

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي: 2020/ 1535101243



تأثير ضغوط العمل على الالتزام الموظفي

دراسة ميدانية بمركز البريد

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع تخصص: التنظيم و العمل

إشراف الدكتورة:

إعداد الطالب :

نوادري

حيمر أسعيد

| الصفة | الجامعة | الأساتذة |
|-------|-------------|--------------|
| رئيسا | محمد بوضياف | ناجح مخلوف |
| مشرف | محمد بوضياف | نوادري فريدة |
| مناقش | محمد بوضياف | زلاقي وهيبية |

السنة الجامعية: 2020/2019



الحمد والتقدير والثناء

قال الله تعالى << و إن شكرتم لأزيدنكم >>

صدق الله العظيم

الشكر و الحمد لله سبحانه و تعالى الذي بتوفيقه و قدرته تم إنجاز هذا العمل، و نرجو من الله أن يكون صدقة جارية .

نتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور المشرف "نوادري" لمتابعتها الدائمة و توجيهاتها القيمة

كما يسعدنا أن نعبر عن تقديرنا العميق إلى جميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة محمد بوضياف المسيلة

و نتقدم بالعرفان التام إلى كل من أبدو تعاونهم و مساندتهم لنا.

الأهداء

إلى والدي الكرمين

إلى إخوتي الأعزاء

و إلى كل من التمسنا فيهم حب العمل و تقديم يد العون و المساعدة

من أساتذة

إلى كل طالب علم

أهدي هذا الجهد المتواضع و أتمنى أن يعود بالنفع على الجميع.

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة.....أ

الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد5

1. إشكالية الدراسة.....5

2. أهمية الدراسة.....6

3. أسباب اختيار الموضوع.....6

4. أهداف الدراسة.....7

5. مفاهيم و مصطلحات الدراسة7

6. الدراسات السابقة.....14

7. فرضيات الدراسة.....16

خلاصة.....17

الفصل الثاني: الخلفية النظرية لضغوط العمل .

تمهيد.....19

1. نظريات ضغوط العمل20

2. عناصر ضغوط العمل24

3. أنواع ضغوط العمل25

4. مراحل ضغوط العمل28

5. خصائص ضغوط العمل32

6. مصادر ضغوط العمل33

7. أعراض و علامات الإصابة بضغوط العمل42

خلاصة.....45

الفصل الثالث: الخلفية النظرية للالتزام الوظيفي.

| | |
|--|----|
| تمهيد..... | 49 |
| 1. مداخل الالتزام الوظيفي | 50 |
| 2. أبعاد الالتزام الوظيفي | 51 |
| 3. مراحل الالتزام الوظيفي | 54 |
| 4. أهمية الالتزام الوظيفي | 55 |
| 5. خصائص الالتزام الوظيفي | 57 |
| 6. العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي | 57 |
| 7. طرق قياس الالتزام الوظيفي | 63 |
| 8. نتائج الالتزام الوظيفي | 64 |
| خلاصة | 66 |

الفصل الرابع : مصادر ضغوط العمل و تأثيرها على الالتزام الوظيفي

| | |
|---|----|
| تمهيد..... | 68 |
| 1. تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الفردية على الالتزام الوظيفي..... | 68 |
| 2. المصادر الوظيفية و تأثيرها على الالتزام الوظيفي | 71 |
| 3. مصادر البيئة الخارجية و تأثيرها على الالتزام الوظيفي | 72 |
| خلاصة..... | 76 |

الجانب الميداني

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للبحث

| | |
|---------------------------|----|
| تمهيد..... | 78 |
| منهج الدراسة | 78 |
| 1. مجالات الدراسة | 79 |
| 1-2- المجال المكاني | 79 |
| 2-2- المجال الزمني | 80 |

- 80..... المجال البشري 2-3-
- 81..... أدوات جمع البيانات 2.
- 82..... العينة 3.
- 85..... أسلوب تحليل البيانات 4.
- 85..... خلاصة

الفصل السادس: تحليل و تفسير البيانات و عرض النتائج.

- 87..... تمهيد
- 87..... 1. عرض و تحليل النتائج في ضوء الفرضية الأولى.
- 92..... 2. عرض و تحليل النتائج في ضوء الفرضية الثانية.
- 100..... 3. عرض و تحليل النتائج في ضوء الفرضية الثالثة.
- 109..... 4. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة.
- 112..... خلاصة

خاتمة .

قائمة المصادر و المراجع.

الملاحق.

فهرس الجداول:

| | |
|-----|---|
| 82 | الجدول رقم(1) يبين جنس أفراد المبحوثين |
| 82 | الجدول رقم(2) يبين نسب سن المبحوثين |
| 83 | الجدول رقم(3) يبين نسب الحالات الاجتماعية للمبحوثين |
| 83 | الجدول رقم(4) يبين المستوى التعليمي للمبحوثين |
| 84 | الجدول رقم(5) بين الوضعية الإدارية للمبحوثين |
| 84 | الجدول رقم(6) يبين الصنف المهني للمبحوثين |
| 85 | الجدول رقم(7) يبين نسبة سنوات الخبرة للمبحوثين |
| 87 | الجدول رقم(8) يبين مدى تأثير انضباط المسؤول على التزام الموظف |
| 88 | الجدول رقم(9) يبين سوء معاملة المسؤول وتأثيرها على الالتزام الموظفي. |
| 88 | الجدول رقم(10) يبين تمييز المسؤول بين الموظفين و تغييره لالتزامهم نحو العمل |
| 89 | الإجابات المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 11 الذي يبين انعكاس غياب المسؤول عن التزام الموظفين: |
| 89 | الجدول رقم(12) يمثل مدى تأثير مسؤولية الرئيس في تطوير أداء الموظفين على التزامهم |
| 90 | الجدول رقم(13) يبين مدى انعكاس طريقة تقييم المشرف لأداء المرؤوسين على التزامهم نحو العمل |
| 91 | الجدول رقم(14) يبين مدى إحساس المشرف بمسؤولياته اتجاه المستقبل الوظيفي للعاملين و تأثيره على الالتزام الموظفي |
| 91 | الإجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 15 الذي يبين مدى تأثير ضعف المشرف على الالتزام |
| 92 | الجدول رقم(16) يبين مدى تأثير تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول على الالتزام الموظفي |
| 93 | الجدول رقم(17) يبين مدى انخفاض الالتزام الموظفي حين تؤمر بتأدية أعمال لا تعتبر جزء من مهامك |
| 93 | الجدول رقم(18) يبين مدى تأثير الواجبات العائلية للموظفين على التزامهم |
| 94 | الجدول رقم(19) بين كيفية تلقي أوامر متعارضة مع المسؤول |
| 95 | الجدول رقم(20) يبين تأثير عدم وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها على الالتزام التنظيمي |
| 96 | الجدول رقم(21) يبين تأثير تحديد مسؤوليات و صلاحيات على التزام |
| 96 | الجدول رقم(22) تأثير القيام بأعمال غير ضرورية على الالتزام نحو العمل |
| 98 | الجدول رقم(23) الإجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 23 |
| 97 | الجدول رقم(24) يبين تأثير الملل و الروتين في العمل على الالتزام |
| 98 | الجدول رقم(25) يبين تأثير العمل لساعات إضافية على الالتزام التنظيمي. |
| 99 | الجدول رقم(26) يبين تأثير كمية العمل الزائد على الالتزام. |
| 99 | الإجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 27 |
| 100 | الجدول رقم(28) يبين تأثير قلة التهوية في مكان العمل على الالتزام. |
| 101 | الجدول رقم(29) يبين تأثير الضجيج على الالتزام |

| | |
|-----|--|
| 101 | الجدول رقم(30) يبين تأثير تصميم مكان العمل على الالتزام |
| 102 | الإجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 31 |
| 102 | الجدول رقم(32) يبين تأثير شدة التركيز و الانتباه على الالتزام |
| 103 | الجدول رقم(33) يبين تأثير درجة تقدير المهام المنجزة على الالتزام التنظيمي |
| 104 | الجدول رقم(34) يبين تأثير إسناد وظيفة لا تتماشى مع شهادتك على الالتزام الوظيفي |
| 104 | الجدول رقم(35) يبين تأثير قلة فرص الإبداع و الابتكار على الالتزام التنظيمي |
| 105 | الجدول رقم(36) يبين تأثير صعوبة التحكم في الآلات على الالتزام الوظيفي |
| 106 | الجدول رقم(37) يبين تأثير عدم تلقي التدريب الكافي على الآلات ووسائل العمل الحديثة على الالتزام الوظيفي |
| 107 | الجدول رقم(38) يبين تأثير عدم إيضاح المسؤول المباشر على الالتزام الوظيفي |
| 107 | الجدول رقم(39) يبين تأثير روتينية الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي |
| 108 | الجدول رقم(40) يبين تأثير سلبية تعامل الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي |

فهرس الأشكال :

| | |
|----|--|
| 25 | الشكل رقم (1): يبين عناصر الضغوط |
| 26 | الشكل رقم (2): يوضح الآثار الايجابية للضغوط |
| 28 | الشكل رقم (3): يبين الآثار السلبية للضغوط |
| 30 | الشكل رقم (4): يبين مراحل ضغوط العمل عند سيلاي |
| 32 | الشكل رقم (5): يوضح المراحل الأربعة لضغوط العمل |
| 53 | الشكل رقم (6): يبين أبعاد الالتزام التنظيمي |
| 62 | الشكل رقم (7): يبين العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي |

مقدمة

تعمل المؤسسات و تجتهد في سبيل تحقيق أعلى درجة ممكنة من الفاعلية بغية الوصول إلى أهدافها هذا ما يجعلها في سباق مع الزمن من أجل تكوين و تطوير أداء موظفيها و من بينها الاهتمام البالغ بالموارد البشري ،فتسعى بذلك لتدريبها وتحفيزها ومشاركتهم في اتخاذ القرار و كسر الحدود الإدارية و الوظيفية بين الإدارة و الموظفين ،مما يعكس بصورة جيدة على أداء و رضا و التزام ،إلا أن ضغوط العمل تعتبر من الموضوعات الحديثة التي استحوذت على اهتمامهم ،و يظهر ذلك بشكل واضح في الدراسات التي أحدثت تطورا في الحياة العملية و العلمية ،بازدياد وتطول حجم المنظمات بشكل كبير ،مما جعلها تقوم بتكريس جهودها و تطوير نشاطاتها ،من أجل إبراز دور هذه الضغوط (الفردية ،الوظيفية و،البيئية) و مدى تأثيرها بطريقة مباشرة و غير مباشرة على الفرد و المنظمة عل حد سواء .

كما أصبحت من الموضوعات التي اهتم بها الباحثون في مجال علم النفس و علم الاجتماعو ذلك للمتغيرات التي أحدثتها و ثم القوة و تأثيرها على العديد من المتغيرات المرتبطة لمورد بشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية في أي تنظيم ،فالضغوط كظاهرة أخذت في ازدياد بين الموظفين داخل المنظمات بسبب عوامل و ظروف التي يمكن أن تكون مصدرا للضغوط ،فمنها ما ظهر في العمل الذي يمارسه أو في الجماعة التي ينتمي إليها ،و منها ما يتعلق بالمنظمة كهيكلها التنظيمي و العمليات التنظيمية و طبيعة القيادة و الإشرافو من الممكن أن يعود لحياة الفرد .

فبذلك سعت إلى خلق التوازن بين ضغوط العمل ، من خلال الاهتمام بالضغوط من الناحية النفسية و الاجتماعية ،و مدى تأثيرها على الالتزام الذي يعتبر هو الأخر خيارا نفسيا و اجتماعيا كي تصل إلى تفاعل يساهم في تحديد كفاءتها و فعاليتها في النشاط و الأداء و الرضا و استمرارية المنظمة على نفس المنوال ،مما لا شك فيه أن مصادر ضغوط العمل من أكثر العوامل التي تؤثر على الفرد و المنظمة ،و بالتالي الضغوط لها أثر مباشر على الالتزام و على الكفاءة و الفعالية و هذا يساهم في خلق نظرة حول بناء و تقييم الذاتي و النفسي إزاء وضعية الفرد في المؤسسة و بذلك التعرف على مستوى رضاه نحو المنظمة باختلاف أبعادها و جوانبها ،مما ينعكس على الثقافة و القيم الراسخة و التي دخل بها التنظيم كما انه أصبح يؤشر على انه من أهم المتغيرات التي تؤثر بشكل أو بآخر على سلوك المنظمات و بالتالي

يعتبر وسيطا بين مصادر ضغوط العمل و التغيير و تجديد سلوكيات أفراد المنظمات و لأجل تأكيد مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام جاء هذا البحث لمعرفة و أيضا لمناقشة هذا الموضوع الهام و الحساس ، ثم تقسيم هذا البحث إلى ستة فصول لمعالجة أبعاد هذا الموضوع مع مراعاة صفة التكامل و الترابط بين الفصول و العناصر .

فالفصل الأول كان عبارة عن مدخل لموضوع البحث فمن خلاله تم تحديد الإشكالية و تساؤلاتها و ذكر الأهمية التي يكتسبها الموضوع و ضبط الأهداف التي يسعى البحث إلى تحقيقها و ثم التطرق إلى أهم المفاهيم و مصطلحات الدراسة مع عرض الدراسات السابقة و إبراز نقاط التشابه و الاختلاف بينها و بين الموضوع المطروح ، و أخيرا فرضيات التي تسعى مدى تحقيقها .

و الفصل الثاني تم عرض الخلفية النظرية لضغوط العمل بداية معالجة مسألة الضغوط ، و من ثم عناصر و مراحل و أنواع و خصائص التي يتميز بها و مصادر و أعراض و علامات الإصابة بضغوط العمل .

و في الفصل الثالث تم عرض النظرية الخلفية للالتزام الوظيفي بداية مداخل الالتزام الوظيفي من وجهة نظر العديد من الباحثين ثم أبعاد الالتزام الوظيفي و المراحل المتعددة فأهمية الالتزام في بالنسبة للفرد و المجتمع و المنظمة و خصائص الالتزام الوظيفي و العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي و أشهر الطرق للقياس و النتائج المترتبة عليه

في الفصل الرابع تم عرض مدى تأثير مصادر ضغوط العمل في الالتزام الوظيفي من حيث مصادر فردية و تأثيرها على الالتزام ثم الوظيفية و في الأخير مصادر البيئة الخارجية و تأثيرها في الالتزام الوظيفي

و في الفصل الخامس تم عرض الإطار المنهجي للبحث و تقديم منهج الدراسة ثم مجالاته (المكاني ،الزمني،البشري) ثم العينة ثم إجراءات المنهجية للبحث من أدوات جمع البيانات(الملاحظة ،المقابلة ،الاستمارة) و أخيرا أدوات تحليل البيانات

و تم تخصيص الفصل السادس لعرض نتائج البحث الميداني في ظرف الفرضية الأولى ثم الثانية و الثالثة ثم تطرق إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات فالخاتمة.

الجانب النظري

الفصل الأول : موضوع الدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة
2. أهمية الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهداف الدراسة
5. تحديد مفاهيم و مصطلحات
6. الدراسات السابقة
7. فرضيات الدراسة

خلاصة

تهـد:

يعتبر الجانب النظري للدراسة أحد الأعمدة التي يتركز البحث العلمي ،حيث تكون الانطلاقة الأولى للبحث ،و سوف نحاول من خلاله طرح إشكالية الدراسة ، أهمية هذه الدراسة و سبب اختيار الموضوع ،ثم الأهداف التي تسعى للوصول إليها،ثم التطرق إلى مختلف المفاهيم و المصطلحات التي تضمنتها الدراسة ،و تناول بعض الدراسات السابقة و المشابهة لموضوع بحثنا ،و أخيرا فرضيات الدراسة ،و هذا ما سوف يعرض من خلال هذا الفصل .

1. الإشكالية :

يتميز العصر الذي نعيش فيه بميمنة المنظمات و شمولها لكافة مناحي الحياة ،حيث تسعى كل منظمة إلى تحقيق أهدافها من خلال مجموعة من الأعمال يقوم بها أفراد لديهم قدرات و مؤهلات ، يبذلون جهودهم لتحقيق أهداف المنظمة ،و بالمقابل يحصلون على ما يشبع حاجياتهم و منه فإن العلاقة بين العاملين و منظماتهم تتميز بالتكامل ، إلا أن الضغوط يمكن أن تؤثر على هذه العلاقة أو تدمرها نتيجة تعدد المصادر الوظيفية أو الخارجية أو الفردية فتأثر على الفرد بظهور أعراض مرضية كنوبات القلب و القرحة المعدية ،أو أعراض نفسية كالنوتر و القلق الدائمين أو العدوانية اتجاه الزملاء في العمل ، مما يؤدي إلى التأثير على أدائه و رضاه و التزامه ،فأي مصدر من بين مصادر الضغوط السابقة الأكثر تأثيرا على الالتزام ؟

تعد القيادة إحدى مصادر الضغوط الوظيفية التي تعددت وجهات نظر الباحثين و الاكاديميين في خلفية تأثيرها على الالتزام فمنهم من يرى أنه يوجد تأثير ايجابي للقيادة في الالتزام ،في حين البعض الآخر تأثيرها السلبي في الالتزام ،و ينطبق هذا أيضا على مدى تأثير الإشراف على الالتزام ،فما حقيقة تأثير كل من القيادة و الإشراف على الالتزام الوظيفي ؟

تعتبر طبيعة الدور هي آخر احد الضغوط التي اختلفت وجهات نظر الباحثين حول تأثيرها السلبي أو الايجابي على الالتزام ،حيث يسعى كل فرد للحصول على وظيفة ،لكن سرعان ما يجد غموضا للمهام المكلف بها ،أو ملل ناتج عن قلة العمل المسند إليه ،أو أخطاء يرتكبها جراء كثرة العمل ،و من الممكن أيضا وجود صراع ينشأ بينه و بين زملائه أو رؤسائه ،مما قد يؤثر على الالتزام سلبا أو إيجابا ،فيا ترى ما تأثير طبيعة الدور على الالتزام لدى الموظفين ؟

تعد علاقات العمل إحدى الضغوط التي تعددت حولها الآراء في خليفة تأثيرها على الالتزام و من بين هذه العلاقات علاقة الفرد ببيئة عمله و التي يقصد الظروف المادية للعمل مثل :تصميم المكتب (مكان العمل)،درجة الحرارة ، التهوية ،مستوى الإضاءةو غيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشرا على العاملين إيجابا برفع أدائهم و حبههم للعمل ،أو سلبا بالنفور منه .

كما يعتبر الهيكل التنظيمي مصدرا آخر، بحيث اختلف معظم الباحثون على إي هيكل أكثر تأثيرا هل هو البيروقراطي ذو النطاق الإشرافي اللصيق و الذي يعتمد على مركزية القرار و يهمل الجوانب الإنسانية أم الديمقراطي؟ و أيهما الايجابي؟ و ما تأثير علاقات العمل على الالتزام الوظيفي؟

و تمثل جماعات العمل أيضا مصدرا من مصادر هذه الضغوط، حيث برزت وجهات نظر مختلفة حول قضية تأثير الزملاء و الرؤساء على الالتزام الوظيفي و من الممكن أن يرجع إلى نقص التماسك الجماعي و إنكار جهود البعض..... و عليه ما تأثير علاقات العمل على الالتزام الوظيفي؟

و من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التي تدور حوله هذه الإشكالية على النحو التالي :

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة الجزائرية؟ و يتفرع هذا التساؤل الرئيسي إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف تؤثر نوعية السلطة التي يتبعها المشرف على الالتزام؟

- كيف تؤثر طبيعة الدور على الالتزام الوظيفي؟

- إلى أي حد تؤثر علاقات العمل على الالتزام الوظيفي؟

2. أهمية الدراسة :

- الإجابة عن تساؤلات الدراسة.

- يمكن أن تساهم هذه الدراسة في التراكم و إثراء المكتبة العلمية.

- يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة كبدائية لدراسة أخرى في هذا المجال ، و بالتالي يتحقق مبدأ المواكبة العلمية

- نحاول أن تساهم نتائج هذه الدراسة في إظهار بعض جوانب القصور في الدراسات المتبعة في مجال البحث

العلمي في الجزائر في ما يخص الاهتمام بالعلوم الاجتماعية و بصفة عامة و موضوع تأثير ضغوط العمل على الالتزام بصفة خاصة.

- تحاول هذه الدراسة أن تشخص واقع تأثير ضغوط العمل داخل مقر مركز البريد لبلدية حمام الضلعة ولاية

المسيلة الأسباب الحقيقية التي تحول دون تحقيق الالتزام الوظيفي الراقي من طرف موظفي مكتب البريد.

3. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار هذا الموضوع لم يكن محض صدفة، و إنما كان نتيجة تأمل طويل، و فحص دقيق، و يمكن أن نوجز

سبب اختياره في النقاط التالية :

- قلة الدراسات في هذا الموضوع و التي تناولت المتغيرين معا ،أي الضغوط و الالتزام الوظيفي .
- معرفة مدى التزام الفرد في وجود الضغوط أو غيابها.
- إهمال المنظمات أو المؤسسات للجوانب النفسية أو الاجتماعية و الجسدية للموظفين مما يؤدي إلى تدهور أدائهم و التزامهم ،نتيجة للضغوط سواء في عملهم أو مجتمعاتهم.
- الرغبة الشخصية في إثراء هذا الموضوع و السعي إلى إيجاد حلول للتخفيف من هذه الضغوط و العمل على زيادة التزام الفرد .
- شعور الباحثين بأهمية هذين المتغيرين ،ضغوط العمل و الالتزام الوظيفي و محاولة معرفة أثر الضغوط على الالتزام الوظيفي لدى الموظفين العاملين في مكتب البريد.

4. أهداف الدراسة :

- أ- تحديد أي مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيرا على الالتزام .
- ب- تحديد ماهية ضغوط العمل و مصادر الالتزام التنظيمي و العوامل المؤثرة فيها من خلال المراجع النظرية التي يتم الاطلاع عليها .
- ت- التعرف على آثار ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى الموظفين.
- ث- التخفيف من أثر ضغوط العمل و العمل على زيادة الالتزام لدى الموظفين.
- ج- الكشف عن الإستراتيجية الأكثر ملائمة و التي يمكن إتباعها من قبل إدارة المنظمة للتخفيف من تأثير هذه الضغوط لدى الموظفين على مستوى التزامهم

5. تحديد المفاهيم و المصطلحات

5-1- مفهوم ضغوط العمل (Job stress)

يتعرض العمال و الموظفين إلى العديد من حوادث العمل أو الأمراض المهنية و لكن يوجد هناك خطر آخر غير مرئي، و هو أحد سمات هذا العصر ألا و هو ضغط العمل الذي أصبح يزيد من تأثيرات على الفرد نتيجة العشرات من العوامل و المسببات ،و لذا أخذ المصطلح أهمية كبيرة لدى الباحثين و الاكاديميين فتعددت بذلك تعاريفه بين اللغة و الاصطلاح .

