19	29,62	25,13	1,085	5,315	27,38	24	أقل من 30 سنة
41	20	31,12	27,43	,899	4,840	29,28	29	من 30 إلى 40 سنة
41	17	39,00	23,29	3,210	8,494	31,14	7	أكبر من 40 سنة
41	17	30,17	27,29	,719	5,572	28,73	60	Total

ANOVA					
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي					
Sig.	F	Carrémoyen	ddl	Somme des carrés	
,225	1,532	46,729	2	93,458	Intergroupes
		30,496	57	1738,275	Intragroupes
			59	1831,733	Total

فرضية الفروق تبعا لمتغير الأقدمية في الوظيفة.
بالنسبة للدرجة الكلية للضغوط المهنية والالتزام التنظيمي

Descriptives								
الدرجة الكلية للضغوط المهنية								
Maximum	Minimum	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	
		Borne supérieure	Borne inférieure					
47	26	43,22	37,83	1,290	5,913	40,52	21	أقل من 5 سنوات
48	29	43,03	39,90	,767	4,340	41,47	32	من 5 إلى 15 سنة
48	29	48,49	36,37	2,477	6,554	42,43	7	أكثر من 15 سنة
48	26	42,58	39,92	,665	5,147	41,25	60	Total

ANOVA					
الدرجة الكلية للضغوط المهنية					
Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés	
,664	,413	11,164	2	22,329	Intergruppes
		27,034	57	1540,921	Intragruppes
			59	1563,250	Total

Descriptives								
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي								
Maximum	Minimum	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	
		Borne supérieure	Borne inférieure					
38	19	29,76	24,62	1,234	5,653	27,19	21	أقل من 5 سنوات
41	20	30,88	27,55	,817	4,619	29,22	32	من 5 إلى 15 سنة
41	17	39,00	23,29	3,210	8,494	31,14	7	أكثر من 15 سنة
41	17	30,17	27,29	,719	5,572	28,73	60	Total

ANOVA					
الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي					
Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés	
,208	1,614	49,085	2	98,169	Intergruppes
		30,413	57	1733,564	Intragruppes
			59	1831,733	Total

للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة الهيكل التنظيمي