5-1-1- من الناحية اللغوية:

يشير المعجم الوجيز للأصل اللغوي لكلمة الضغط هي " ضغطه ضغطا ،عصره و زحمه ،و الكلام بالغ في إيجازه و عليه شدد و ضيق"¹

كما يعرف "بضغط و إجهاد"²Stress

- ضغط بيئي على فرد د
- ضغط مصدره البيئة أو من داخل الكائن الحي
- ضغط بيئي على الفرد و على الحالة الداخلية الناشئة عن ذلك

الضغط Stress مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني "ضيق شدة و منه أخذ الفعل الفرنسي Eteinder، بمعنى :طوق ذراعه و جسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق"³

- الضغط "القهر:الاضطراب و الضغط بمعنى الشدة و المشقة"⁴

5-1-2- من الناحية الاصطلاحية:

لقد اختلفت و تعددت مفاهيم و مصطلحات موضوع ضغوط العمل ،لذلك ليس هناك تعريف محدود و دقيق و هذا ما سوف نعرضه :يعرف بأنه :>>تجربة فردية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط تحدث اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلالا عضويا كسرعة نبضات القلب أو ارتفاع ضغط الدم و يحدث نتيجة عوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه<<⁵

أو >>تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي استجابة انفعالية حادة مستمرة <<⁶

1-عاشور خديجة ،ضغوط العمل (النظريات و النماذج) ،مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2012،ص188.

2- صالح مصلح أحمد،الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية ،دار عالم الكتب للطباعة و النشر ،الرياض ،1999، جاب -s- ط01، ص531.

3-عثمان مريم ،الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية ،دراسة ميدانية على اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة ،جامعة قسنطينة، (2010/2009) ،ص18.

4-فتيحة بن زروال ،العنف كمظهر من مظاهر الاجتهاد ،العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة ، أعمال الملتقى الدولي الأول ،مارس 2003،جامعة خيضر بسكرة ،دار الهدى للطباعة و النشر ،الجزائر ص 445.

5- أحمد الهناوي ،استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ،للمجلة ادارية ، مسقط، معهد الإدارة العامة ،السنة 16 العدد58،ص91.

6- ابراهيم عبد الستار ،الاكتئاب ،اضطراب العصر الحديث، عالم المعرفة ،الكويت ،1998، ص118.

كما يمكن تعريفها بأنها >> مجموعة من المؤثرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية و الجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم و التي تحوي الضغوط>>¹

>> تجربة فردية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في فرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك

المنظمة>>²

هي >> إدراكنا لحدث ما أو الخبرة أنها صعبة أو مهددة أو غير سارة>>³

كما يمكن تعريفه >> بأنه كل ما له تأثير مادي أو معنوي و يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار و يعوق توازنه النفسي و العاطفي و يؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي اتجاه المواقف الإدارية و التنفيذية>>⁴

أو >> هي عبارة عن استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عند انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة >>⁵

و يتضح مما سبق رغم تعدد التعاريف و التباين في تحديدها إلى أن هناك العديد من النقاط التي اتفق عليها الباحثون تعطي لمفهوم ضغط العمل خصائص مشتركة منها :

- هي تجربة ذاتية أو هي مجموعة من المثيرات ، كما أنها تغير داخلي و الخارجي .
- تحدث نفس التغيرات أو الاختلالات و تبين ردود أفعالهم.
- نتائجه على الصعيد النفسي توتر، و قلق، و إحباط إما على الصعيد الجسمي فتتمثل في ارتفاع ضغط الدم و سرعة دقات القلب ، كما توجد على الصعيد السلوكي و يظهر في سلوكه .
- و لها نفس التأثير أي استجابة تكون حادة، و مستمرة ،صعبة لها تأثير على كل من الفرد و المنظمة على المستوى الداخلي و الخارجي .

¹ -صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004، ص335.

² - مراد نعمون، (ضغوط العمل بين الاتماموالاهمال)، ملتقى وطني، جامعة وطي، أوت 20 1955، بسككدة 101/19، 2014، ص6.

³ -جونسن سالي حطسي، الضغوط النفسية باتباع (6) خطوات عملية شافية، ترجمةمحمد علي فاطمة، دار العربية للعلوم، بيروت، 2002، ص13.

⁴ - طه عبد العظيم حسين ، و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص216.

⁵ -ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي، (دراسة تحليلية لأداء عينة من المرضى في مشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 37

2013، ص248.

التعريف الإجرائي لضغط العمل : " هو عبارة عن مجموعة من من المثيرات ، أو التغيرات ، أو العوامل التي تكون داخلية أو خارجية لها تأثير على مستوى الفرد و المنظمة و تظهر في شكل أعراض نفسية كالتوتر و القلق و الإحباط....."

كما تظهر في شكل أعراض جسمية كارتفاع ضغط الدم ،سرعة ضربات القلب ، كما تظهر في شكل أعراض سلوكية و تكون انفعالات حادة و صعبة و مستمرة....."

5-1-3- الضغوط و المفاهيم المرتبطة بها :

لقد استخدم الباحثون الكثير من الكلمات لتعريب هذه الكلمة ،بالإضافة إلى ضغوط تستخدم كلمة (انعصاب ،شدة ،الكبت ضائقة ،اضطهاد،وطأة توتر ،مشقة ،شدة ،تأزم نفسي ،تعب نفسي ،ضغط انفعالي ، أزمة) فهذه الكلمات لها علاقة بالضغوط و تعبر عنها و هذا ما سوف نورده :

أ- الاحتراق النفسي:

"درجة الإرهاق العالية ،التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي يواجهها في عمله و التي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي"¹

أو "شعور عام بالإرهاك و الذي ربما يتطور عندما يعيش الفرد الكثير من الضغوط و القليل من الرضا"²

أ- الإجهاد:

يشير هذا المصطلح إلى "نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل و التي يعانيتها الفرد و التي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء و الإنهاك و يعبر عنها بصفة كمثال : خائف و قلق، مكتئب ، متوتر ، و تعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية و نفسية و سلوكية"³

ب- الإحباط:

¹ -محمد الطاهر طعيبي ،ضغوط العمل لدى معلم المدرسة الابتدائية و استراتيجية التكفل بها ،(عدد خاص من الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل) ،مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ،جامعة الجزائر،بلون سنة ،ص70.

² نفس المرجع السابق،ص70.

³ - طه عبد العظيم حسن و سلامة عيد العظيم حسن ، مرجع سابق ،ص23.

هو " الحالة الانفعالية التي يشعر بها الفرد عندما يواجه عائقا أو عتبة تحول بينه و بين إشباع دوافعه ،أو تحقيق أهداف معينة يرغب في تحقيقها ،و خاصة في حالة الشعور بالعجز أمام المواقف أو الظروف التي يصعب التغلب عليها"¹

ت- القلق:

" حالة انفعالية تتميز بشعور عدم الأمن و هو اضطراب منتشر كما يعتبر حالة تتميز بعدم الشعور بالسعادة اتجاه المستقبل و يعتبر القلق نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط و لنقص إشباع حاجاته ،و يعتبر من أكثر الأعراض السيكولوجية الملحوظة لضغوط العمل"²

5-2- مفهوم الالتزام الوظيفي(Organizational Commitment):

تشير الأدبيات و العلوم الإدارية و السلوكية و التنظيمية إلى أن الالتزام الوظيفي أصبح من أكبر المسائل التي تشغل حال الإدارة و المنظمات و الباحثين و الاكاديميين و لقد تطرق العديد منهم إلى مفهومه من عدة جوانب أبعاد و إتجاهات و اجتهدوا في تعريفهم له و قبل الوقوف على حقيقة مفهوم الالتزام الوظيفي سنورد تعريفا من الناحية اللغوية و الاصطلاحية .

5-2-1- من الناحية اللغوية:

حيث يعني "العهد ،و يلزم الشيء لا يفارقه و الملازم لشيء المداوم عليه"³

و أيضا: أمر ،حبس ،تعهد ،التزام Commitment

"شعور بالالتزام يدفع الأشخاص إلى القيام بأفعال معينة أو العمل من أجل تحقيق هدف محدد"⁴

و أيضا "لزم الشيء ثبت و دام ،لزم بيته، بم يفارقه، لزم الشيء تعلق به ،التزامه، اعتنقه..... ألنزم

العمل و المال ،أوجب على نفسه"⁵

¹ -عاشور خديجة ،مرجع سابق، ص 190.

² - شارف خوجة خديجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين الدراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ،متوسط ،ثانوي)، رسالة ماجستير ،جامعة تيزي وزو ،2010/2011، ص33.

³ -إبن منظور ،لسان العرب المخطط ،ج5، دار الجيل ،دار لسان العرب بيروت ،1988، ص395.

⁴ -مصطلح الصالح أحمد، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية ، إنجليزي -عربي ،دار الكتب للنشر و التوزيع ،الرياض ،1999 ،"c" ،ط1 ،ص100.

⁵ الفيروز آبادي ،قاموس المحي ، دار المأمون ،1938، باب " الميم" ،ط4 ،ص17.

و مما سبق تبين أن الالتزام في اللغة هو عدم مفارقة الشيء و اعتناقه.

5-2-2- من الناحية الاصطلاحية :

و يعرف >> بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها ، و لأن الالتزام الوظيفي يمثل اعتقاداً قويا و قبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة و قيمها ، و رغبته في بذال أكبر عطاء أو جهد ممكن و لصالح المنظمة التي يعمل فيها ، و مع رغبته القوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة >>¹

و كما يعرف >> استمرارية الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ، و رغبته الشديدة في البقاء بها ، و من ثم قبوله و إيمانه بأهدافها و قيمها >>²

و يتمثل الالتزام بأنه >> توجه يتم بالفعالية و الايجابية نحو المنظمة >>³

و قد عرفه أورلي بأنه >> الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل و إلى تبني قيم المنظمة >>⁴

و عرفه وينر على أنه >> الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المؤسسة >>⁵

و من خلال ما سبق نجد التعريف الإجرائي للالتزام الوظيفي: "هو عبارة عن حالة أو درجة أو شعور أو استعداد أو ارتباط نفسي يصدره العامل أو الفرد أو الموظف تجاه المنظمة التي يعمل بها و ذلك من خلال تطبيقه لكل مع رغبته القوية في البقاء و الاستمرار و من ثم قبوله و إيمانه بأهدافها مع تطبيقه للفعالية التي تدججه في العمل و تحقق مصالح و أهداف المنظمة"

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 181.

² - السيد محمد عبد المجيد، فاروق عبده فلية، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار السيرة للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 285.

³ - مخلص شياح علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي، دراسة تحليلية لآراء العاملين في معهد التقني الانبار، مجلة جامعة الانبار الاقتصادية و الادارية، العدد 09، المجلد 04، 2012، ص 295.

⁴ - سعد بن محمد آل عاتق العامدي، النمط القيادي لمدير المدرسة و أثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الادارية، مذكرة ماجستير، 2019، ص 57.

⁵ - السيد محمد عبد المجيد، فاروق عبده فله، مرجع سابق، ص 285.

5-2-3- الالتزام و المفاهيم المرتبطة به :

أ - الانتماء التنظيمي:

"و يعني شعور الفرد بالحبّة نحو موضوع ما ينتسب إليه و يتحدد سلوك الفرد اتجاه ما ينسب إليه مقدار درجة الحب أو العاطفة التي يملكها"¹

ب- الولاء الوظيفي:

"الولاء أو الإخلاص للمؤسسة يعني مشاعر ذلك الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها ، و اتجاهاته ، ترتبط هذه المشاعر بقول الفرد لأهداف المؤسسة و قيمها ، و استعداده لبذل مجهود نيابة عنها و رغبته في البقاء عضو فيها"²

ت- التوازن التنظيمي:

هو "اتجاه تبادلي يجعل التنظيمات و أعضائها في علاقات متبادلة ، فالتنظيم يطلب من الأفراد الالتزام بقيمه و أهدافه، و تقديم أعلى نوعية و أفضل كمية ممكنة من الإنتاج ، و كذلك بالولاء له و عدم تركه الى تنظيمات أخرى بعد أن تكلف الكثير من المال و الجهد و الوقت لإعدادهم و بالمقابل فإن العامل يطلب من منظمته أن تساهم في إشباع حاجياته المختلفة ، و أن توفر له المكان و الأمن و الاستقرار"³

ث- الفعالية الوظيفية:

هي " قدرة الإدارة المنظمة و العاملين بها على استغلال البيئة في الحصول على الموارد المناسبة بشكل مناسب ، و يمكن من تحقيق أهدافها المرسومة الأمر الذي ينتج عنه تعظيم العائد و القيمة الاقتصادية و الاجتماعية للمنظمة"⁴

1 - محمد سرحان خالد المخلائي ، أهمية الولاء التنظيمي و الولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء ، مجلة دمشق ، المجلد 17 ، العدد 02 ، 2001 ، ص 193-194

2 - مدحت محمد ابو نصر ، تنمية مهارات و بناء و تدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة ، ايتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2005 ، ط 01 ، ص 38.

3 - زيد منير عويوي ، التنظيم الاداري في مبادئه و أساسياته ، دار الاسامة و المشرق العربي ، الأردن ، 2006 ، ط 1 ، ص 207.

4 - عادل السيد الشروخ ، منهجية البحث العلمي ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة ، الجزائر ، 2003 ، ص 95.

6. الدراسات السابقة :

تعددت الدراسات في موضوع ضغوط العمل ،سواء كانت عربية أو أجنبية فكان و لا يزال لهذا الموضوع أهمية كبيرة و خاصة لما له من أثر على الالتزام ،كما توصل الباحثون إلى نتائج عديدة و مختلفة حول مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي و هذا ما ستتطرق إليه بعض نتائج الدراسات

6-1- دراسة ياسر الهنداوي عام (2002/1423) حول "الالتزام التنظيمي و ضغوط العمل الإداري

لمديري التعليم الأساسي بجمهورية مصر العربية "هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي و ضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية في مصر ، و الاستفادة من ذلك في التوصل إلى مجموعة مقترحات إجرائية لتفعيل هذه العلاقة بما يؤدي إلى تعزيز الالتزام الوظيفي لدى المديرين و تنشيط ضغوط العمل الايجابية و مواجهة ضغوط العمل السلبية لديهم ،و قد تكونت عينة الدراسة من 615 من مديري المدارس الابتدائية بجمهورية مصر العربية ،و قد تم اختيارهم من ثمانية محافظات بطريقة عشوائية و قد تم استخدام مقياس الالتزام الوظيفي لجون ماير و آخرون 1993 ،و مقياس ضغوط العمل الإداري و قد اعتمد البحث منهج الارتباطي لدراسة العلاقات بين متغيرات الدراسة و استخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل معامل ارتباط بيرسون و اختبارات ،و تحليل التباين و قد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها ما يلي :

أن الالتزام يرتبط إيجابا بضغوط العمل الايجابية لدى مديري المدارس الابتدائية و يرتبط عكسيا غير دال إحصائيا بضغوط العمل السلبية ،كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس الابتدائية في درجات ضغوط العمل (السلبية و الايجابية) طبقا لاختلاف كل من (الجنس ،المستوى التعليمي ، الخبرة الإدارية) كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين في درجات الالتزام الوظيفي طبقا لاختلاف كل من المستوى التعليمي و الخبرة الإدارية بينما وجدت فروقا دالة طبقا للجنس و ذلك لصالح الذكور .

من خلال ما سبق نجد أن هذه الدراسة تتفق مع دراستي في الموضوع المعالج (ضغوط العمل و تأثيرها على الالتزام و طريقة تأثيرها (عشوائيا) بينما كان الاختلاف في مكان الإجراء (مدارس الابتدائية ، مكتب البريد) و المقياس المستخدم (مقياس خاص بالضغوط و آخر بالالتزام) ،كما اختلفت في المنهج المتبع (منهج ارتباطي ،مسح اجتماعي بطريقة العينة العشوائية المبسطة)، و اختلفنا أيضا في معامل كارل بيرسون و النسب المئوية ،التحليل الكمي و الكيفي (الأدوات المستعملة.

6-2- دراسة موسى السعودي عام 2006 حول : "أثر مصادر ضغوط العمل و مستوى الضغط المدرك

في الالتزام الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومي التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية"

استهدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر مصادر ضغوط العمل و مستوى الضغط المدرك في الالتزام الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية ، و لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم و تطوير استبانة لغرض جمع البيانات و توزيعها على أفراد العينة التي تبلغ تعدادها (236) مفردة تشكل ما نسبته (21.18%) من مجتمع الدراسة البالغ (1114) موظفا ، و قد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) لتحليل بيانات الاستبانة اعتمادا على المتوسطات الحسابية ، و معاملات ارتباط بيرسون ، و تحليل الانحدار لاختبار صلاحية النموذج و تأثير المتغيرات المستقلة (مصادر ضغوط العمل) على المتغير التابع (الالتزام الوظيفي)

لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل (صراع الدور ، غموض الدور ، كمية العمل ، نوعية العمل ، النمو الوظيفي ، العلاقات مع الرؤساء العلاقات مع الزملاء الظروف الشخصية ، البيئة الداخلية) في الالتزام الأخلاقي كبعد من أبعاد الأخلاقي

لا يوجد أثرها ذو دلالة إحصائية لمستوى الضغط المدرك في الالتزام الوظيفي لدى العاملين في كلية و المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها :

- وجود علاقة ارتباط سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي تشملها الدراسة و الالتزام الوظيفي بأبعادها المختلفة
- وجود أثرها ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد الالتزام الوظيفي ، كما توصلت إلى مجموعة من التوصيات أهمها :

ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بمصادر ضغوط العمل من أجل مساعدة الأفراد على الالتزام الوظيفي للجامعة .

اتفقت دراسة موسى السعودي مع دراسة المطبقة من طرفنا في العنوان (ضغوط العمل و تأثيرها على الالتزام) ، عدد أفراد العينة الكبيرة ، اختيارها (عشوائيا) إلا أننا اختلفنا في مكان الإجراء (إحدى الكليات بجامعة البلقاء بالأردن ، مكتب البريد) و الأدوات المستعملة (معامل ارتباط كارل بيرسون ، و تحليل الانحدار ، النسبة المؤوية و التحليل الكمي و الكيفي)

6-3- دراسة كامل الحواجرة 2011: حول استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام الوظيفي لدى

الممرضين في المستشفيات الأردنية المختارة هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية و الالتزام

الوظيفي بالإضافة إلى قياس مستوى الضغط المهنية و مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين في مستشفيات الأردنية بمدينة عمان، و قد تألف مجتمع الدراسة من مستشفيات حكوميين تعليميين، و قد تم اختيار عينة عشوائية منتظمة تألفت من 150 مبحوثاً، و اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات للدراسة، حيث تطورت الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات الإدارية و قد احتوت على جزأين أساسيين تناول أحدهما الضغوط المهنية (مصادر ضغوط العمل، معلومات الصحة، و استراتيجيات التكيف) في حين تناول الجزء الأخير الالتزام الوظيفي .

تساؤلات الدراسة :

1. ما طبيعة العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية و الالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المستشفيات الأردنية؟

2. ما طبيعة العلاقة بين الإجهاد و الالتزام الوظيفي لدى الممرضين في المستشفيات الأردنية ؟

3. ما طبيعة العلاقة بين الصحة البدنية و الالتزام الوظيفي بين الممرضات في المستشفيات الأردنية ؟

و أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ضغوط مهنية لدى (30%) من الممرضين كما أن (40%) من الممرضين لديهم التزام وظيفي و الضغوط المهنية $r=-0.18$ $p=0.025$ و بناء على النتائج قدمت الدراسة عدة من التوصيات ذات العلاقة بموضوعها .

تتفق أيضاً هذه الدراسة مع دراستي في العنوان (ضغوط العمل و تأثيره على الالتزام)، و تختلف في مكان الإجراء (مستشفيات و مركز البريد) و طريقة اختيار العينة (عينة عشوائية بسيطة، عينة عشوائية منتظمة)

7. فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية " تؤثر ضغوط العمل سلباً مع الالتزام الوظيفي و لدى الموظفين في المؤسسة الجزائرية"

- الفرضية الفرعية الأولى: "السلطة الايجابية المتبعة من طرف المشرف تؤثر إيجاباً على التزام العاملين"
- الفرضية الفرعية الثانية: "كلما كان الدور غير واضح و غير محدد بدقة كلما انخفض الالتزام التنظيمي"
- الفرضية الفرعية الثالثة: "تؤدي العلاقة السلبية إلى انخفاض الالتزام التنظيمي"

خلاصة:

إن البحث الذي يخلو من إشكالية محددة هو بصفة علمية، لأن الأساس الذي يقوم عليه بحث يكمن في وجود مشكلة تبحث عن الحل، و من هذا المنطق بدأنا الإشكالية التي يشملها الفصل الأول بما في ذلك الأسباب التي حملتنا على اختيار الموضوع المراد دراسته، و الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها و الأهمية التي تكتسي بها و تحديد المفاهيم من خلال وضع تعاريف إجرائية و مصطلحات لها علاقة بالموضوع، و كما حاولنا عند وضع الفرضيات، مراعاة النقاط التي تليها من خلالها الذي وضعت من أجله، و تعبر عن الإشكالية و محاولة إيجاد حل لها.

الفصل الثاني: الخلفية النظرية لضغوط العمل

تمهيد

1. نظريات ضغوط العمل
2. عناصر ضغوط العمل
3. أنواع ضغوط العمل
4. مراحل ضغوط العمل
5. خصائص ضغوط العمل
6. مصادر ضغوط العمل
7. أعراض و علامات الإصابة بضغوط العمل

خلاصة

تمهيد

لطالما كانت الوظيفة أو العمل بصفة عامة هي ذلك الهاجس الذي يؤرق أي إنسان بحيث تعد هذه الأخيرة الوسيلة الوحيدة لعيش حياة كريمة و مستقرة، و لكن هناك ما يصاحبك تبعاً للمكان الذي تعيش فيه، و تلازمك حسب العمل الذي تقوم به و هي مخاطر وتحديات و هي الضغوط وهي وليدة بيئتها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالعمل، و لكن يحكمها قانون المكان و الزمان، فلا غرابة إن قلنا أنها أصبحت مصدراً أساسياً للضغوط، فهي تجعل الفرد يعيش حالة من التوتر و القلق و الانفعال، بل هي تعكس آثارها على صحة الفرد النفسية كانت أو جسدية، بل و تجعله يعزز سلوكه مع نفسه و مع العاملين معه .

كما ينتج عن ضغوط العمل حالات عدم الاتزان و تبرز في أدائه و رضاه و التزامه نحو عمله و هذا ما دفع المنظمات أو المؤسسات لمحاولة إيجاد حلول لمشكلة الضغط و هي تنتج عن عوامل موجودة في العمل أو بيئة العمل .

و لذا فإن هذا الفصل يتعرض لضغوط العمل من خلال سبعة عناصر بداية بنظريات مفسرة للضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل، خصائص ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، أعراض و علامات الإصابة بضغوط العمل، و خلاصة .

1. نظريات ضغوط العمل :

اختلفت النظريات المفسرة لضغوط العمل ، و مدى تأثيرها على الفرد في بيئة عمله و حياته الشخصية ، و من بين هذه النظريات .

1.1 النظريات الجسمية :

تركز الدراسة الفسيولوجية على أن الضغط استجابة جسمية غير محددة و عناصر في البيئة المحيطة بالضواغط ، و أن تأثير هذه الضواغط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي من الفرد لهذه الضواغط ، أي أن هناك تأثير مباشر للضواغط على الجسم بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع التأثيرات و الضواغط.¹

1. الضواغط و المنحنى الفينومولوجي:

حيث وضع ماسلو الدوافع على شكل سلسلة أو هرم متدرج تبدأ بالحاجات الفسيولوجية مثل الجوع و العطش ثم تأخذ في ارتفاع نحو الحاجات النفسية أعلى كالحاجة إلى الأمن و الانتماء و الحب و التقدير الايجابي و تحقيق الذات ، و لا يمكن للفرد إشباع الحاجات الفسيولوجية الأولية ، التي توجد في قاعدة الهرم ، و نقص هذه الحاجات لا سيما الحاجات الفسيولوجية يؤدي إلى الشعور بالضغط لدى الفرد²

و مما سبق نجد أن تأثير الحاجات الفيزيولوجية للفرد يؤدي إلى الضغط عليه و هذا ما يؤدي إلى التزامه .

2. النظرية النفسية و السلوكية

1.2. و من بين النظريات النفسية

2-1-1- الضغوط و المنحنى السيكو دينامي :

تتكون الشخصية لدى فرويد من جوانب ثلاثة و هي اللهو و يمثل الجانب البيولوجي في الشخصية ، و تعتبر مستودع للمحفزات الغريزية و المحتويات المكبوتة لدى الفرد، و تسيير وفقاً لمبدأ اللذة ، أما الأنا فهو يمثل الجانب السيكولوجي في الشخصية ، و يقوم بدور الوساطة و التوفيق بين اللهو و الأنا العليا الذي يعمل على تحقيق التوازن بين مطالب اللهو و متطلبات الواقع الخارجي ممثلة في الأنا العليا و الذي يعكس قيم و معايير المجتمع³

1 - محمد الصربي ، مرجع سابق ، ص 83 .

2 - خديجة عاشور ، مرجع سابق ، ص 199 .

3 - خديجة عاشور ، مرجع سابق ، ص 197 .

و حسب وجهة نظر فرويد فإن اللهو تحاول السعي نحو إشباع الغرائز، مادام لا تتماشى مع القيم و معايير المجتمع و يتم ذلك عندما تكون الأنا قوية، أما عندما تكون الأنا ضعيفة و كمية الطاقة مستمرة لديها منخفضة إنما يقع الفرد ضحية الصراعات و التهديدات و القلق، و من ثم لا يستطيع تحقيق الأنا القيام بالوظائف و لا يستطيع تحقيق المطالب بين مطالب اللهو و متطلبات الواقع الخارجي، و من ثم تنتج الضغوط.¹

2-1-2- النظرية البيئشخصية في تفسير الضغوط:

يشير كارسون و آخرون إلى أن الضغوط النفسية التي يعاني منها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفيا بين الأفراد، و ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي و هو في تفاعل دائم و مستمر مع الآخرين، يؤثر فيهم و يتأثر بهم و الضغوط كسلوك غير توافقي²

تنشأ من العلاقات الاجتماعية المختلة وظيفيا، مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البيئشخصية و يمكن التقليل من حدة الضغوط من خلال العلاج البيئشخصي الذي يركز على خفض و تقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد من خلال بناء علاقات إيجابية مع بعضهم البعض

و من خلال ما سبق يتضح أن هناك صراع لدى الفرد بين الجانب البيولوجي و السيكولوجي في الشخصية، بالإضافة إلى اضطراب في أنماط العلاقات البيئشخصية، وهذا ما يسبب ضغوطات مختلفة تؤدي إلى تأثير على الالتزام الوظيفي.

2-2- و من بين النظريات السلوكية :

2-2-1- تفترض هذه النظرية أن مشاعر كل من القلق و الضغوط هب عبارة عن استجابات تظهر و

تبقى لوجود تلك المثيرات في المواقف المحيطة بالفرد.... و عندما يربط الفرد بين المثيرات و الضغط يدرك و يتأكد أن سبب هذا الشعور هو تلك المثيرات التي تتأكد بوجودها .

و عليه يمكن القول بأن الشعور بالضغط يمكن اكتسابه أو تعلمه و هذا هو سبب نشوء هذه النظريات و اعتمادها على تفسير الظاهرة (و لقد أمكن إثبات أن تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم عن عنصر معين هو الذي يحدد ومقدار الضواغط)³

¹ - نفس المرجع السابق، ص. 198.

² - نفس المرجع السابق، ص. 199.

³ - خديجة عاشور، مرجع سابق، ص. 199.

2-2-2- الضغوط و المنحنى السيكولوجي:

من حيث يركز أنصار المدرسة السلوكية التقليدية على أن عملية التعلم و هي المحور الأساسي لتفسير السلوك الإنساني ، كما يركزون أيضا على الدور الذي تلعبه البيئة في تكوين شخصية الفرد ، و في الستينات من القرن الماضي ظهر اتجاه جديد داخل تيار المدرسة السلوكية يعرف بتعديل السلوك و من رواده لازاروس و باندورا و سكينر .

(حيث يؤكد لازاروس على وجود متغيرات وسطية تتوسط العلاقة بين الفرد و البيئة مركزا على العمليات المعرفية لدى الفرد و دورها في الاستجابة للضغوط و مواجهتها.

أما باندورا فيوضح العلاقة بين السلوك و الفرد و البيئة حيث ميز ثلاثة عناصر تتفاعل و تؤثر في بعضها البعض ، فالاستجابة السلوكية التي تصدر عن الفرد حيال الظروف الضاغطة تؤثر في مشاعر الفرد كما تتأثر بطريقة إدراكه للمواقف .

بينما سكينر أن الضغط هو أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية و أنه ينتج عن طريق تفاعل الفرد مع بيئته ، و من ثم لا يستطيع الفرد تجنبه ، لكن تزيد شدة الضغط بحيث تفوق قدرة الشخص على المواجهة فإنه يشعر بتأثيرات الضغوط البيئية عليه).¹

2-3-3- نظرية الإرشاد :

و قد أوضح كارل رزحرز رائد النظرية المتمركزة حلو الشخص و التي تقوم على مفهوم الذات أن الفرد يستجيب للمواقف في البيئة كما يدركها هو من خلال معارفه و خبراته الداخلية و ليست كما هي في الواقع ، حيث أن مفهوم الذات لدى الفرد هي فكرة الشخص نفسه يتكون من تفاعل الفرد مع بيئته الاجتماعية بحيث يمثل عاملا هام في ادراكات المواقف التي تتعرض لها في حياته و بذلك فهو يمثل أحد قادرا المتغيرات الهامة التي تساهم في شعور الفرد .

ف نجد مما سبق أن الضغط يؤثر في نفسية الفرد و على سلوكه و يتفاعل معها فيجعله قادرا على إدراكه في المرة القادمة و يستطيع تجاوزه من خلال عملية التعلم التي اكتسبها و تجاوز كل العقبات في محيط عمله و حياته الشخصية .

¹ - خديجة عاشور ، مرجع سابق ، ص 199.

3. النظريات الاجتماعية :

3-1- تفترض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه ، و أن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد يسبب له الشعور بالضواغط و الذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي أو الشعور بالاغتراب و عدم التكيف و الشعور بالظلم .

و تعتمد إحدى النظريات الاجتماعية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية و مستقرة ، و أن الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى توتر الفرد و شعوره بالضغط و في ما يلي شرح مبسط لهذه النظرية .¹

- (1) " إن مقدرا الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسيا مع مدى استقرار و قوة العلاقات الاجتماعية .
- (2) إن مقدرا استقرار و قوة العلاقات الاجتماعية هي دالة لمدى إتباع جموع الأفراد بالأنماط و المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها .
- (3) إن إتباع الفرد للأنماط و المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسيا بما يتعرض له الفرد من تعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه يكون ميالا لعدم إتباع الأنماط المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي و يشارك فيها .
- (4) إن الشعور بالتعارض و الغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركز أو شغله لوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة توقعاتها مع الفرد .
- (5) إن عدم التوافق و عدم الانسجام في توقعات المراكز و الوظائف و الأنشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على إحداث تكامل بين مجموع التوقعات)²

3-2- نظرية التوافق بين الفرد و البيئة :

و تدرس من جهة أخرى العلاقة بين الفرد و مدى إدراكه لقدراته على إكمال إحدى المهام بما لديه من حافز لإكمالها ، و الافتراض الذي يقوم به هذه النظرية هو ، أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد و البيئة ، فالفرد

¹ - محمد الصربي ، مرجع سابق ، ص84

² - محمد الصربي ، مرجع سابق ، ص84-85

يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي و البيئي ، و مواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى خلل في هذا التوازن¹

و يتبين من خلال ما سبق مدى اهتمام النظريات الاجتماعية بالعلاقات و استقرار الفرد ، و تأثير الضغوط على أنماط سلوكه ، و أن العلاقة بينهما ترتبط بشكل أو بآخر و ينعكس ذلك على التزام الفرد

2. عناصر ضغوط العمل :

يرى كل منسيلاجي و والس أن الضغوط عبارة عن >>تجارب داخلية تخلق و تولد عدم التوازن النفسي أو الفيزيولوجية للفرد، و هي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية المنظمة أو الشخص <<²

و لقد حددها في ثلاثة عناصر أساسية : المثير ، الاستجابة ، التفاعل.³

2-1- عنصر المثير :

يحتوي هذا العنصر إلى المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط و قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .

2-2- عنصر الاستجابة :

و يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجي و النفسية السلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق و التوتر ، و الإحباط و غيرها.

2-3- عنصر التفاعل :

و يتمثل في التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة أي التفاعل الكامل بين المثيرات و الاستجابات .
و يأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة و العوامل التنظيمية و العمل و المشاعر الإنسانية ، و ما يترتب عليها من استجابات .

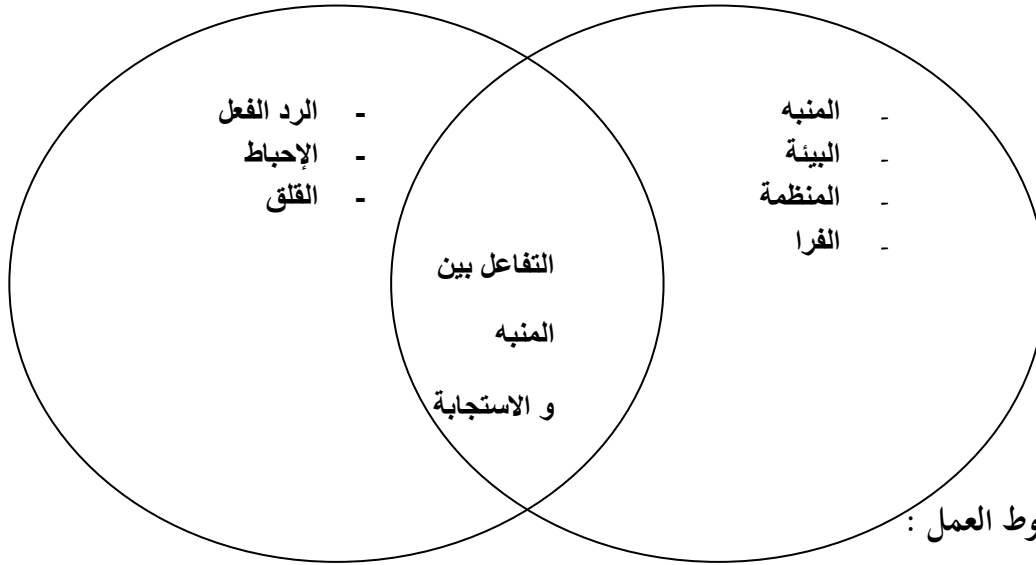
¹ - خديجة عاشور، مرجع سابق، ص 199

² صلاح الدين عبد الباقي، سلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة، الاسكندرية، 2004، ص 336.

³ - اندرودي سيلاجي، مارك جي و لاس، ترجمة: جعفر أبو القاسم محمد، السلوك التنظيمي و الأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1991، ص 180.

فكل مثير جاء كي يحدث ضغط لدى الفرد و بالتالي هذا أخير ينتج عند استجابة تكون إما في ردود فعل فسيولوجي أو سلوكي كالقلق و الإحباط، أما عنصر التفاعل فهو يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو علاقات شخصية .

الشكل التالي يوضح : عناصر ضغوط العمل



أصبح الفرد فريسة لعشرات العوامل و المسببات للضغوط و الاجهادات التي تتنابه و لها علاقة بحياته اليومية العدية و قسوة الوقت و صعوبة المواصلات و الزحام و الضجيج لذلك لوحظ أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد ذات تأثير سلبي على الكثير من النواحي الانفعالية كما له آثار ايجابية لدى الفرد لكن قليلة مقارنة بالسلبية و فيما يلي سنورد أنواع الضغوط :

3-1- الضغوط الايجابية أو الضغط البناء: (Constructive stress)

>> هو الضغط الذي يدفع الفرد داخل بيئة العمل إلى زيادة الجهود، محاولة التطوير و التجديد، و إعادة تنظيم الوقت و الجهد، و ابتكار وسائل حديثة لأداء العمل <<¹

أو هو >> حالة مفضله أو مرغوبة فيها كونها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي يتعرض لها الفرد و الاستشارة عاملان ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة <<²

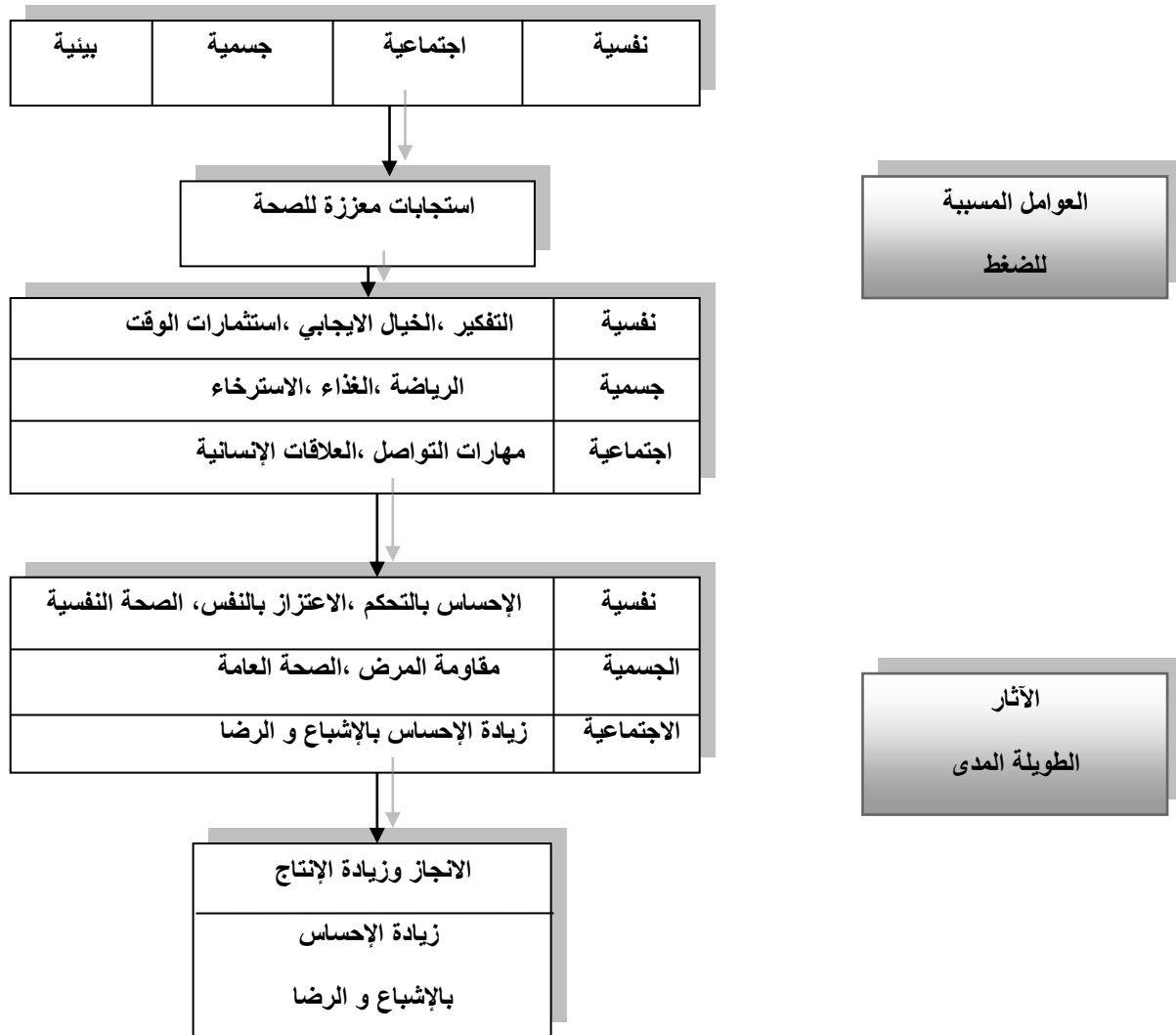
¹ - طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الانترنت، دار الفكر الجامعي، مصر، 2006، ص596.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص51-52.

الضغوط إن اختلفت بين الإيجاب و السلب فلها الآثار الايجابية مثلا تعطي الفرد القدرة على الإنتاج بعد أن كونت لديه ثقة بالنفس و بالمنظمة أو المؤسسة التي ينتمي إليها، فتولد لديه شعور بالسعادة و السر فينعكس ذلك على إنتاجه التي هي محل اهتمام المؤسسة و محل تفوقه على نفسه ليصبحوا بطالا أولمبيين.....

الشكل الثاني يوضح الآثار الايجابية للضغوط

الشكل 02: يوضح الآثار الايجابية للضغوط



المصدر: محمد الصرفي، الضغط و القلق الإداري، مؤسسة خورس، الدواية للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص52.

3-2- الضغوط السلبية الضغط المهدم (Destructive Stress):

و هو الضغط الذي يؤدي إلى إحباط الفرد و اليأس ، و الأداء المنخفض للأفراد داخل بيئة العمل أو اللامبالاة.¹

كما أنها غير مفضلة فالضغط السلبي أو المهدم هو >> عبارة عن الاستشارة التي ينتج عنها ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل تعرضه لأمراض القلب ، و تصلب الشرايين أو من الناحية النفسية كالنظرة التشاؤمية للأمور أو الشعور باللامبالاة و التعب أو من الناحية الإنتاجية كنقص الإنتاج و زيادة معدلات الغياب عن العم<<²

و يميل البعض من العلماء مثل جينز <<Jains>> إلى تقسيم الضغوط تبعاً للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناجم عنها ، فينقسم الضغوط على ثلاثة أنواع و هي :³

أ- الضغوط البسيطة :

و هي التي تستمر من ثوان إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة :

و هي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية ، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه

ت- الضغوط الشديدة

و تستمر من أسابيع لأشهر بل سنوات مثل غياب شخص عزيز عن عائلته للسفر أو الموت.

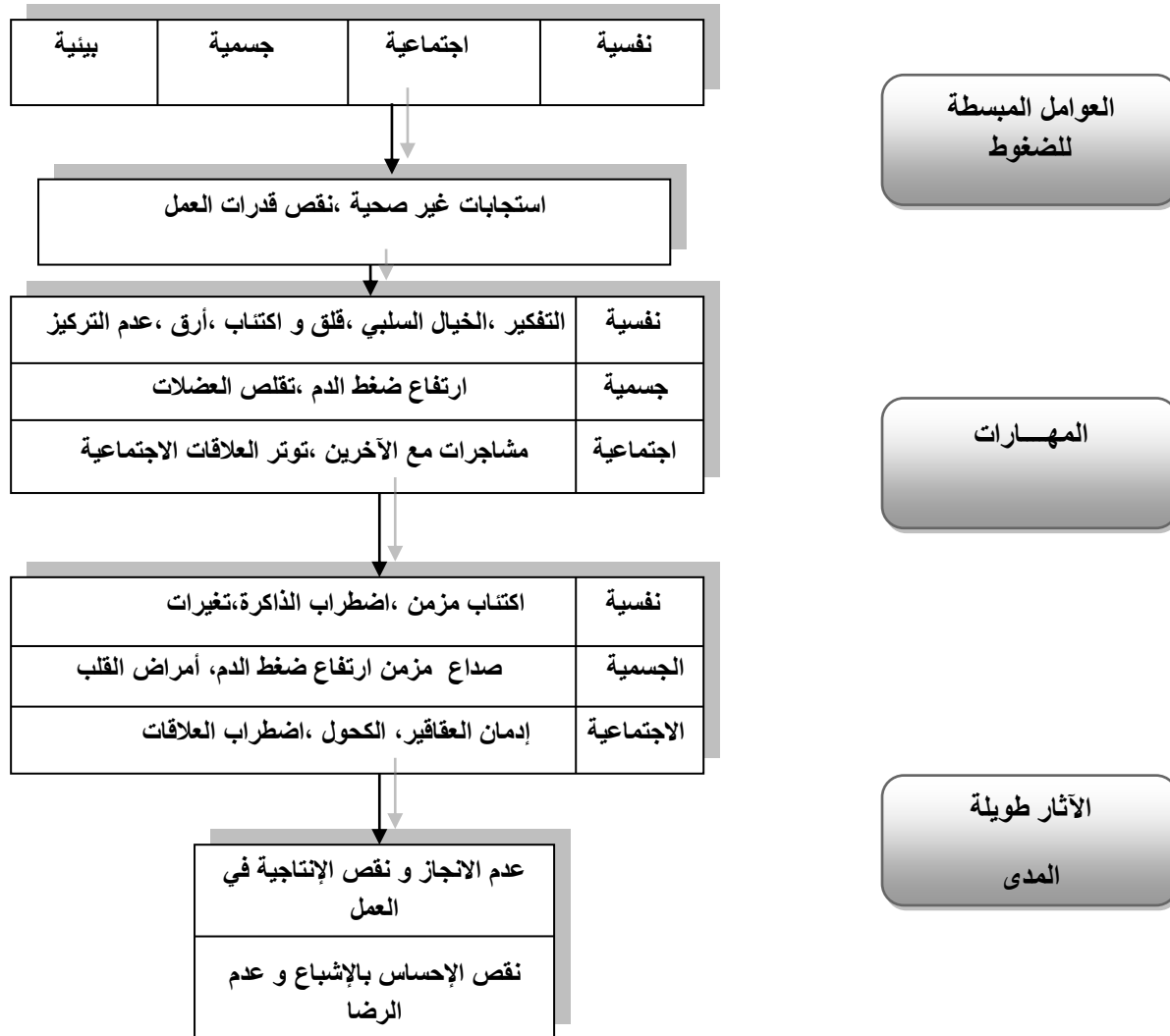
إن الضغوط السلبية لها انعكاسات على الصحة النفسية و الجسمية للإنسان فهي بذلك تجعله غير راض عن عمله و أدائه ينخفض و من ثم يتميز بالإحباط و نظرة تشاؤمية و سلبية تجاه المجتمع و جميع القضايا التي تتعلق به و بحياته و بعمله على وجه الخصوص ، و قد تؤدي به إلى الهلاك أو اليأس أو الانتحار.

1 - طارق طه، مرجع سابق، ص596.

2 - محمد الصبري، مرجع سابق، ص53.

3 - فاروق عبده فله، و السيد محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص307.

الشكل التالي يوضح الآثار السلبية للضغوط



الشكل رقم 03: الآثار السلبية للضغوط.

المصدر: زينب محمود الشفير، الشخصية السرية و المضطربة، مكتبة النهضة المصرية للنشر و التوزيع، مصر، 1998 الطبعة الثالثة، ص133.

4. مراحل ضغوط العمل:

لقد كانت أول محاولة جادة لتفسير ضغوط العمل هي التي قام بها العالم (هانز سيلبي Hans Selye) ¹

¹ - خديجة عاشور، مرجع سابق، ص200.

و هذا الذي شجع الكثير من الباحثين و الكتاب و الاكاديميين لاهتمام بموضوع الضغوط و خاصة ضغوط العمل ، و في جميع التخصصات و المجالات ابتداء من الاجتماعية مروراً بال نفسية و الوظيفية .
و هنا اختلفوا في التمييز بين المراحل و هناك من أقر بتواجد ثلاث مراحل و آخرون أربعة مراحل ، و سوف نقوم بتوضيحه :

4-1-1- المراحل التي اعتمدها سيلبي :

4-1-1-1- المرحلة الأولى مرحلة الإنذار المبكر (حركة المنبه Alarme)

و هي المرحلة التي يشعر فيها المورد البشري بقرب أو بوجود خطر أو الشعور بالتهديد أو الخوف هو مصدر التوتر أو بدرجة عالياً من الاكتئاب¹ .
و هذا بعد تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية ، حيث يرسل الهيبتوتلاموس تنبيهاً للغدد الصماء أو الكظرية التي تستجيب بإفراز هرمون الأدرينالين في الدم² .
مما يترتب عليها بعض المظاهر مثل سرعة خفقان القلب ، و زيادة معدل التنفس كل هذه تنشيط العضلات لمواجهة الخطر أو الهروب منه³ .

4-1-2- مرحلة المقاومة R sistance:

عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية و هي مرحلة المقاومة ، أي يقوم المورد البشري بعلاج الآثار التي حدثت بالفعل و ذلك من خلال مهاجمته لمصادر الضغط فإذا نجح في ذلك فقد يستقر الأمر عند هذا الحد و تزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل فيتقل الفرد إلى المرحلة التالية⁴ :

4-1-3- مرحلة الإنهاك (Exhaustion):

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار لفترة زمنية طويلة حيث يصاب

1 - محمد إسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، جامعة الأزاريطة ، 2005، ص44.

2 - محمد الطاهر طعابلي ، ضغوط العمل لدى معلم مدرسة ابتدائية و إستراتيجية التكفل بها ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، بدون عدد ، جامعة الجزائر ، ص60.

3 - محمد القاسم القزويني ، السلوك التنظيمي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2009، ط5، ص288.

4 - محمد قاسم القزويني ، مرجع سابق ، ص288

بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة و محاولات التكيف و يمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال المظاهر و الآثار من أهمها :

- "الاستياء من جو العمل
- انخفاض معدلات الانجاز
- التفكير في ترك الوظيفة
- الإصابة بأمراض نفسية¹

و الشكل التالي يوضح مراحل ضغوط العمل عند سيلاي :

الشكل رقم 04: مراحل ضغوط العمل عند سيلاي

| المرحلة 1 | المرحلة 2 | المرحلة 3 |
|---|---|---|
| حركة المنبه | المقاومة | الإرهاك |
| يبدأ لجسم في التغيير في أول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك تقل المقاومة | يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل | بعد فترة المقاومة يبدأ الجسم بالإحساس بالإرهاك فتقل طاقة المقاومة |

المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة للنشر

الإسكندرية، 2002، ص309.

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص184.

4-2-2- المراحل الأخرى لآلية الإصابة بضغوط العمل:¹

4-2-2-1- مرحلة التعرض للضغوط :

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر، أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمنبه معين سواء كان داخليا أو خارجيا، و يمكن القول بأن هذا المنبه أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على التعرض للفرد لهذه الضغوط، و من أهم هذه المظاهر، زيادة ضربات القلب، الأرق التوتر الأعصاب..... الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت.....

4-2-2-2- مرحلة رد الفعل :

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه المتغيرات، و يأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة وإما الهروب و ذلك للتغلب عليها أو الهروب و التخلص منها بسرعة، و بذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، و إذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغط .

4-2-2-3- مرحلة المقاومة و محاولة التكيف :

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل و مقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا و تزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

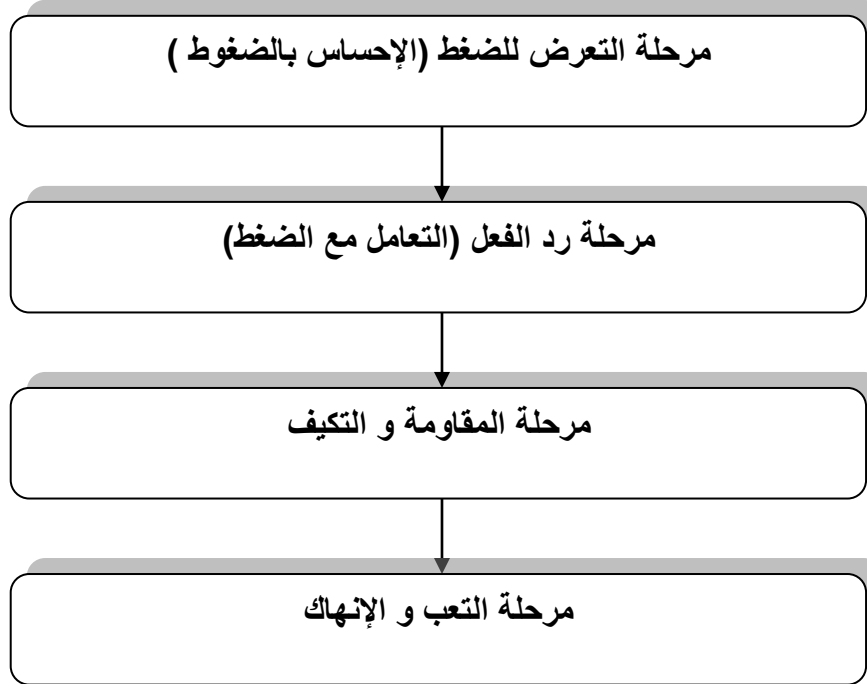
4-2-2-4- مرحلة التعب و الإنهاك:

و ينتقل الفرد لهذه الحالة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار و لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة و محاولة التكيف، و يمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار من أهمها: الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة....²

¹ -عبد الغفار الحنفي، محاضرات في السلوك التنظيمي، مطبعة الإشعاع الفنية، 2002، ط1، ص183.

² - نفي المرجع السابق، ص184-185.

الشكل رقم 05: يوضح المراحل الأربعة لضغوط العمل :



المصدر :سعيد بمن عميقان سعد الدوساوي ،ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي ،في الأجهزة الأمنية ،دراسة ميدانية على منسوبي الشرطة ،المنطقة الشرقية رسالة ماجستير ،جامعة الرياض ،2005،ص29.

5. خصائص ضغوط العمل :

إن لضغوط العمل عدد من الخصائص نقدمها في ما يلي :¹

- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها و درجة تأثيرها على الأفراد فقد تخدم الضغوط أغراض مفيدة تكون دافعا لرفع جودة العمل ،المنافسة و التفوق ،و قد تشكل فرصا للتحسين و التطوير كما قد تكون مصدرا للابتكار و تطبيق الأفكار الإبداعية لكن من جهة أخرى قد تتسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي و التنظيمي
- يختلف تأثير ضغوط العمل على الأفراد ،فالبعض يستطيع تحمل حجم كبير نسبيا و لفترات طويلة من الوقت ، بينما البعض الآخر لا يمكن تحمل سوى مواقف ضاغطة قليلة جدا

¹ -مانع صبرينة ،ضغوط العمل و أثارها على أداء الأساتذة الجامعيين ،دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد و التسيير جامعة الحاج لخضر باتنة ،رسالة ماجستير (غ.م) ،قسم علوم التسيير،جامعة الحاج لخضر ،2007،ص60.

- إن إدراك الناس للضغوط و كيفية تفسيرهم لها يختلف اختلافا في استجابتهم و ردود الأفعال اتجاهها ،فكثرة العمل و العمل لساعات طويلة يعني قلقا و توترا عند البعض ، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي و إثبات الذات ، و قلت العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهارتهم و غيابا لفرص النجاح التي يريدونها ، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة و عدم مواجهة المشكلات لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب أثارا نفسيتا ضارة عند البعض يعتبرها البعض الآخر مصدرا للطاقة و النشاط .
- ضغوط العمل منتشرة دائما ،و توجد في مكان العمل بشكل أو بآخر فإزدحام المكاتب مثلا :زيادة طلبات الجمهور
- إن الضغوط تنتقل بالعدوى عند العمل مع أشخاص يعانون من الضغوط .
- لا توجد صفة تكفل خلو الحياة من الضغوط ،لكن هناك أساليب ،إلى حدها الأدنى .
- إن المعاناة من الضغوط لا يمكن اعتبارها أحد علامات الضعف .
- إن الضغوط من الممكن أن تصبح قاتلة ،فلقد عاش المجتمع الغربي مما يسمى بالضغوط المميتة و الناجمة عن الإفراط في العمل .

6. مصادر ضغوط العمل :

إن كانت الإدارة تتكون من سياسات و أهداف و أفراد،فمن الممكن أن تحدث هذه العوامل مجتمعة أو منفصلة ضغوطا ،حيث إن مقدار الضغوط يختلف من إدارة إلى أخرى ،فسوف نذكر مصادر هذه الضغوط .

6-1- علاقات و خصائص الدور:

كل فرد في المنظمة لديه دور معين ،يتم تحديده من خلال توقعات الآخرين الذين هم لهم علاقة مباشرة به كرؤساء و الزملاء و المرؤوسين و هذا الدور يعد مصدرا من مصادر ضغوط العمل .

حيث يعرف الدور بأنه >>عبارة عن توقعات الرؤساء و الرفاق و المرؤوسين من الفرد بحكم مركزه

الوظيفي <<¹

و قد أوضح نيلسون Nelson و كويك Quick أن الأفراد يواجهون نوعين رئيسيين من الضغوط و الدور في العمل ،و هما صراع الدور الناجم عن تعارض التوقعات المرتبطة بالمهام الوظيفية أو نتيجة تعرض الفرد لمطالب ملحة

¹ طه عبد العظيم حسين ،و سلامة عبد العظيم حسين ،استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، دار الفكر للنشر و التوزيع ،عمان ،2006، ط1، ص220.

من مجموعة مختلفة في العمل، هذا إلى جانب غموض الدور الذي يحدث نتيجة لعدم فهم الأفراد العاملين لما هو متوقع منهم¹

و قد توجد صعوبة في تحديد أبعاد الدور ، و بالتالي تنشأ عن علاقات الدور ثلاثة مسببات لضغوط العمل و هي:²

6-1-1- صراع الدور :

يتضح صراع الدور في العمل حيث تتعارض مهام وظيفية مع بعضها البعض³، أو تنشأ إذا تناقضت و اختلفت الأدوار التي يقوم بها الفرد في موقف معين⁴، و يوجد نوعين من صراع الدور :احدهما ينتج عن استجابة متناقضة و مختلفة في القرارات و القواعد السائدة في العمل و الآخر هو الصراع داخل الدور و يحدث عندما يكون للأشخاص توقعات مختلفة حول الأدوار التي تطلب منهم تنفيذها من قبل المدير أو المشرف أو المسؤول....

و يصنف كوبر نوعين آخرين من صراع⁵

- الصراع بين الأدوار :

و يحدث عندما يؤدي الشخص الواحد دورين في العمل و ينتج عن هذا الصراع في التوقعات الخاصة بكل منهما.

- الصراع في دور الشخص:

يحدث ذلك نتيجة لتضارب آراء الشخص و قيمه مع الدور المنوط به و كالأمثلة عن صراع الدور :

يطلب من مدير تنفيذي بأحد المصانع أن يراعي الحاجات النفسية للعمال و لكن في نفس الوقت يحافظ على علاقتهم به و مشاركتهم و يطالبهم برفع مستوى الإنتاج ، و هذا يعتبر نوعاً من الاستبدادية و هنا يشعر بتناقض دوره و يسبب له ضغطاً في العمل ، و في مثال آخر تعارض الفرد في فكرته و أخلاقه مع متطلبات عمله ، مندوب يطلب منه ترويج سلعة و لكن عي في الأصل ذو نوعية رديئة فما عليه أن يفعل .

¹ - نفس المرجع السابق، ص220.

² - نفس المرجع، ص220.

³ - حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ط1، ص68.

⁴ - علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار الغريب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004، ص363..

⁵ - طه عبد العظيم حسين، و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص221.

و هناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية¹:

أ- تعارض أولويات مطالب العمال :

في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم و خاصة مديري الإدارة الوسطى في مأزق نتيجة لحاجتهم لإنجاز الأعمال التي تملئها عليهم الإدارة و أدوارهم اليومية التي يكلفهم بها الرؤساء و يتوقعون لها الإنجاز الفوري ، و منها يجد ميولا ،أنفسهم في موقف محرج نتيجة عدم وجود اختيار أو لتعارض المطالب بين الإدارة

ب- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة :

و في هذا التعارض يكون الفرد ذو شخصية ناضجة مرموقة و يسعى إلى تحقيق الذات ، و لكن في نفس الوقت تسعى المنظمة إلى استغلاله و الاعتماد عليه في تطبيق عمل شخص و دقيق و وحدات التحكم و السيطرة ، و لكن هو يفضل تطبيق علاقته و صيغ غير رسمية للوصول إلى العمل المطلوب منه .

ت- تعارض مطالب الرفاق مع تعليمات المنظمة :

و هنا غالبا ما يحدث مثل هذه المواقف للموظفين الجدد الذي يكون حائرا بين تطبيق التوجيهات و الالتزام بها أو العمل وفق مطالب رفاقه في العمل ، و هنا تعني بذلك خروجه من مهامه و القيام أو تنفيذ رغبات زملائه، و هذا الموقف لا يقع فيه الموظفين القدامى لعامل الخبرة ، و الموظف الجديد يبقى حائرا بين هذا و ذلك.

ث- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها :

و تتمثل القيم في الأشياء لتي تبين الصحيح و الخطأ ، و منها تتواجد مشكلة عندما تتعارض كل من الفرد و القيم ، مع قيم المنظمة التي يعمل فيها ، كمثال عمال البنوك عليهم بالقيام بعملهم و لكن في نفس الوقت هم غير راضين عن معاملات البنوك ، إنها تعتبر حراما شرعا ، لتقدمها الفائدة.....
و بالتالي يصبح الفرد في غنى عن تحقيق أهداف المؤسسة .

¹ - طه عبد العظيم حسين ، و سلامة عبد العظيم حسين ، مرجع سابق ، ص 221-222.

6-1-2- غموض الدور :

من الغريب أن يكون الفرد منا على علم مسبق بطبيعة و متطلبات العمل المقبل إليه حيث يجب على كل فرد أن يعلم طبيعة عمله ،مدى علاقته بمسؤوليات الآخرين و عدم تجاوزها حتى لا يضع نفسه في إحراج أو ملامة أو عقاب على مواقف كان يعتقد أنها ضمن مسؤولياته .

وإن معرفة الفرد لحدود مهامه بالنسبة لمهام الآخرين يجعله لا يتدخل في اختصاصهم و لا يظلم جهودهم و من ثم معرفة حدود المهام تجعله يحدد أولوياته ووقته اللازم لإنجازها .

و عامة يمكن إرجاع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بضغوط الدور إلى أربعة أسباب رئيسية و هي :¹

- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه.
- عدم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الرفاق للموظف .
- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو الأسلوب اللذان يتم عن طريقهما دوره المتوقع منه القيام بتنفيذه .
- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع عن الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها

6-1-3- عبء الدور :

نقص عبء الدور هو زيادة أو نقص ،فزيادة عبء الدور تعني قيان الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المطلوب ،أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها ذلك الفرد.²

وينقسم زيادة عبء الدور إلى نوعين هما:³

أ- عبء كمي :

و يحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة ،و يجب عليه إنجازها في وقت غير كاف .

¹ - طه عبد العظيم حسين ، و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق ،ص223

² - طه عبد العظيم حسين ، و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق ،ص223

³ - نفس المرجع السابق ،ص223.

ب- عبء نوعي (كيفي):

و يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجازها مستوى أداء و عمل معين أكبر من قدرته ،أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل.

بينما انخفاض عبء العمل:¹

فيقصد به أن الفرد لديه عمل قليل ، و أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته و قدراته و اهتماماته.

6-2- طبيعة الوظيفة :

تعد الوظيفة ذاتها مصدرا من مصادر الرضا و الضغوط في العمل لدى الفرد، و ذلك لما تتصف به هذه الوظيفة من صفات تميزها عن غيرها من الوظائف الأخرى ،سواء أكان ذلك فيما يتعلق بالفئة التي تصنف منها هذه الوظيفة أو المكانة التي تتيحها لشاغلها ،و يعد الاختلاف بين الأهمية و المكان الحيوي سبب رئيسيا من أسباب الضغوط لدى الأفراد في العمل²

و كمثال عن طبيعة الوظيفة أو نوعية العمل ،فهناك أشخاص يعانون من ضغط كبير في العمل رغم أن عدد ساعاتها قليل و لكنني المقابل تتطلب الجهد و الدقة و المهارة ،و يتعرضون لأخطار عديدة كالتحليل الطبية و الجراحة ،الطيران المدني و العسكري الخ .

و قد تتحتم عليك طرح أحد العروض التقديمية على رؤسائك في العمل غدا كي يكون في إمكانك الفوز بعميل جديد في الشركة³ .

و هذه تعتبر مصدر ضغط بالنسبة للفرد فبطبيعة عمله حتمت عليه إنجازها و التزام بهذا العمل على أكمل وجه مما يحقق له الثقة بالنفس

¹ نفس المرجع السابق،ص224.

² - نفس المرجع السابق،ص224.

³ -عماد حداد ،كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل ،دار الفاروق للنشر و التوزيع ،القاهرة ،2003،ص10.

6-3- التطور التكنولوجي :

يعد من مصادر ضغوط العمل لاستخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة صناعيا و على رأسها اليابان ،و يرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديدا لهم و ذلك لسببين و هما :¹

الأول:يصعب على البعض كيفية تشغيل الآلات الحديثة .

الثاني :يرون أن هذه الآلات قد تؤدي عن الاستغناء على العديد منهم و تعريضهم للبطالة .

و هنا علينا بتدريب العمال ،و تعديل أساليب العمل ،و ضرورة تكيف العمال مع هذه الآلة الجديدة من نوعها التي يمكن أن تساعد في عمله و إذا كان ذو كفاءة عالية ،أما إذا كان العكس فهو يرى بأنها خطر يهدد بقاءه في المنظمة.

6-4- العلاقات الشخصية في العمل:

تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد و رفاقه في العمل إلى ضغوط نفسية و اجتماعية ،كظهور و فقدان الثقة ،و الاحترام المتبادل و قد تؤدي إلى صراعات و تنافس و خلافات كبيرة و مستمرة ،و من ثمة يظهر كل من الكفاءة و الدعم الاجتماعي بين الأفراد، و نقص التعاون

و تنقسم العلاقات في العمل إلى ثلاثة أنواع:²

أ- العلاقات مع الرؤساء.

ب- العلاقات مع الرفاق.

ت- العلاقات مع المرؤوسين.

فالرئيس يجب أن يقيم علاقة مع مرؤوسه و يهتم بالمشاكل التي تواجههم في العمل و يحاول إيجاد الحلول المناسبة لها ،و العلاقة مع الرفاق يجب أن يسود فيها التعاون و الاحترام المتبادل و المساندة الاجتماعية الكافية بينهم و المرؤوسين يجب أن تكون العلاقة بينهم و بين الرئيس قائمة على الاحترام و العمل على تنفيذ توجيهاته و إرشاداته لتحقيق أهداف المنظمة.³

¹ - محمد شحاتة ربيع ،علم النفس الصناعي المهني ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ،2010، ط1، ص258.

² - طه عبد العظيم حسين ،و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق ،ص225

³ - نفس المرجع السابق ،ص226.

6-5- العملیات الوظيفية :

تشير العلوم والممارسات الإدارية و السلوكية و الوظيفية إلى جهود الأفراد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال عمليات مدروسة و ليست عشوائية و ذلك من خلال تنظيم و توجيه و تنسيق و رقابة الفرد ، و التي تعتبر مصدرا من مصادر الضغوط التي سنتناولها بالتفصيل بداية من طبيعة الإشراف مروراً بكل من تقييم الأداء ،المشاركة و المسؤولية صولاً إلى اتخاذ القرار و الاتصال ، و القيادة الوظيفية :

6-5-1- طبيعة الإشراف :

يلعب الأسلوب الإشرافي الذي يتبعه المديرين و المشرفون في قيادتهم للأفراد العاملين دوراً هاماً في الصورة التي يؤدون بها ، فإذا ما كانت إيجابية تؤدي إلى روح المعنوية ، و إذا كانت سلبية تؤدي إلى ضغوط في العمل ¹.

6-5-2- تقييم الأداء :

و يقصد به مدى وجود نظام فعال لتقييم أداء العاملين في المنظمة ²

هو حكم على السلوك الإنتاجي للعمال أو الموظف و منه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم ³

حيث أن عدم وجود معايير تضبط و يقتنع بها العاملون تعتبر مصدراً من مصادر ضغوط العمل

6-5-3- المشاركة :

و تشير إلى مدى الذي يتم فيه الاعتراف بأداء الأفراد العاملين من قبل الإدارة ، حيث يتم إتاحة الفرص للمشاركة في اتخاذ القرار ، أما في حالة عدم المشاركة فيؤدي إلى الإحباط و القلق .

6-5-4- المسؤولية :

تعتبر مصدراً للضغوط حيث تحدث سبب شعور الموظف الذي يشغل منصباً رئيسياً إنه مسؤول عن تقييم أشخاص آخرين و كتابة التقارير عنهم .

¹ - نفس المرجع السابق ،ص226.

² - نفس المرجع السابق ،ص226.

³ - محمد شحاتة ربيع ،مرجع سابق ،ص258.

و هنا يوجد نوعان من المسؤولية¹

- المسؤولية نحو الأفراد : أي زيادة التفاعل مع الآخرين.....
- المسؤولية نحو الأشياء :أي الإحساس بالمسؤولية اتجاه المباني و الأمور المالية

6-5-5- اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار تعتبر مصدرا من مصادر الضغوط لأنها قائمة على أساس المركزية ،و عدم مشاركة الموظفين أو نقص المعلومات الضرورية ،أو الاستعجال ،أو البطء.....

6-5-6- الاتصال:

و يقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين الأفراد و المنظمة .²

6-5-7- القيادة الوظيفية :

و يمثل الأسلوب الإداري أحد مصادر الضغوط ،ففي حالة إدارة تستخدم الأسلوب البيروقراطي ،فسوف تسودها ثقافة وظيفية سلبية تتسم بكل من التوتر و اللامبالاة،و الخوف ، و القلق

و ينعكس ذلك على الفرد و أداءه و المنظمة و نتائجها³

6-6- الهيكل و المناخ الوظيفي :

يمثل الهيكل الوظيفي مصدرا من مصادر الضغوط ،و خاصة إذا كان يستند على النظام البيروقراطي و هو يهمل الجانب الإنساني ،و يكون نطاق إشرافه لصيقا مما يؤدي عدم المشاركة في صنع أو اتخاذ القرار ،عدم إدراك المهارات اللازمة لتحسين الأداء و المكافئة .

أما بالنسبة للمناخ الوظيفي فهو غير صحي أو غير فعال و غير محفز للأداء مما يؤدي إلى سلبية ،اللامبالاة ،و الخوف نتيجة للطبيعة و سياسيات التي يعتمد عليها الهيكل المؤسسي أو المنظمة

و بالتالي ينعكس سلبا على أداء المنظمة نتيجة وجود بعض الضغوط السائدة .

¹ - طه عبد العظيم حسين ،و سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص226-227.

² - نفس المرجع السابق، ص227.

³ - نفس المرجع السابق، ص227.

6-7- بيئة العمل المادية :

و يقصد بها الظروف المادية أو الفيزيائية للعمل كمثال الأصوات، و مستوى الإضاءة و درجة الحرارة ، التهوية و الأثاث ، و الهيكل المعماري للمكتب ، و غيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشر على العاملين و مستوى أدائهم ، و حبهم لعملهم أو النفور منه ، و قلة الإنتاج أو الكفاءة (و يلوح أن العمل الذي ظروفه غير جيدة يؤدي إلى أمراض مهنية و احتمال وقوع أخطار¹).

6-8- الترتي الوظيفي :

كل فرد كان موظفاً أو عاملاً يسعى من خلال عمله إلى اكتساب الخبرات و المعارف الجديدة كي يشبع بها رغباته و طموحاته المادية و المعنوية ، فهو بتوظيف مهاراته الراهنة و السابقة يسعى إلى الحصول على مكانة و وظيفة أحسن من التي كان متواجداً فيها و منه يعتمد نظام الترتي على الأقدمية بغض النظر عن كفاءات و مهارات الموظف الذي تتم ترقيته².

أهمية الترتي ليس هدف رئيسي بل أيضاً مصدر من مصادر ضغوط العمل ، خاصة عندما تكون المؤسسة التي تنمي إليها لديها فرص قليلة أو محدودة ، أو عندما يكون نظام الأجور و الحوافز فيها أدنى من نظائرها في المؤسسات و المنظمات الأخرى³.

6-9- جماعات العمل :

(تمثل مصدر من مصادر ضغوط العمل ، و يرجع ذلك إلى نقص التماسك الجماعي ، يفقد الفرد إلى الدعم الجماعي و خاصة المستويات الأولى للمنظمة ، و قد يؤدي إنكار بعضهم لمجهودات أحد الأفراد الجماعة⁴).

و قد يرجع شعور الفرد بالضغوط نتيجة عدم معرفته لفرص النمو و الترتي المتاحة له في المستقبل ، خاصة مع تقدم سنه و شعوره أنه في آخر حياته الوظيفية ، و هذا يولد لدى الفرد شعور بالإحباط و الاستياء من عمله ، كذلك انخفاضاً في الشعور بالانتماء أي الالتزام للمنظمة أو المنشأ.

1 - قاسم نايف علوان ، نجوى رمضان حميد ، إدارة الوقت ، مفاهيم و عمليات تطبيقية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ط1 ، ص132.

2 - طه عبد العظيم حسين ، و سلامة عبد العظيم حسين ، مرجع سابق ، ص229.

3 - نفس المرجع السابق ، ص229.

4 - ميسون سليم السقا ، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية على المصاريف العاملين في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، قسم إدارة الأعمال الجامعية الإسلامية ، فلسطين ، 2009 ، ص13-14.

7. أعراض و علامات الإصابة بضغوط العمل :

عندما يقع الفرد تحت تأثير الضغط بكلنا نوعيه تكون استجابته من خلال مجموعة من العلامات و الأعراض (أي مظاهر و آثار) التي تظهر نتيجة اضطرابات فسيولوجية في معظم وظائف الجسم ، و نظرا لوجود الاختلافات الفردية في المورد البشري فإننا نستدل من خلال أعراض نفسية و أعراض عضوية أو أعراض سلوكية .

7-1- الأعراض العضوية (Physiological):

و تظهر أعراض الضغط الجسدية (العضوية) و التي يمكن أن تهدد حياة الشخص فيما يلي :¹

- ارتفاع ضغط الدم و أمراض القلب

أما الأعراض الأقل تهديدا لحياة الشخص :²

- اضطرابات في الهضم و القرحة .

- فقدان الشهية.

- الإسراف في الأكل .

- المغص الحاد

- الأرق

- صداع

- تغير لون البشرة

و يمكن ذكر أعراض أخرى :³

- جفاف في الحلق و الزور .

- الرعشة و التقلص اللاإرادي في عضلات الوجه.

- تصبب العرق .

- الحاجة المتكررة للتبول.

1 - سلسلة الإدارة المثلى، الحد من ضغوط العمل ، بدون مؤلف ، الطبعة الأولى ، 2001ص12.

2 - نفس المرجع السابق ،ص12.

3 -عبد الحكيم أحمد الخزامي ،الإدارة المعاصرة ،أفة العصر ضغوط العمل و الحياة بين المدير و الخبير ،مكتبة ابن سينا ،مصر ،ص47-48.

- الطحن و الاحتكاك الشديد للأسنان.
- التوتر قبل الدورة الشهرية أو انقطاع الحيض .
- آلام في الرقبة و أسفل الظهر .

و من الممكن أمراض أخرى :

- السكر ، السرطان ، الروماتويد ، الحساسية ، أزمة ، الربو الشعبي.
- نزلات البرد اضطرابات جلدية ¹.
- لقد تبين من خلال العديد و الاضطرابات الفسيولوجية (العضوية أو الجسدية)، كما كشفت هذه البحوث الطبيعية على أن 50% من هذه الأمراض ترتبط بشكل كبير بالضغط كالصداع النصفي و التهاب المفاصل كما يطلق عليها البعض أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى ²

7-2- الأعراض النفسية (Psychological) :

و تظهر ضغوط العمل في صورة عدد من الأعراض أهمها ³:

- التوتر .
- القلق الحاد.
- الكآبة.
- فقدان روح الفكاهة.

أو تتمثل في ⁴:

- عدم استقرار نفسي .
- عصبية .د
- القلق المزمن .
- اكتئاب .

¹ -علي بن حمد سليمان النوشان ، ضغوط العمل و آثارها على اتخاذ القرار ،دراسة مسحية على القيادة الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية و المدنية ،رسالة ماجستير ،قسم العلوم الإدارية و أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،2003،ص38.

² -خديجة عاشور، مرجع سابق ،ص203

³ -سلسلة الإدارة المثلى ،مرجع سابق ،ص13.

⁴ -طارق طه ،مرجع سابق ،ص600.

- توتر.

كما من الممكن أن تتمثل في ¹:

- القلق.

- الإحباط.

- الأرق.

من خلال ملاحظة ذاتية وجود أن الاهتمام بالأعراض العضوية أكثر من اهتمام بأعراض النفسية (العاطفية أو السيكولوجية) من خلال ذلك يمكن القول أن المستويات العالية من الضغط عادة ما يؤدي إلى الإحباط، و القلق و الاكتئاب و الغضب، و الانفصال، وشعور بالأرق و عصبية.

و كل هذا سوف يؤثر بشكل أو بآخر على الفرد ومزاجه و نفسيته مما يضعف لديه التركيز في العمل و انخفاض في الأداء و الإنتاج كما و كيفا و عدم اتخاذ قرارات صائبة في بعض الأحيان تؤدي إلى الهلاك و ينعكس على الفرد و المنظمة.

7-3- الأعراض السلوكية (Behavioral):

و تظهر ضغوط العمل في صورة عدد من الأعراض السلوكية أهمها ما يلي ²:

- علاقات متوترة داخل العمل .

- مشاكل في الأداء.

- سلوك عدواني أو جاف

- إدمان العقاقير أو المخدرات.

- إفراط في التدخين.

أو يمكن أن تتمثل في ³:

- التدخين و الشرب

- الإسراف في استخدام المنبهات : العصائر و السكر، الكافيين، استهلاك الشيكولاته.

¹ -عبد الحكيم أحمد الخزامي، مرجع سابق، ص48-50.

² -طارق طه، مرجع سابق، ص600.

³ -سلسلة الدارة المثلى، مرجع سابق، ص13.

- فقدان الاهتمام بالمظهر الخارجي، الأحداث الخارجية الاجتماعية .
- انخفاض القدرة على التركيز مع صعوبة التذكر .
- عدم القدرة على إصدار القرارات .
- عدم المبالاة.

كما يمكن أن تتمثل هذه الأعراض أيضا :¹

- الضحك المستيري و سرعة الانزلاق من و إلى أي موضوع.
- عدم القدرة على التركيز و هروب الأفكار، و التهاون .
- الصعوبة في الكلام مثل "التأتأة" و "الفأفة".
- الإسراف في تناول الأدوية المخدرة و المسكنة.
- القابلية للحوادث.
- التصرفات بعصبية.

إن الأسرة و الزملاء و الأصدقاء غالبا ما يكتشفون أعراض الضغوط قبل اكتشاف الفرد لنفسه، فهي أكثر وضوحا دلالة من أعراض عضوية (الفسولوجية) و النفسية (العاطفية).

ويمكن أن نكتشف ذلك من خلال غيابه عن العمل أو تأخره الدائم و إسرافه في تناول التدخين، أو الأدوية المخدرة أو الأرق أو الإفراط في النوم خوفا أو تهربا منه ، و أحيانا نستدل عليه من خلال شروده للذهن أو العصبية على زملائه أو أصدقائه أو عائلته، و خوفنا أن يزيد عليه الضغط فيؤدي إلى الانتحار و يؤثر هذا على عمله أي المنظمة و على خارج عمله أي حياته.

خلاصة

توالت التفسيرات و الاجتهادات حول النظريات المعالجة لموضوع ضغوط العمل فهنالك من ركز على الجانب الجسمي و آخر ركز على الجانب النفسي و هنالك من ركز على الجانب السلوكي و آخر ركز على الجانب الاجتماعي إلى أنها اتحدت حول هدف تفسير مدى تأثير ضغط العمل على الفرد العامل على خصوص، فذكر الباحثون أن للضغوط العمل

¹ عبد الحكيم أحمد الخزامي، مرجع سابق، ص47-48

ثلاثة عناصر هي العنصر المثير و الاستجابة و التفاعل بينها ، و اختصوا في تقسيمها إلى أنواع إيجابية و سلبية و مدى تأثير كل واحد على حدا .

و توصلنا إلى إشارات تحذيرية التي تعرف لنا أهم المراحل التي من الممكن أن نمر بها وصولا إلى أهم المصادر التي تعرف لنا أهم المصادر التي من الممكن أن تجعلنا مضغوطين في العمل مثل صراع الدور ، الغموض ، عبء الدور ، طبيعة الوظيفة ، التطور التكنولوجي ، الاتصال ، القيادة و المناخ

و ثم في النهاية التوصل إلى أهم أعراض ونتائج ضغوط العمل على الفرد من ارتفاع ضغط الدم ، جفاف الحلق ، زيادة العرق ، التوتر و القلق ، الإحباط ، وصولا إلى الإفراط في تناول العقاقير و الكحول ، الكسل و الخمول ، التأخر و الغياب عن العمل .

الفصل الثالث: الخلفية النظرية للالتزام

الوظيفي

تمهيد

1. مداخل الالتزام الوظيفي
2. أبعاد الالتزام الوظيفي
3. مراحل الالتزام الوظيفي
4. أهمية الالتزام الوظيفي
5. خصائص الالتزام الوظيفي
6. العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي
7. طرق قياس الالتزام الوظيفي
8. نتائج الالتزام الوظيفي

خلاصة

تمهيد :

أولى المفكرون و الباحثون اهتماما كبيرا على الفرد في المنظمة بصفته عنصرا أساسيا ومهم يساعد في تحقيق أهدافها و على دراسة سلوكه و محاولة التأثير في هذا السلوك ليتوافق مع متطلبات التنظيم ،حيث وجدت العديد من المتغيرات التي تؤثر على الفرد و ثم في التزامه ،و على هذا الأساس يتطرق هذا الفصل في بدايته لمداخل الالتزام الوظيفي ،ثم أبعاد الالتزام الوظيفي ،مراحله ،أهميته ،خصائصه ،العوامل المؤثرة فيه ، طرق قياسه ،و أخيرا نتائجه .

1. مداخل الالتزام الوظيفي :

هناك العديد من المداخل التي تستخدم لتوضيح الالتزام الوظيفي و ذلك لاختلاف الأسس التي يقوم عليها ،و لكن بصفة عامة يمكن حصرها في هذه المداخل :

1-1- مدخل الالتزام عند اetzioni : حيث يتم التركيز على النقاط التالية :¹

أ- الالتزام المعنوي :

و هو يمثل أحد اتجاهها ايجابيا و قويا نحو المنظمة و يقوم على الارتباط بأهداف التنظيم و قيمة و قواعده الداخلية و على الطاعة و السلطة و لشعوره أن التنظيم يسعى لتحقيق أهداف اجتماعية مفيدة و عادة ما تستخدم فيها القوة المعيارية و هي تستخدم المكافآت الرمزية كأساس لدعم الالتزام للأفراد.

ب- الالتزام التراكمي :

و هو يمثل علاقة أقل من التنظيم و لكنها في نفس الوقت تقوم على مبدأ التبادل بين الأعضاء و التنظيم ،حيث أن كل فرد كان سوف يصبح ملتزما إذا ما وجد أن هناك منافع سوف تعود عليه من وراء هذا الالتزام .

ت- الالتزام الاضطراري :

و هو يمثل اتجاهها سلبيا اتجاه المنظمة ،و هو ينشأ من خلال المواقف التي يوصف فيها السلوك الفردي دائما بالاضطرار أو بالإكراه ،فلا نزلائه و لم يكن نابعا من اختيارهم ، و نستخدم هنا عادة القوة الإلزامية أو الاضطرارية لدعم أفكارنا أو التزام الأفراد.

¹ - خالد محمد أحمد الزمان ، المناخ التنظيمي بالالتزام التنظيمي (دراسة مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب و الحراسات و الإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين) ،رسالة ماجستير ،جامعة نايف :2006،ص47.

1-2- مداخل الالتزام عند كانتر **Konter**: و هنا يتم التركيز على النقاط التالية: ¹

أ- الالتزام المستمر :

و يتمثل في تكريس الأعضاء لجهودهم من أجل بقاء المنظمة و هكذا يتطلب من الأعضاء تضحيات شخصية و استثمارات تتسم بالصعوبة أو ارتفاع التكاليف بالنسبة للعضو ، و عندما يقدم الأفراد تضحيات هامة من أجل الالتحاق بالمنظمة ، أو البقاء بها تصبح لديهم الرغبة القوة للحفاظ على حياة هذه المنظمة و استمرارها.

و من هذه التضحيات على سبيل المثال ، فترة التدريب الطويلة التي يقضيها الفرد للتدرب على العمل ثم العمل مدة طويلة داخل المنظمة إلخ.

ب- الالتزام القائم على التماسك :

يقوم هذا الالتزام أساسا على خلق العلاقات الاجتماعية و تدعيمها داخل المنظمة بحيث تتولد علاقة قوية بين التنظيم و أفرادها و تغري أشخاصا من خارج التنظيم أو المؤسسة ، للالتحاق بها ، و لذا تعتمد المنظمات إلى استخدام العديد من الوسائل و الأنشطة و تهدف إلى ربط الأفراد بالمنظمة .

ت- الالتزام الرقابي :

يمثل ارتباط الأفراد بقيم التنظيم و قواعده و التي تشكل بدورها السلوك في الشكل المرغوب فيها و يوجد الالتزام الرقابي ، و أنه عندما يرى العامل أن قيم التنظيم و قواعده تمثل مرادفا للسلوك المرغوب فيه و أنه أي سلوك يتأثر بالقواعد التي تحكم هذا التصرف و الأعمال اليومية.

- التقسيم الأكثر شيوعا للالتزام الوظيفي : و هنا يتم التركيز على النقاط التالية :

أ- الالتزام السلوكي :

و هذا المدخل جاء نتيجة عملية التبادل بين الفرد و المنظمة و فيما يتعلق بمساهمات الفرد و الحوافز التي ممكن أن يحصل عليها فهو ملتزم باتجاه المنظمة في كل شيء فيقدم الجهد و الوقت ² و في ظل هذا المدخل يزداد التزام الفرد نحو التنظيم كلما زاد تفصيله لعملية التبادل .

¹ - خالد محمد أحمد الوزان ، مرجع سابق ، ص 47-48.

² - محمد بن غالب العوني ، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي (دراسة ميدانية على هيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض) ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف ، 2005، ص 34.

ب- الالتزام الأتجاهي : (التوجيهي)

و ينظر الالتزام الوظيفي على أساس وجهة نظر تعكس طبيعة وجود العلاقة بين العامل (الموظف) و المنظمة ، و هذا الاتجاه عادة ما يكون أكثر نشاطا و إيجابية ، فعلى حساب هذا المدخل الشخص ذو الالتزام المرتفع هو الذي لديه إيمان و قدرة عميقة بأهداف و قيم تلك المنظمة مع استعداد لبذل الجهد الممكن لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها و الرغبة القوية في البقاء فيها¹

2. أبعاد الالتزام الوظيفي :

للالتزام الوظيفي أبعاد عديدة >> فهو يأخذ عدة صور و أشكال أهمها الالتزام كوسيلة تحقق هدف معين ، الالتزام كقيمة في حد ذاته ، الالتزام كمثال لم يتوقع الآخرون<<² و لقد حدد ميزولين و سميث بين ثلاثة أبعاد للالتزام و هي :

2-1- الالتزام العاطفي أو المؤثر (Affective component) :

و يسميه البعض الالتزام الوجداني أو الشعوري و هو يتأثر بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة و استقلالية و أهمية و كيان و تنوع المهارات و المشرفين و المشاركة الفعالة من خلال البيئة التنظيمية الفعالة و الجيدة³ أو هي الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبطا سيكولوجيا بالمنظمة من خلال مجموعة من المشاعر ، التعلق ، الحنان ، السعادة ، و الانتماء ، و الرغبة⁴

و أيضا هناك من يعرف الالتزام الشعوري بأنه : <<ارتباط الفرد بالمؤسسة و أهدافها ارتباطا وجدانيا >>⁵

إن الالتزام العاطفي أو كما اختلفوا في تسميته هو جانب شعوري يحمله الفرد العامل ، و الأهداف و القيم التي تعمل المنظمة أو المؤسسة على أساسها و تسعى لتحقيقها ، و هذا النوع من الإدراك و التنوع يتطابق و يخلق نوعا من الاستقلالية و الإيمان بالمنظمة و قيمها و كذا يربط و يدمج بين العمال و المنظمة و يمنحه الشعور بالسعادة و الانتماء و الرغبة في أداء عمله حتى لو كان على حساب أجر يتقاضاه هو .

1 - سامي إبراهيم حماد حنون ، قياس الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعة الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير ، قسم إدارة الأعمال ، 2006 ، ص 12 .

2 - محمد حسن محمد حمدات ، مرجع سابق ص 65-66 .

3 - محمد بن غالب العوفي ، مرجع سابق ، ص 35 .

4 - تحليل العلاقات بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي ، بدون مؤلف ، دراسة استطلاعية في دائري التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تاكريت ، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العدد 38 ، 2010 ، ص 179 .

5 - حواس أمير محمد ، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة بالتطبيق على البنوك التجارية ، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة ، 2003 ، ص 66 .

2-2- الالتزام المعياري (الأخلاقي) Normative component:

و هو نوع آخر من الالتزام الوظيفي و يعبر عن الالتزام الأدبي و الشخصي من خلال التمسك بقيم و أهداف المنظمة و يكون ناتجا عن التأثير بالقيم الثقافية و الاجتماعية و الدينية.¹

و هناك من يقصد به شعور الفرد بالمسؤولية و الواجب اتجاه المنظمة و العاملين فيها و الذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة و للقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام فشعور الفرد بالالتزام و الواجب بالبقاء في المنظمة قد ينبع من القيم و المبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة أي التوجه الثقافي أو العائلي أو الأعراف أو الدين الذي يؤمن به الفرد و له أثر في تكوين هذا النوع من الالتزام.²

و هنا نجد أن الالتزام المعياري هو تبني الفرد العامل المسؤولية و الواجب الذي يؤديه مع الإحساس بالبقاء مع المنظمة قصد خدمة المنظمة و المجتمع و ما يصل هذا إلا من خلال تأثيره المسبق من قبل القيم الاجتماعية و الثقافية من خلال أيضا دعمه و السماح له بالمشاركة في اتخاذ القرار و التفاعل بإيجابية.

2-3- الالتزام الاستمراري (المستمر) Continues component:

و يشير هذا المفهوم إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينو لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه كثيرا، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت، مثل فقدانه للأجور و التعويضات.³

و هناك من يطلق عليه الاستمراري و هو مبني على التكاليف التي يرى الموظف أن سببها هو تركه للمنظمة.⁴ كما أن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر في التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، و يتأثر هذا النوع بعدد من العوامل مثل: تقدم السن، طول العمر الوظيفي.⁵

¹ - جواد محسن راضي، عبد الله كاظم حسين، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة و الالتزام التنظيمي، (دراسة اختيارية في كلية الاقتصاد)، جامعة القادسية، مجلة، العدد 21، السنة السابعة، ص113.

² سعيد بن محمد آل عاتق الحمدادي، النمط القيادي لمدير المدرسة و أثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية، محافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، 2009، ص60.

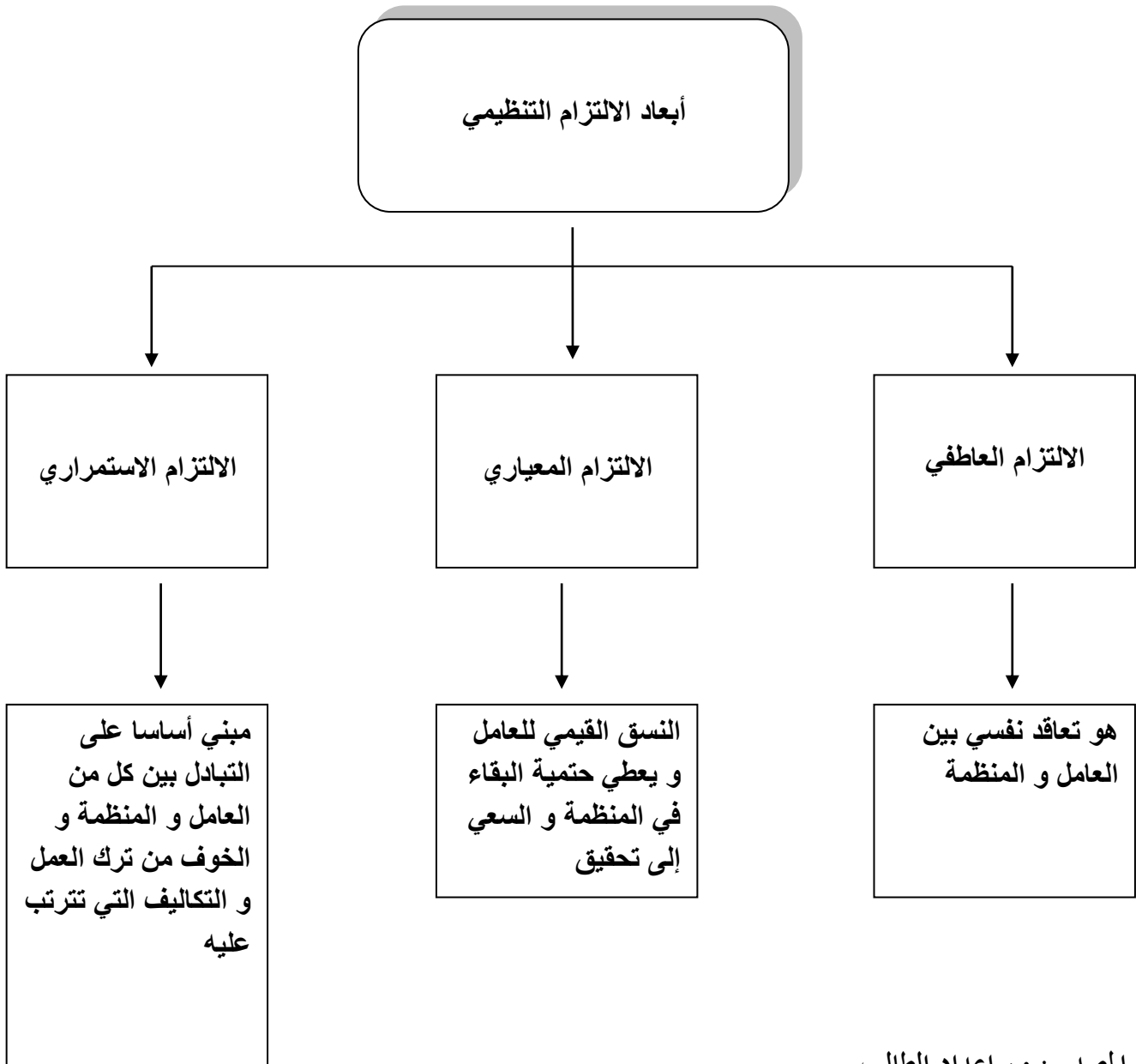
³ - فائق جواد كاظم، دور الدمج التنظيمي في التزام العاملين، (دراسة تحليلية في كلية الإدارة و القانون)، مجلة القادسية للعلوم التجارية و الاقتصادية، المجلد 12، العدد 03، جامعة بغداد، العراق، 2010، ص48.

⁴ محمد حسن حمدات، مرجع سابق، ص65.

⁵ - محمد بن غالب العوي، مرجع سابق، ص36.

و هنا يمكن القول أن الالتزام الاستمراري هو نتيجة لما يحرص عليه الفرد من التنظيم في عملية التبادل النفعي أو المصلحي الذي يحدث بينهما، و خوفا من التكاليف المترتبة على تركها، حيث أن هذا النوع يكون مرتبطا بالجوانب المادية أكثر منها بالمعنوية، و ينعكس ذلك على اللوائح و القوانين و الإعلانات و أيضا بالأداء الجيد و المبدع للفرد .

الشكل 06 : أبعاد الالتزام التنظيمي.



المصدر : من إعداد الطالب .

3. مراحل الالتزام الوظيفي :

3-1- يمر الفرد العامل بعدة مراحل من الالتزام الوظيفي فقد حددها ولتشي ولافن في مرحلتين :¹

- مرحلة انضمام الفرد للمؤسسة التي يريد أن يعمل بها و في الغالب يقع اختياره على المؤسسة التي يتوقع أن تحقق رغباته و تطلعاته .
- مرحلة الالتزام : حيث أن الفرد يحرص على بذله جهدا كبيرا من أجل تحقيق أهدافها و النهوض بها.

3-2- كما يوصل بوشان الالتزام الوظيفي يتطور لدى الفرد مارا في ثلاثة مراحل و هي :²

أ- مرحلة ما بعد التعيين مباشرة (مرحلة تجريبية):

مدتها عام واحد ، يكون الفرد خلالها خاضعا للإعداد و التدريب و الاختبار و يكون توجهه الرئيسي في هذه الفترة هو القبول و الأمن من قبل المنظمة و أيضا محاولة التعايش و التأقلم مع البيئة الجديدة .

ب- مرحلة العمل و الإنجاز :

مدتها تتراوح بين العامين و الأربعة أعوام ، و في هذه المرحلة يسعى الفرد من خلالها إلى تأكيد مفهوم الإنجاز لديه و تتميز هذه المرحلة بالخبرات التالية ، الأهمية الشخصية ، الخوف من العجز ، و ظهور قيم الالتزام للمنظمة و العمل

ت- مرحلة الثقة بالمنظمة :

تبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من بدأ التحاق الفرد بالمنظمة و تمت إلى ما بعد ذلك حيث تعزز لدى الفرد اتجاهات الالتزام الوظيفي التي تكونت في المراحل السابقة.

3-3- نحو المنظمة ، و تنتقل من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج³ و يشير أورالي إلى ثلاثة مراحل للالتزام

الوظيفي :

- أ- مرحلة الإذعان ، فالالتزام الفرد مبني على ما سيحصل عليه من المؤسسة من فوائد في البداية ، لذا نراه يتقبل سلطة الآخرين ، و يلتزم بما يطلبونه مقابل حصوله منها على الفوائد المختلفة⁴

1 -خالد محمد أحمد الوزان ،مرجع سابق ،ص 39.

2 -محمد حسن حمدات ،مرجع سابق ،ص 69-70.

3 -نفس المرجع السابق ،ص 69-70.

4 -خالد محمد أحمد الوزان ، مرجع سابق ،ص 40.

ب- مرحلة التطابق أو التماثل بين الفرد و المنظمة : حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل ، لأنها تشبع حاجاته للانتماء و بالتالي فهو يفتخر بها.¹

ت- مرحلة التنبئ :الفرد يعتبر أهداف و قيم المؤسسة أهدافه و قيم له فالالتزام نتيجة لتطابق أهداف و قيم المؤسسة مع أهداف و قيم الفرد.²

أو هي اعتبار أهداف و قيم المنظمة أهدافا و قيم له هذا يكون له الالتزام نتيجة لتطابق القيم و الأهداف .³

4. أهمية الالتزام الوظيفي :

إن السلوك الإنساني بصفة عامة له أهمية كبيرة في كل الأنساق المكونة للمجتمع ، نظرا للدور الذي تلعبه تنظيمات العمل المختلفة باعتبارها كأحد الأنساق الهامة في المجتمع ، و التي تعتمد بدورها خاصة اليوم في ظل التنافس المحلي و العالمي على العنصر البشري و بتحديد أدق على الجانب الإنساني و السلوكي للفرد في المنظمة (و يجمع المعنيون و الباحثون بالسلوك الوظيفي أو السلوك في مجال العمل بل يمكن القول بأنه لا معنى لمفهوم المنظمة من دونه)⁴ و باعتباره ركيزة من ركائز السلوك الوظيفي و ارتبط بتحقيق الأهداف الوظيفية المسطرة من قبل المديرين و الباحثين ، و سوف نسرد أهمية الالتزام الوظيفي على كل من مستوى المنظمة و على مستوى الفرد العامل ، و على مستوى المجتمع .

4-1- أهمية الالتزام الوظيفي على مستوى المنظمة :

إن التنظيمات التي يتمتع العاملون فيها بمستوى عالي من الالتزام الوظيفي ، يكون هناك أداء وظيفي متميز و مبهر و ذو جودة عالية فقد أثبتت الدراسات كمثال (دراسة أولي وتشاتمان و التي أكدت على أهمية متغير الالتزام الوظيفي من خلال ارتباط ذلك المتغير بمجموعة المخرجات الهامة و التي يأتي في مقدمتها الأداء الوظيفي ، السلوك الاجتماعي داخل الوظيفة ، الاتجاهات الايجابية نحو العمل إضافة إلى العمل و الإبداع)⁵

و في المقابل أكدت نتائج العديد من الدراسات و الأبحاث أن ضعف الالتزام يترتب عليه ،تحمل كلفة الغياب ،انخفاض مستوى الإبداع ،ترك العمل ،انخفاض الدافعية للعمل ،انخفاض السلوك التطوعي .⁶

1 - محمد بن الغالب العوي ،مرجع سابق ،ص 40.

2 نفس المرجع السابق ،ص 40.

3 -الثمالي عبد الله محمد ،علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية ،(دراسة تطبيقية على قوات الأمن الخاصة)، رسالة ماجستير ، غ.م، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2003، ص26.

4 - علي عسكر ،الأسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل ،دار الكتاب الحديث ،الكويت ،2005،ص07.

5 سامي إبراهيم حمادة حنون ،قياس الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية ،قطاع غزة ،رسالة ماجستير ،غير منشورة ،الجامعة الإسلامية ،2004،ص15.

6 -قيس إبراهيم حسن ،دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي ،دراسة استطلاعية لعينة من متخذي القرار في الشركة العامة للصناعة الكهربائية ، ديالي ،مجلة جامعة السليمانية ، العدد 26، الهيئة

الكردستانية للدراسات الإستراتيجية و البحث العلمي ،ص 81.

كما أن المنظمات التي يتمتع أفرادها بمستوى عالي من الالتزام الوظيفي تقل لديها التكاليف حيث نجد أن (تسرب العاملين يترتب عليه تكاليف عالية، كالإعلان عن وظائف جديدة، تتبعها تكاليف التدريب و تكاليف التكيف في بيئة العمل الجديدة¹).

4-2- أهمية الالتزام الوظيفي لدى الفرد العامل:

لقد توصلت العديد من الدراسات إلى أن (الالتزام الوظيفي للعامل ينعكس بشكل إيجابي على حياته الخاصة) ، وتشير بعض الدراسات أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عاليا من التوافق النفسي مع وظيفته في نفس الوقت يحقق درجات متشابهة من المواقف و الإدماج مع أسرته.²

كما أن الالتزام يعلم الفرد المحافظة على تركيزه و إعطاء الأولوية لأمر عم أمور فهو بذلك كما بنت الدراسات (يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة)³

و هذا إضافة على المحافظة على تركيزه يساعده على التقدم الوظيفي و بالتالي انعكاس مكانته الاجتماعية.

4-3- أهمية الالتزام الوظيفي بالنسبة للجميع :

الالتزام الوظيفي باعتباره عنصرا فعالا في نجاح المنظمات هو ذو أهمية كبيرة و ايجابية على المجتمع ككل ، حيث توصلت بعض الدراسات (كدراسة ماثيو و زاجاك أن أهمية و نتائج الالتزام الوظيفي قد تجاوزت حدود الوظيفة و حدود التنظيم في بيئة العمل ، لتصب في مصلحة المجتمع ككل) حيث رأى الباحثون أن انخفاض معدل دوران العمل و تراجع حركة انتقال العمالة و ارتفاع جودة و فعالية العمل و ربما ارتفاع الإنتاجية القومية كنتيجة للالتزام كلها عوامل تصب في مصلحة المجتمع النهائية.⁴

و هذا بالإضافة إلى أن كل فرد في المنظمة بتطبيق القوانين المعمول بها فإنه يقوم بتأدية دوره و قيام بأداء فعال و هذا ينعكس على المنظمة و منه على المجتمع الذي ينتمي إليه .

و عليه مما سبق نجد أن للالتزام أهمية على كل فرد على مستوى المنظمة و على الفرد العامل و على مستوى المجتمع و إن اختلفت فإنه يسعى لتحقيقها.

1- محمد ب غالب العوفي ، مرجع سابق 41.

2- صلاح الدين محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ،ص188.

3- جواد محسن راضي ،عبد الله كاظم حزين ،العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة و الالتزام التنظيمي (دراسة اختبارية في كلية الإدارة و الاقتصاد بمجلة جامعة السليمانية) ، العدد 26 ،ص113.

4- سامي إبراهيم حمادة حنوننة ،مرجع سابق ،ص15.

5. خصائص الالتزام الوظيفي :

- من خصائص الالتزام الوظيفي كما جاءت أوردتها حمدات كما يلي :
- أن الالتزام الوظيفي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد و المنظمة .
 - يؤثر الالتزام الوظيفي على قرار الفرد يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة .
 - يتصف الأفراد الذين لديهم التزام بالصفات التالية : قبول أهداف و قيم المنظمة و الإيمان بها ، بذال الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ، و وجود مستوى عالي من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة ، و وجود الميل لتقوم المنظمة¹.
 - يتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الأبعاد.²
 - يتأثر الالتزام بمجموعة من الصفات الشخصية و العوامل الوظيفية و الظروف الخارجية المحيطة بالعمل.³

6. العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي :

هناك العديد من الآراء و التوجهات في طرح و حصر العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي و قد تناولت معظم الدراسات مجموعة من العوامل الأساسية التي يمكن أن تؤثر على الالتزام الوظيفي، فهناك من يرى وجود عوامل متعلقة بالبيئة الخارجية و عوامل تتعلق بخصائص الفرد أي السمات و الخصائص الشخصية ، و هناك من يرى أن هناك عوامل تنظيمية يجب على المنظمة مراعاتها لتحقيق المستوى المرغوب في الالتزام الوظيفي لدى العاملين و لقد ذكر العديد من الباحثين عدة عوامل أو محددات تؤثر على مستوى الالتزام الوظيفي و يذكر منها ما يلي :

6-1- العوامل المتعلقة بخصائص الفرد:

لقد تعددت الدراسات التي تناولت الخصائص أو السمات الشخصية للمتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالفرد، من حيث السن ، و طول مدة الخدمة ، المستوى التعليمي و الجنس ، و دوافع و قيم الأفراد و نذكر منها.

¹ - محمد حسن حمدات، مرجع سابق، ص68.

² - سلامة رتيبة، الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن و علاقتها بالرضي الوظيفي و الولاء التنظيمي للمعلمين ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، الأردن ، 2003، ص48.

³ - سامي ابراهيم حمادة حنون ، مرجع سابق، ص13.

6-1-1- السن و طول مدة الخدمة :

أما بالنسبة لمتغير العمر و علاقته بالالتزام الوظيفي فقد أثبتت نتائج بعض الدراسات وجود ارتباط إيجابي فيما بين التقدم في العمر و الالتزام الوظيفي، أي أنه كلما تقدم الموظف في العمر ارتفع معدل الالتزام الوظيفي لديه نتيجة كبار السن من الموظفين أكثر حرصا وظيفيا في العمل¹

أما بالنسبة لعلاقة الالتزام بمدة الخدمة فقد أكدت نتائج بعض الدراسات أن معدل الالتزام الوظيفي يرتفع كلما زادت مدة العمل في المؤسسة (فكلما زادت مدة الخدمة زاد تعلق الفرد بالمنظمة و العكس صحيح في حالة مدة الخدمة فيكون الالتزام الوظيفي منخفضا²).

إن هذه العلاقة بين الالتزام الوظيفي و مدة الخدمة القصيرة يكون لعوامل منها التفاعل الاجتماعي بين العامل و فريق العمل الذي يعمل معه و أيضا بين القيادة و المشرفين من جهة، و أيضا يلعب متغير الخبرة تقدم وجود الفرد في محبط العمل دورا في رغبته الشديدة في البقاء.

6-1-2- المستوى التعليمي للعامل :

لقد أثبتت العديد من الدراسات أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي للعامل و الالتزام الوظيفي لديه، و قد يكون هذا الارتباط عكسا أو طرديا حيث أكدت بعض الدراسات أن (الارتباط السالب فيما بين التأهيل العلمي للموظف و معدل الالتزام الوظيفي، ذلك نتيجة لأسباب عديدة يرجع معظمها لارتفاع معدلات توقعات الفرد لطموحات الفرد المؤهل و سعيه المستمر لتحقيقه عائد مادي و معنوي أفضل، علاوة على تزايد الخيارات و البدائل الوظيفية أمام الفرد كلما ارتفع التأهيل العلمي)، أي أن الفرد أو العامل أو الموظف الذي لديه مستوى تعليمي عالي و لديه طموحات تفوق الوظيفية التي يعمل بها .

يكون هناك انعكاس سلبي على مستوى الالتزام الوظيفي لديه، و قد أثبتت بعض الدراسات أيضا أن (الارتباط الايجابي بين الالتزام الوظيفي و المستوى التعليمي للموظف أي أنه كلما ارتفع المؤهل العلمي للفرد ارتفع معدل التزامه الوظيفي³)

1- صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 183.

2- خالد الوزان محمد أحمد، مرجع سابق، ص 41.

3- صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 184.

أي أن العامل كان لديه مستوى تعليمي مرتفع و زادت خبراته ،وكانت البيئة التي يعمل فيها أو الوظيفية التي يعمل فيها تتناسب مع قدراته و مستواه العلمي ، و ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي لديه .

6-1-3- الجنس:

لقد تباينت الآراء من حيث العلاقة بين متغير الجنس و متغير لقد تباينت الآراء من حيث العلاقة بين متغير الجنس و متغير الالتزام الوظيفي (فبض الدراسات أكدت على أن الرجل أكثر استقرارا من و التزاما من المرأة و البعض الآخر أشار إلى أن المرأة العاملة أكثر التزاما من الرجل ، و في هذا اختلاف الآراء في كون المرأة الملتزمة هي المتزوجة و التي تتمتع بحياة زوجية مستقرة ، و البعض الآخر يقول أن المرأة الملتزمة هي الغير متزوجة لأنها الأكثر رضا ، و ارتباطا بوظيفتها¹)

6-2- عوامل متعلقة بخصائص الوظيفة :

(تؤثر خصائص الوظيفية من حيث مجالها و درجة التأثير بها على مستوى الالتزام الوظيفي ، فتنوع مجال الوظيفة و الاستقلالية و التحدي و الشعور بالمسؤولية و هذا يرتبط إيجابا بالالتزام الوظيفي)²

6-3- العوامل المتعلقة بالبيئة الداخلية للعمل :

إن العمليات الوظيفية بصفة عامة لها ارتباط كبير بمتغير الالتزام الوظيفي لدى العاملين ، مثل السياسات المتبعة داخل التنظيم و وضوح الأهداف و الأدوار و نمط القيادة ، و نظام الحوافز المتبع ، و المناخ الوظيفي ، و سنورد فيما يلي مجموعة من العوامل الداخلية للتنظيم و التي بدورها تؤثر على مستوى الالتزام الوظيفي للعاملين :

6-3-1- السياسات :

و ذلك من خلال تبني سياسات داخلية تساعد على إتباع حاجات العمل و خاصة من حيث الجانب الإنساني كما هو معروف .

(و كل إنسان لديه عدد من الحاجات تتنافس فيما بينها ، و الحاجة أو الدافع الأقوى هو الذي يحدد السلوك)³

¹ - نفس المرجع السابق ، ص 184.

² - خالد الوزان محمد أحمد ، مرجع سابق ص 42.

³ - ناصر دادي عدون ، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 2004، ص 65.

و من خلال ما سبق نجد أن تعارض الفرد في تلبية حاجياته سوف ينعكس ذلك على أسلوبه و بالسلب ، و بينما إذا توافق فينعكس بالإيجاب و هذا ما سوف ينعكس على المنظمة و يظهر ذلك في الالتزام التنظيمي .

6-3-2- العمل على تحسين المناخ الوظيفي :

إن المناخ الوظيفي هو ذلك الوسط أو المجال أو البيئة الداخلية المتوفرة في التنظيم أو المؤسسة ، أي مكان العمل و العوامل المحيطة به ، فالفرد العامل يتأقلم مع البيئة و نوعية الاتصال المستخدمة بين الأفراد و هذا ما يسمى بالأجواء الداخلية للمنظمة (فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد و التنظيم¹) و عليه كل مناخ جيد يؤدي إلى استقرار كل من الفرد و المنظمة. و قد توصلت بعض الدراسات إلى أن (هناك أثر معنوي لمتغير مناخ الخدمة كما يدركه العاملون في مستوى الالتزام الوظيفي لديهم ، و أن الرضا الوظيفي كمتغير وسيط أثر بشكل معنوي في علاقة مناخ الخدمة بالالتزام الوظيفي²)

6-3-3- وضوح الأهداف و الأدوار :

إن وضوح الأهداف و الأدوار التي نسعى المنظمة و الأفراد العاملين إلى تحقيقها و تزيد من مستوى الالتزام الوظيفي و العكس صحيح (كلما كانت الأهداف و الأدوار واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك الأفراد للالتزام الوظيفي أكبر³) ، كما تناولت مجموعة من الدراسات أن هناك علاقة بين (كل من صراع الدور و الغموض و الالتزام الوظيفي ، و تشير معظم الدراسات التي تمت في هذا المجال إلى وجود علاقة عكسية بين كل من الغموض و الدور و صراع الدور و الالتزام الوظيفي ، حيث أن صراع الدور يؤدي إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية الذي يؤثر بدوره سلبا على التزام الفرد، و بالمثل فإن غموض الدور يضع العامل في موقف صراع يؤدي على زيادة الضغوط التي يشعر بها الفرد و بالتالي يؤثر سلبا على الالتزام و لكن إذا زادة درجة وضوح الدور الذي يؤديه الفرد زاد التزامه معه⁴) أي أن صراع الدور و غموضه يؤثران بالإيجاب و السلب أي ذو قطبين على متغير الالتزام .

6-3-4- أنظمة الحوافز المناسبة :

كل منظمة تسعى إلى رفع و زيادة الإنتاجية و الإنتاج و كما و كيفا و لكن لا يكون ذلك إلا من خلال توفر نظام حوافز مادي ومعنوي يؤدي زيادة الرضا و بالتالي زيادة المسؤولية في الالتزام الوظيفي .

1 - محمد بن غالب العوي ، مرجع سابق ، ص 39.

2 - محمد مصطفى الخرشوم ، مرجع سابق ، ص 196.

3 - محمد بن غالب العوي ، مرجع سابق ، ص 138.

4 - صلاح الدين محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص 185.

6-3-5- نمط القيادة :

كل نمط القيادة يؤثر بشكل سلبي أو ايجابي ، و عليه يجب أن نختار نوع القيادة التي تتماشى مع المجتمع و أفراد المنظمة فهي تسعى خطط التي وضعتها و النتائج التي لا بد من التوصل إليها حيث أن (الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين ... فالإدارة الناجحة هي القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال ، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة الالتزام الوظيفي لدى الفرد)¹

و بالتالي اختيار القيادة الجيدة يؤدي بالضرورة إلى زيادة الالتزام الوظيفي .

6-3-6- العمل على بناء ثقافة مؤسسية :

إن العمل على خلق ثقافة وظيفية و قوية تتماشى مع قيم و ثقافات المنظمة و جعل العاملين كأعضاء في بيئة العمل الواحدة ، سوف ينعكس بشكل أو بآخر على العديد من المتغيرات و من بينها انعكاس ايجابيا على مستوى الالتزام الوظيفي للعاملين فيها.

6-3-7- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم :

فالمشاركة من قبل الأفراد بصورة ايجابية في تحقيق أهداف التنظيم تزيد من ارتباطهم بالمنظمة و بالتالي زيادة الالتزام الوظيفي لديهم.²

و عليه المشاركة لها جوهر ايجابي إذا كانت بصورة ايجابية تؤدي إلى زيادة الالتزام و تحقيق الأهداف المسطرة من قبلهم .

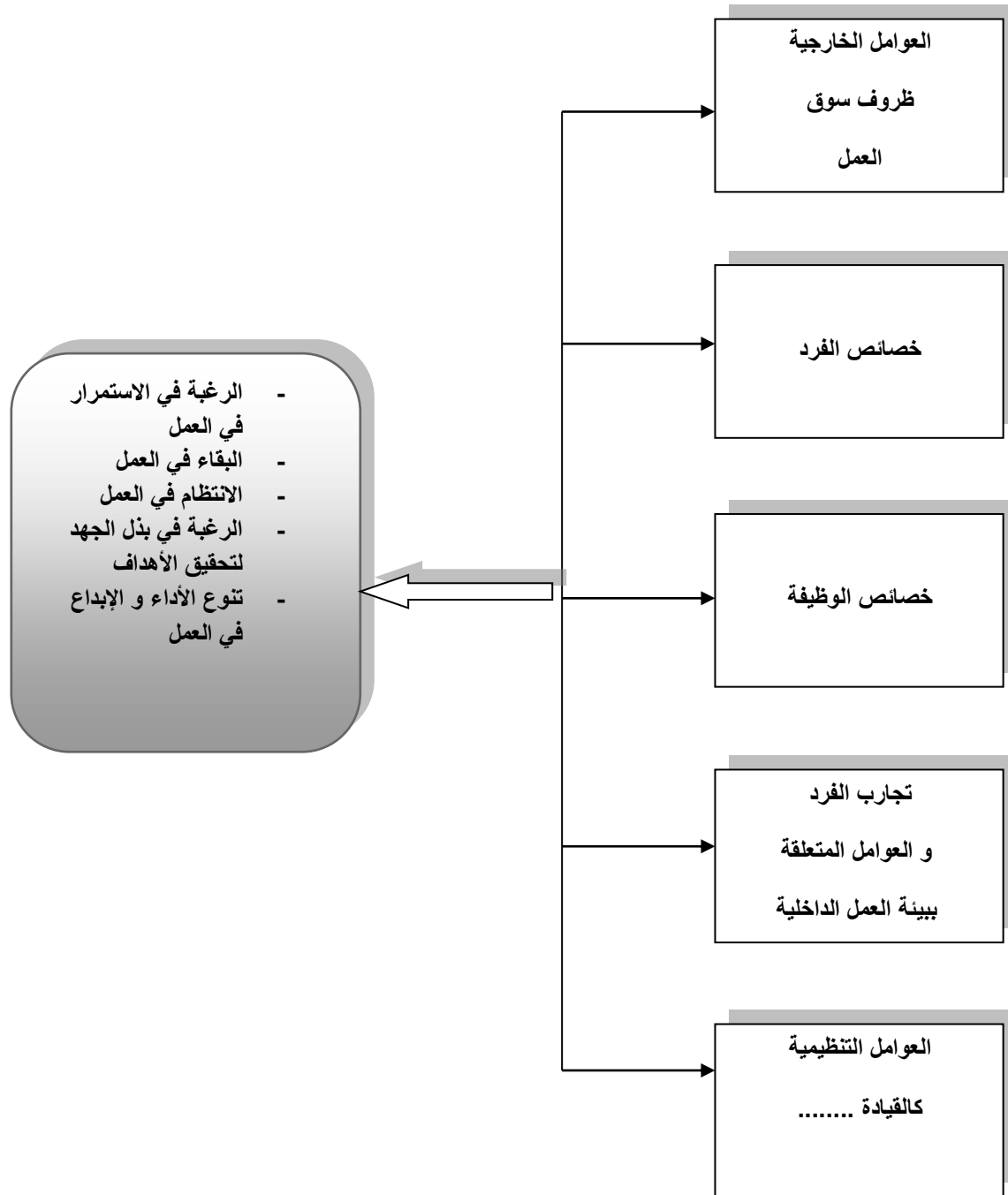
6-3-8- العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية أو العوامل غير التنظيمية :

إن العوامل المتعلقة بالعمليات الوظيفية الداخلية ، مثل ظروف سوق العمل و فرض الاختيار حيث تؤثر على اتجاهات الأفراد و بالتالي تؤثر على درجة الالتزام الوظيفي خاصة بالبداية في كثير من الأحيان تتأثر بالوضع الاقتصادي و

¹ - محمد بن غالب العوفي ، مرجع سابق ، ص 39.

² - أبو العلا محمد صلاح الدين ، الضغوط و أثرها على الولاء التنظيمي ، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة ، دراسة ماجستير ، غ.م ، الجامعة الإسلامية ، 2009، ص 47.

الاجتماعي فإذا تعددت فرص العمل المتاحة كان مستوى الالتزام الوظيفي مرتفعاً و العكس صحيح في حالة الكساد الاقتصادي¹.



الشكل رقم 07: العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي .

المصدر : من إعداد الطالب .

¹ - خالد الوزان محمد أحمد، مرجع سابق، ص 41.

7. طرق قياس الالتزام الوظيفي :

هناك العديد من الطرق التي تناولها الباحثون و الأكاديميون للقياس لدى الأفراد العاملين لما لها آثار إيجابية و سلبية لتحقيق أهدافها، و هذا باختلاف تخصصاتهم و التي اعتمدوا عليها في البحث منها ما يلي :

7-1- المقاييس الموضوعية :

و هي من بين الطرق البسيطة و سهلة الاستخدام بحيث يقوم الباحثون بتحليل و تفسير العديد من الظواهر أو المؤشرات المعبرة عن تواجد درجات الالتزام الوظيفي للفرد العامل مثل :¹

- رغبة الفرد في البقاء في المنظمة .
- دوران العمل .
- مستوى أداء العاملين .
- كثرة العيابات عن العمل .
- كثرة الحوادث في العمل .

و هناك العديد من المؤشرات التي من الممكن استدلال لانعكاس مستوى الالتزام الوظيفي لدى العامل .

7-2- المقاييس الذاتية :

إن هذا النوع من المقاييس يقيس ولاء العاملين مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية، و ذلك عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمؤسسة للحصول على تقدير من جانبهم على الالتزام الوظيفي، و يعد هذا النوع الأكثر قدرة على تشخيص الالتزام الوظيفي و أفضل طريقة لتطبيق هذا المقياس و هي قائمة الاستبيان و ذلك من خلال أسلوبين :²

- إما توجه سؤال أو مجموعة من الأسئلة المباشرة للفرد، و يطلب منهم تحديد مستوى التزامهم و حبهم للعمل

¹ - محمد بن غالب العوفي، مرجع سابق، ص 81.

² - مشعل بن حمس العتيبي، دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الالتزام التنظيمي (دراسة مسحية على العاملين بمجلس الشورى)، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008، ص 81.

- ليس هناك سؤال واحد على مستوى الالتزام بل هناك أسئلة تدور حول فقرات متعددة تتعلق بالعمل، و تنظيم هذه الأسئلة بمستوى يتلاءم مع مستوى الأفراد المبحوثين، و من خلال الايجابية يتحدد مستوى الالتزام لديهم .

8. نتائج الالتزام الوظيفي :

للإلزام نتائج على مستوى الأفراد تكون إما ايجابية أو سلبية، حيث تؤكد أغلبية النتائج الايجابية إلى ارتفاع مستوى الالتزام ربما يرتبط بعدد من النتائج أو المخرجات الايجابية و التي تظهر في: الأمان، زيادة مشاعر الانتماء، الولاء، وجود أهداف و محاولة تحقيقها، كما أنه يؤدي إلى زيادة المكافآت أي الحوافز التي تجعلهم يعملون بأقصى جهد لديهم لتحقيق أهدافهم و أهداف المنظمة .

8-1- إلا أن هناك نتائج سلبية لهذا الالتزام التي تعود على الفرد و ذكر منها ¹:

- قلة الفرص المتاحة للتقدم الوظيفي، و الذي يتحقق من خلال التنقل بين عدد من المنظمات .
- قلة الفرص المتاحة للتطور و النمو الذاتي .
- زيادة الضغوط العائلية و الاجتماعية.

8-2- أما بالنسبة للنتائج الايجابية للالتزام التي تعود على جماعات العمل فتتمثل في ²

- كلما زادت درجة التزام المجموعة زادت درجة الثبات و الفعلية.
- كلما زادت درجة التزام المجموعة كانت استعداد لبذل جهد أكبر .
- كلما زادت درجة التزام المجموعة زادت درجة التماسك بينهما.

في حين نجد درجة التزام المجموعة تتمثل في :

- انخفاض الخلق و الابتكار و التكيف من خلال استقرار العمال.
- انخفاض معدل دوران العمل و بالتالي عدم دخوله أفراد لديهم أفكار جديدة و نافعة

¹ - خالد محمد أحمد الوزان، مرجع سابق، ص50.

² - خالد محمد أحمد الوزان، مرجع سابق، ص50.

و في هذا الصدد يرى وليفر انه من الخطأ الاعتقاد أن الارتفاع معدل الدوران يمثل سلبا على طول الخط ،حيث يترك الأفراد الأقل التزاما للمنظمة قد يأتي أفراد آخرون يملكون أفكارا جديدة و نافعة و يرون المنظمة بصورة أفضل¹

- أن التفكير السلبي يجعل المنظمة أقل انفتاحا على الآراء و القيم الجديدة.
- زيادة فرص الصراع بين المجموعة و مجموعات أخرى .

8-3-3- أما بالنسبة لمستوى الالتزام بالنسبة للمنظمات فنجد أن النتائج الايجابية تتمثل في ما يلي²:

8-3-1- زيادة فرص الفعالية بالنسبة إلى التنظيم و ذلك من خلال :

- زيادة الجهد المبذول
- انخفاض الدوران .
- انخفاض نسبة الغياب و التأخر .
- زيادة جانبية المنظمة بالنسبة للأفراد خارج التنظيم لأن الافراد الأكثر يعطون صورة ايجابية واضحة عن المنظمة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب أفراد ذو اختصاصات و مهارات عالية .

من خلال ما سبق نجد أن نتائج الالتزام فيها ايجابية و فيها السلبية على مستوى الفرد و على مستوى المنظمة و حتى خارج المنظمة ،فهو بذلك يؤدي إما للغياب أو زيادة جهد المبذول و ينحدر عليها استفادة في مختلف التخصصات و الميادين من الإنسانية فالاقتصادية ، وصولا إلى تحقيق المرغوب .

أما النتائج السلبية فتتمثل في :

انخفاض القدرة على الابتكار و التكيف ،غذ أن الافراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم يميلون عادة مناقشة سياسات المنظمة مما يجد من قدرة المنظمة على الابتكار (ففي دراسة قام بها أحد الباحثين في جنيرال موتورزا وجد أن افراد الادارة العليا الذين يتسمون بدرجة عالية من الالتزام و الولاء للمنظمة عادة ما تُخلق لديهم القدرة على الابتكار و الخلق)³

و يتضح مما سبق أن بين النتائج السلبية ، الابتكار و التكيف التي تتواجد لدى الموظفين ملتزمين بدرجة كبيرة مما يخلق روح الابتكار للمنظمة .

¹ - نفس المرجع السابق ،ص 50.

² - نفس المرجع السابق ،ص 50.

³ - محمد الصربي ،مرجع سابق ،ص 232.

خلاصة :

لقد تعددت مداخل الالتزام و لكن أكثرها شيوعا هي من يعتمد عليها أغل الباحثين و الأكاديميين بين السلوك و الاتجاهية لتحليل مدى تأثير الالتزام في سلوك الفرد ،أما بالنسبة للأبعاد فانقسمت إلى 3 أبعاد الالتزام العاطفي ،المعياري و الاستمراري ، و تعددت بين تقسيماتها لدى العلماء إلا أنها تصب في نفس الشيء ، كما يوجد العديد من العلماء قد قسموا مراحل الالتزام ، كما تطرقنا إلى أهميته على مستوى المنظمة و المجتمع ، طرق قيامه ، و آثار سلبية على الفرد و المنظمة و آثارها الايجابية .

الفصل الرابع : تأثير مصادر ضغوط العمل على

الالتزام الوظيفي

تمهيد

1. تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الفردية على الالتزام الوظيفي.
2. المصادر الوظيفية و تأثير على الالتزام.
3. تأثير المصادر الخارجية على الالتزام الوظيفي.

خلاصة

تمهيد :

إن نجاح أي تنظيم أو أي مؤسسة كان مرهون بمدى شعور الفرد العامل بالالتزام لها ، و لأن الالتزام من أهم الدوافع التي تحث العامل على بذل أقصى ما يملك من جهد و طاقة لتحقيق أهدافها و فاعليتها ، و إن كانت هناك العديد من الضغوط ، و إن اختلفت ، و باعتبارها أنه يقضي جل وقته في العمل فمن الطبيعي أن يتشكل لديه مع مرور الوقت شعور معين اتجاه وظائفه ، و هذا الشعور تحكمه و تؤثر فيه عدة متغيرات من بينها ضغوط العمل .

و عليه يتعرض هذا الفصل إلى مدى تأثير مصادر ضغوط العمل المتعلقة بخصائص الفردية من صراع و غموض و عبء ، و متعلقة بمصادر الوظيفية كقيادة و طبيعة الإشراف و الوظيفة و مصادر خارجية ، مثل التطور التكنولوجي ، الهيكل التنظيمي و في الأخير مدى تأثير كل واحد على حدة في الالتزام الوظيفي .

1. تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الفردية على الالتزام الوظيفي :

تعتبر طبيعة الدور من أكثر المجالات التي تناولها الباحثون بالدراسة و التحليل عند متابعتهم للعوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي ، و يرجع السبب في ذلك إلى مدى تأثيرها.

و بهذا الصدد سيتعرض إلى مدى تأثير طبيعة الدور من صراع و غموض و عبء على التزام الفرد.

1-1- صراع الدور و أثره على الالتزام الوظيفي :

يتعرض الفرد في المنظمة عند القيام بدوره لمجموعة من التوقعات تأتي إليه من مجموعة الدور التي تنتمي إليها و كثيرا ما تكون هذه التوقعات متضاربة متخلق له صراع نفسيا تتوقف حدته على قوة هي الضغوط و على قوة الشخصية ، و عليه تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين كل من صراع الدور و غموض الدور و الالتزام التنظيمي ، حيث أن صراع الدور يؤدي إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية الذي يؤثر سلبا على الالتزام الأفراد.¹

و هذا ما أكدته دراسة ميخائيل و آخرون سنة 1998 تحت عنوان تأثير الرسمية على الالتزام التنظيمي و الاغتراب الوظيفي للبائعين و المستثمرين الصناعيين و قد توصلت الدراسة إلى درجة عالية من الرسمية التنظيمية و مستويات أقل من صراع الدور إضافة إلى وجود التزام وظيفي أكبر يرافقه مستويات أقل لتترك العمل ، أما صراع و غموض الدور فقد ظهر بمستويات عالية يرافقه مستويات أقل من الالتزام الوظيفي²

¹ -صلاح الدين محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ص 185.

² موسى أحمد خير الدين ، محمود أحمد النجار ، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في مؤسسة عامة للضمان الاجتماعي ، رسالة ماجستير ، جامعة البترا ، عمان ، 2006، ص 100.

كما أثبتت دراسة ألرجي 2004 (أن صراع الدور يرتبط بعلاقة عكسية مع كل من الالتزام التنظيمي و الولاء الوظيفي ، كما يرتبط بعلاقة موجبة مع كل من الالتزام المهني و الرغبة في ترك العمل¹).

و عليه مما سبق نجد أن صراع الدور له علاقة بكل من الالتزام الوظيفي و الولاء و الاعتزاز و يؤثر عليها بالسلب أو بالإيجاب .

1-2- غموض الدور :

كل فرد عن التحاقه بمكان عمله يجد مجموعة من الأفراد و الآلات و المسؤوليات و الأهداف التي تنتظره ، و لكن إن لم يوضح له مهما التي سوف يؤديها ، سيتدخل في مهام غيرها و هذا يعتبر غموض للدور و قد عرف بأنه (الافتقار إلى المعلومات لدى الموظف في أداء عمله مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته و مسؤوليته²)

و وضحت معظم الدراسات التي تمت في هذا المجال أن وضوح الأهداف التنظيمية تزيد التزام الوظيفي لدى العاملين ، و كلما كانت أهداف واضحة و محددة كلما كانت عملية الإدراك و فهم الأفراد للالتزام الوظيفي أكبر³ و في دراسة قام بها العبادي (2000) بعنوان التزام التنظيمي و العوامل المرتبطة لدى مديري المدارس التعليمية العام للنين بمحافظة جدة ، توصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أهمية العمل و وضوح مهامه و بين الالتزام الوظيفي⁴.

كما أجرى Footr étal 2005 راسة بعنوان التزام الموظف و السياسيات الوظيفية ، و توصل إلى عنوان قابلية العمال و وضوح الدور الوظيفي يؤثران بشكل ايجابي على الالتزام ، كما أن الالتزام بالسياسة العمل يؤثر بالتالي بشكل ايجابي على إدراك العاملين لقيم المنظمة⁵

¹ - صالح بن عبد الرحمن سعد ، و مراد بن عمر درويش ، أسباب و نتائج ضغوط العمل في البيئة المراجعة السعودية ، مجلة جامعة عبد العزيز للاقتصاد و الادارة ، المجلد 22 ، العدد 1 ، السعودية ، 2008 ، ص 82.

² - سامر عبد المجيد البشاشة ، أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعية لدى العاملين في شركة البوتاس العربية ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 32 ، العدد 2 ، 2005 ، ص 332.

³ - المدهون موسى توفيق ، و الجزائر ابراهيم علي ، تحليل السلوك التنظيمي ، جامعة الإسراء المركز العربي للخدمات الطلابية ، عمان ، 1995 ، ص 506.

⁴ - سامي ابراهيم حمادة حنون ، مرجع سابق ن ص 55-56.

⁵ - موسى السعودي ، أثر مصادر ضغوط العمل و مستوى الضغط المدرك في الالتزام لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية ، التابعة لجامعة البلقاء ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 33 ، العدد 2 ، الأردن

، 2006 ، ص 391.

و وضحت دراسة أخرى أن غموض الدور يضع الفرد في موقف صراع يؤدي إلى زيادة الضغوط التي يشعر بها الفرد، و بالتالي يؤثر سلبا على الالتزام، و لكن إن زادت درجة وضوح الدور الذي يؤديه الفرد زاد التزامه¹ و من خلال تحليل ما سبق نجد أن غموض الدور يؤثر على التزام الفرد و رضاه و أدائه اتجاه المنظمة التي يعمل فيها .

1-3- عبء الدور :

يقصد بالانخفاض عبء الدور قيام المورد البشري بمهام قليلة (عبء كمية) أو القيام بمهام لا تستوعب طاقته و قدراته (عبء كيفي) ، مما يجعله عرضا للشعور بالملل اتجاه عمل و هو ما يزيد من مستوى الشعور بضغط العمل . و عليه عبء العمل يزيد من مستوى ضغوط العمل ، و هذا ما كشفته دراسات بعض الباحثين (عن العلاقة بين عبء و الالتزام الوظيفي ، حيث اتضح أن شعور الفرد بزيادة عبء الدور إلى انخفاض درجة الالتزام ، أي أن هناك علاقة عكسية بين عبء الدور و الالتزام الوظيفي)²

و من هذه الدراسات دراسة قام بها 1993 Collins and Killough توصلت إلى أن زيادة أعباء العمل و تعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل لدى الإناث ، و بالتالي اتخاذ قرار لتترك العمل.³

كما بينت الدراسات إن (ارتفاع أو انخفاض عبء العمل سواء كميا أو نوعيا من الحد الذي يراه المورد البشري مناسباً له من شأنه أن يؤثر سلباً على عدم التزامه)⁴ و في دراسة 1998 Collins توصلت أن متطلبات بيئة العمل المهنية و العمل لساعات طويلة خصوصا خلال أوقات معينة من السنة ، و تكرار الأعمال و الضغوط المتكررة بالوقت تؤثر على الالتزام⁵

و في الأخير نجد أن عبء الدور يؤثر على التزام الفرد لساعات طويلة ، تكليفه بأعمال كثيرة يؤثر على جسده و نفسيته و على تواجده مع أسرته و زملائه.

¹ -صلاح الدين محمد عبد الباقي ،مرجع سابق ،ص 185

² -نفس المرجع السابق ،ص 185.

³ -صالح بن عبد الرحمن السعد ، و مراد بن عمر درويش ،مرجع سابق ، ص 79.

⁴ -صلاح الدين محمد عبد الباقي ن مرجع سابق ن ص 185.

⁵ -صالح بن عبد الرحمان سعد ، مرجع سابق ،ص 80.

2. المصادر الوظيفية و تأثيرها على الالتزام الوظيفي

2-1- القيادة :

تعتبر القيادة عمل سيكولوجية لتوجيه التابعين و تأثير في أفكارهم ،مشاعرهم ،و سلوكهم ، و أدائهم و التزامهم . و التنسيق بينهم لتحقيق أهداف معينة بشكل مرغوب ، و لقد سعت الدراسة لمعرفة مدى تأثير كل من القيادة الديمقراطية و الديكتاتورية على التزام الفرد و أيهما أصح

حيث قام كل من روسن و زميله أوربك بدراسة (1991) أظهرت النتائج (أن المديرات اللواتي لم تكن وظائفهم ذات طابع قيادي ،و كانت مسؤولياتهم محدودة و غير مستقلات في وظائفهم ،ظهر التزامهم بمستوى منخفض)¹

في حين توصلت دراسة قام بها الخشالي 2003 بعنوان (أثر الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام العلمية على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية إلى وجود علاقات سلبية ذات دلالة إحصائية بين أنماط القيادة الاتوقراطية لرؤساء الأقسام و الالتزام التنظيمي و كما وجدت علاقات ايجابية بين نمط الديمقراطية و الالتزام التنظيمي لأعضاء الهيئة)²

كما أظهر بيتر و آخرون 2005 وجود علاقات بين نمط القيادة لرؤساء الأقسام و بين مستوى إدراك الفرد للبيئة التنظيمية بالإضافة إلى مستوى التزام، فنمط القيادة الداعم له علاقة ايجابية على الالتزام في حين أن النمط البيروقراطي فله تأثير سلبي على مستوى الأفراد التابعين له³

و في دراسة لديلوريا 2001 بعنوان مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الفيدرالية الأمريكية و كانت النتائج قد بينت أنه يوجد تأثير ايجابي لطبيعة العلاقة لرؤساء العمل على مستوى الالتزام التنظيمي للموظف الرسمي ، بينما لا يوجد تأثير على الموظف المتعاقد.⁴

كما أجرى واطسن 2009 دراسة بعنوان أثر القيادة على الرضا و الالتزام الوظيفي و أشارت نتائج هذه الدراسة على وجود علاقة ترابطية بين سلوكية القيادة التحويلية و استخدام المكافآت الاشرافية و من المحفزات الداخلية المؤثرة في الرضا و الالتزام لدى أعضاء هيئة التدريس⁵

و من خلال ما سبق نجد أن القيادة جد مهمة و ماثرة في التزام الفرد حيث يؤثر المدير أو القائد على مرؤوسه فيجعلهم يقومون بالعمل و يلتزمون تجاهه إلى أن طريق القيادة هي التي تحدد مدى التزامهم حيث تؤثر القيادة الأوتوقراطية سلبا على التزام الفرد في حين تؤثر القيادة الديمقراطية إيجابا .

1 -محمد بن غالب العوي ، مرجع سابق ،ص55.

2 -محمد حمدات و محمد عياصرة ،درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن الجامعية من وجهة نظرهم ،مجلة جامعة النجاح للأبحاث ، المجلد 25،العدد4، الأردن،ص1010.

3 -سامي ابراهيم حماد حنون ، مرجع سابق ،ص68

4 -نفس المرجع السابق ،ص63.

5 -محمد حمدات ،محمد عياصرة ،مرجع سابق ،ص1011.

2-2- طبيعة الإشراف:

يلعب الأسلوب الإشرافي الذي يتبعه المديرون و المشرفون في قيادتهم لأفراد العاملين دورا هاما في الصورة التي يؤدي بها، فإذا ما كانت ايجابية تؤدي لرفع روح المعنويات و إذا كانت سلبية تؤدي إلى ضغوط العمل و هذا ما أدى بالباحثين إلى دراسة ما مدى أثر طبيعة الإشراف على الالتزام .

حيث أوضحت الدراسة التي قام بها المعيوف 2000 تحت عنوان أثر التغيرات الديموغرافية و التنظيمية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي القطاع العام السعودي، أن مستوى الالتزام للموظف يقل بزيادة حجم العمل و عدد الزملاء في نفس الوحدة، و مستوى الالتزام يختلف باختلاف الممارسات الإشرافية فالمشرفون أعلى التزاما من الموظفين الذين يمارسون مهام إشرافهم¹.

كما ترى دراسات أخرى أن نوعية الإشراف و القيادة تؤثران على مستوى الالتزام التنظيمي، فالإشراف الديمقراطي و المشاركة في اتخاذ القرارات تحققان درجة عالية من الالتزام التنظيمي². فنجد مما سبق أن طبيعة الإشراف تؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي الذي بدوره يزيد من مردود المنظمة كما و كيفا.

3. تأثير المصادر الخارجية على الالتزام الوظيفي:

3-1- الهيكل و المناخ الوظيفي :

يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي يتعرض لها، فرجل الإدارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية بالإضافة إلى بيئة العمل فهو يواجه مشاكل المنافسة و تغير في المناخ و ظروف السياسية و الاقتصادية، و التي تؤثر على رضاه و أدائه و التزامه و هذا مما دفع العديد من الباحثين لدراسته، فقد تبين من خلال دراسة قام بها خطاب (عن اتجاهات العاملين و المناخ التنظيمي بالقطاع العام كان مرتفعا، و كان احد الأسباب في ذلك، إدراك العاملين لارتفاع معدل البطالة، قصور المعلومات في سوق العمل فضلا عن انخفاض حركة العمال في التنقل بين الأقاليم الدولية، انخفاض فرص العمالة بها، بل هذا أثر على اتجاهات العاملين بالنسبة للالتزام الوظيفي بالارتفاع³)، (في دراسة لسيفات و سيليب 2001 تحت عنوان التزام المعلمين في المؤسسة التربوية، أشارت النتائج إلى أن مستوى الالتزام للمعلمين عالي كما بينت وجود علاقة ارتباطية قوية بين مجالات الدراسة و مناخ الالتزام)⁴.

1 - سامي ابراهيم حمادة حنونة، مرجع سابق، ص 56-75.

2 - خالد محمد احمد الوزان، مرجع سابق، ص 49.

3 - نفس المرجع السابق، ص 49.

4 - محمد حمادات، محمد عياصرة، مرجع سابق، ص 1012.

في حين توصل موريه و آخرون 2004 إلى وجود ارتباط مهم بين الالتزام الوظيفي و المناخ الوظيفي¹. كما أكد هذه النتيجة الزان 2007 من خلال دراسة إلى أن هناك (ارتباط بين طبيعة المناخ الوظيفي السائد و الالتزام الوظيفي التي يتمتع بها الضباط ،حيث يرون أن المناخ الوظيفي الملائم يرفع من الالتزام الوظيفي).²

كما أجرى توماس 2008 ،دراسة بعنوان تصورات الإداريين أعضاء هيئة التدريس و العاملين حول المناخ الوظيفي و الالتزام الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي ،و قد توصل لوجود علاقة ترابطية بين المناخ الوظيفي و بين تصورات العاملين الإداريين و أعضاء هيئة التدريس حول الالتزام الوظيفي.³

و وجد الخشروم 2011 من خلال دراسة أن هناك أثر معنوي لمتغير مناخ الخدمة كما يدركه العاملون في مستوى الالتزام الوظيفي.⁴

لقد تعدد الباحثون الذين عالجوا المناخ و الالتزام إلا أنهم توصلوا بالقرب إلى نفس النتائج و تتمثل في أن المناخ الجيد يعزز الثقة و يرفع المعنويات و يدعم الشعور بالالتزام .

3-2- الظروف المادية للعمل :

و يقصد بها بيئة العمل و ما تحويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب و مستوى الإضاءة ، و درجة الحرارة ، الضوضاء ، و الخدمات المساندة ، و وسائل الصحة و السلامة ، و احتمال التعرض لأي مخاطر، أو أمراض مهنية ، و غيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشرا على العاملين و مستوى أدائهم و حبهم لعمليهم أو النفور منه ، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور حتما ، و عليه تمت دراسة بيئة العمل و مدى تأثير على الالتزام فقد قام كل من لوك بيتر بدراسية بعنوان تأثير بيئة العمل ، و نمط القيادة و الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي فتوصلوا إلى (وجود تأثير إيجابي قوي لبيئة العمل على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى في سيدني ، و وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى الالتزام و نمط القيادة لرؤساء الأقسام)⁵

¹ - نفس المرجع السابق ،ص1012.

² -عايدة رحيل عايدة الشمري ، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشرقية ، رسالة ماجستير غ.م ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ،2013،ص55.

³ محمد حمادات محمد عياصرة ،مرجع سابق ،ص1011.

⁴ -ملخص شياع علي الجميلي ،العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي ،مجلة جامعة الأبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية ،مجلة4، العدد9، 2012 ،ص201.

⁵ -سامي إبراهيم حمادة حنوننة ،مرجع سابق ،ص62.

كما أكدت هذه النتيجة دراسات Ugboro تحت عنوان الالتزام التنظيمي و إعادة التصميم الوظيفي تمكين العاملين و النية لترك العمل للعاملين (فوجدت علاقات ايجابية ذات دلالة معنوية بين إعادة التصميم الوظيفي و التمكين و الالتزام العاطفي)¹

و مما سبق نجد أن بيئة العمل (الإضافية المتوجهة، و التهوية غير نقية، و الضوضاء شديدة، و الحرارة المرتفعة أو المنخفضة و تصميم المكتب غير متناسق) يؤثر على الالتزام الوظيفي لدى الفرد العامل .

3-3- طبيعة الوظيفية:

تختلف الطبيعة الوظيفية من حيث: المسؤولية، السلطة المطبقة، طريق اتصال الأفراد، و درجة الخطورة، فنجد مثال رجال الإطفاء و كبار المديرين الجراحين، و رجال الأمن و وظائفهم تنظمن ضغوط عالية، في حين يوجد وظائف أخرى مثل المحاسبين و خبراء التأمين أقل ضغوطا و خطورة، فتعدد الدراسات تحول مدى تأثير التباين أو الاختلاف في متطلبات الوظيفية على الالتزام العاملين²

حيث أشارة بعض الدراسات (إلى أن العلاقة بين نطاق الوظيفة و الالتزام، إذ كلما زادت نقاط الوظيفة أدى إلى زيادة التحدي المرتبط بالوظيفة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الالتزام الوظيفي)³

في حين يرى البعض أن خصائص الوظيفة من حيث مجالها في درجة التوتر بها على مستوى الالتزام التنظيمي فتتنوع مجال الوظيفة و الاستقلالية و التحدي و التغذية المرتدة، و الشعور بالأهمية و الشعور بالمسؤولية، كل هذا يرتبط إيجابا بالالتزام الوظيفي⁴

و هذا كما تأكد من خلال دراسات (الكردي 2012) بعنوان أثر خصائص الوظيفة على مستويات الالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الموظفين السعوديين العاملين في الأجهزة الحكومية يتمتعون بدرجة عالية من تنوع المهارات و وضوح المهام و الأهمية للأعمال التي يؤديها، كما أن لديهم درجة متوسطة من الاستقلالية و التغذية الراجعة بالإضافة إلى ذلك فإنهم يتمتعون بمستويات مرتفعة من الالتزام الوظيفي، و فيها يتعلق بتأثير المتغيرات المستقلة (الخصائص الوظيفية) على المتغير التابع

1- بسام عبد الحسين، أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي، دراسات تحليلية لأراء عينة من موظفي العامة للسود و الخزانات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 2012، 31، ص 262.

2- صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 185.

3- نفس المرجع السابق، ص 185.

4- خالد محمد أحمد الوزان، مرجع سابق، ص 45.

للالتمام الوظيفي ،فتشير النتائج إلى وجود علاقة بين التغذية الراجعة و الاستقلالية و وضوح المهام و تنوع المهارات و مستوى الالتمام.¹

ومن خلال ما سبق يتبين لنا أن طبيعة الوظيفة و خصائصها لها تأثير على الالتمام بزيادة معدل التحدي و الشعور بالأهمية و مسؤولية المنصب الموضوع على عاتقك.

3-4- التطور التكنولوجي :

في ضوء التقدم التكنولوجي الهائل الذي تشهده بداية الألفية الثالثة و الأثر الكبير للعملة الإدارية و الحاجة الماسة لمواكبة التغيير الذي أصبح شاهدا للعيان ،أصبح الحفاظ على الموارد و محاولة استغلالها الاستغلال الأمثل الشغل الشاغل للباحثين ،إلا أن هناك من يعتبر التكنولوجيا مصدرا لضغوط الأفراد الذي يحسنون التعامل معها ، و يعتبرونها منافسة لهم ،فينخفض بذلك رضاهم و أدائهم و التزامهم نحو العمل ، إلا أن هناك من يختلفون في هذا الرأي فبين معارض و مؤيد توصل بعض نتائج إلى أن المؤسسة (التي تتصف بعمق التزام أفرادها تستطيع أن تتكيف بدرجة من المتغيرات التي تحدثها التكنولوجيا)²

و عليه نجد أن هناك عوامل كثيرة يمكن التركيز عليها لتحقيق التزام في ضوء وجود التكنولوجيا المختلفة.

3-5- جماعات العمل :

كل فرد عن التحاقه بأي تنظيم يجب أن يكون ضمن جماعة ينتمي إليها بالضرورة لكن يجب أن تحمل نفس خصائصه و قيمه و عاداته حتى لا يحس أن وجوده لا معنى له ،إلى أنها في نفس الوقت يمكن أن تعتبر مصدرا من مصادر الضغوط ، و يرجع ذلك إلى نقص التماسك الجماعي حيث يفقد الفرد إلى دعم الجماعة الخاصة في المستويات الأولى للمنظمة ، أو نتيجة إنكار جهود أحد أعضائها ، و هنا يخلق نوع من الخوف و القلق ، كما يؤدي إلى عدم رضاه و التزامه ،حيث تمت دراسات كثيرة حول هذا الموضوع و من بين هذه الدراسات نكر دراسة سيفتات ، و سيليب 2001 عنونها مستوى التزام المعلمين في المؤسسات التربوية ، و قد أشارت النتائج إلى أن (مستوى الالتمام الوظيفي للمعلمين عالي ، كما بينت وجود علاقة ارتباطية قوية بين مجالات الدراسة ، و الالتمام نحو جماعات العمل)³

¹ -موسى بن محمد الكردى ، أثر خصائص الوظيفة على الالتمام التنظيمي للمعلمين في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية ، دورية الإدارة العاملة ، المجلد 52، العدد 4، المملكة العربية السعودية 2012، ص541.

² -محمد حسين محمد حمدات ، مرجع سابق ، ص71.

³ -محمد بن غالب العوي ، مرجع سابق ، ص60.

كما قام الفضلي 1997 بدراسة بعنوان العلاقة بين الالتزام التنظيمي و علاقات العمل بين الرئيس و تابعيه و المتغيرات الديموغرافية و قد خلصت إلى وجود علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام و علاقة العمل بين الرئيس و تابعه.¹

و كشفت دراسة Chiu and Ng 1999 وجود علاقة الزمالة بين النساء و هي تؤثر على الالتزام العاطفي لديهن أكثر من الالتزام المادي.²

كما أثبتت دراسات بأن جماعات العمل تؤثر على الالتزام الوظيفي فكلما كانت اتجاهات العمل ايجابية ناحية المنظمة ، كان هناك درجة من التماسك بين أفرادها زاد التفاعل الاجتماعي ، و الشعور بالمسؤولية و زاد بالتالي الالتزام التنظيمي.³

و عليه جماعات العمل كثيرا ما تؤثر في التزام الفرد اتجاه المنظمة .

خلاصة :

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا أن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل عدة عوامل و مؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بخصائص الفردية و الوظيفية و الخارجية.

كما تبين لنا أيضا أن ضغوط العمل ينتج عنها آثار سلبية فقط ، بل قد ينتج عنها آثار ايجابية تكون مرغوبة بالنسبة للمورد البشري و المؤسسة ، حيث يتوقف ذلك على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد البشري و كذا طول و مدى تكرارها ، التي تؤثر على التزام الفرد و رضاه و أدائه.

1 - خالد محمد أحمد الوزان ، مرجع سابق ، ص 58.

2 - موسى السعودي ، مرجع سابق ، ص 393.

3 - خالد محمد أحمد الوزان ، مرجع سابق ، ص 45.

الجانب الميڊاني

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية

للبحث

تمهيد

منهج الدراسة

1. مجالات الدراسة

1-2- المجال المكاني

2-2- المجال الزمني

2-3- المجال البشري

2. أدوات جمع البيانات

3. العينة

4. أسلوب تحليل البيانات

خلاصة

تمهيد:

إن ما تقتضيه المعرفة العلمية من خطوات منهجية تتبع الكشف عن الحقائق و الظواهر و من ثم لا يمكن التقرب من الموضوعية و الحقيقة العلمية دون استفتاء و إجراءات منهجية علمية ذات دقة تخدم موضوع البحث و تقف عن حدوده.

و قد خص هذا الفصل لمحاولة توضيح الإجراءات المنهجية الميدانية المتبعة في هذا البحث سواء التعرف على مجالات الدراسة بأنواعها (الميكانيكية، الزمنية، البشرية) و أيضا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات إضافة إلى أساليب التحليل الكمي و الكيفي.

1. منهج الدراسة:

إن نوعية الدراسة و طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث استخدام منهج معين لهذا فإن تحديد المنهج يعتبر جد مهم حتى تكون الدراسة علمية ، إذ من خلال المنهج تتضح الرؤية و نصل إلى النتائج صادقة من اختبار الفرضيات و الإجابة عن التساؤلات المطروحة ، ما دامت دراستنا تندرج تحت إطار الدراسة الوصفية و التي تتيح للباحث كمية كبيرة من البيانات و المعلومات الكمية و الكيفية و قصد تشخيص خصائص الواقع المبحوث و الانتقال من الوصف و إعطاء التفسيرات و الدلالات المنطقية و الواقعية للمعلومات الإحصائية و للأرقام المتوصل إليها في مجال المكاني و الزماني و البشري و الذي تدور فيه ثم إمكانية إصدار تعميمات حول الظاهرة .

و بما أن هناك ارتباط بين نوع الدراسة و طبيعتها و توقعاتها و نوع المنهج الذي يناسبها ، فإن المنهج الأمثل هو منهج المسح بالعينة الذي يعتبر أحد أنواع منهج المسح الاجتماعي ، حيث أن منهج المسح بالعينة يهدف إلى جمع المعلومات و البيانات الضرورية عن عناصر الظاهرة المدروسة و من خلال اختيار العينة لتمثيل مختلف مصالحات الأخرى

للقيام بعملية وصفها و تحليلها و تفسيرها و تعميم نتائجها حو مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام موظفين مركز البريد.

2. مجالات الدراسة:

2-1- المجال المكاني:

يقصد به النطاق أو الحيز الجغرافي الذي يحوي مجتمع البحث ، حيث دعت الإجراءات المنهجية في خضم طبيعة الموضوع و أهدافه و خصائص النطاق الجغرافي و طبيعة مجتمع البحث كمعطيات بحثية إلى إجراء الدراسة الميدانية بمركز بريد حمام الضلعة ، باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري ، الواقعة ببلدية حمام الضلعة حيث تحتوي هته الأخيرة على مركزين بريديين الأول (مكتب الدرجة الثانية "مكتب دائرة حمام الضلعة ") و الثاني (مكتب درجة الثالثة "مركز بريد محطة المسافرين")

كما تعمل بالتنسيق مع العديد من المكاتب الواقعة داخل تراب دائرة حمام الضلعة و هي :

- مكتب بريد بلدية تارمونت "مكتب درجة ثالثة"
- مكتب بلدية ولاد منصور "مكتب درجة ثالثة"
- مكتب بلدية ونوغة "مكتب درجة ثالثة"
- مكتب قرية أهل الواد بلدية ونوغة "درجة رابعة"
- مكتب قرية بئرماضي بلدية حمام الضلع "مكب درجة رابعة"
- مكتب قرية الدريعات بلدية حمام الضلعة "درجة رابعة"
- مكتب قرية لقمان بلدية ولاد منصور "مكتب درجة رابعة"

كما يحتوي مركز بريد حمام الضلعة من جانب الشكل الداخلي للمؤسسة على عدد من المكاتب و هي :

- مكتب السيد القابض.
- مكتب محاسب.
- مكتب أمين صندوق.
- مكتب موزع البريد.

- مقر الأرشيف.
- قاعة الشبابيك.
- مكتب الخزينة الفولاذية.
- مكتب الموزع الآلي.

2-2- المجال الزمني:

يتضمن المجال الزمني في دلالاته المنهجية و خطواته المرحلية الفترة الزمنية التي يتم فيها ترسيخ واقع تأثير ضغوط العمل على الالتزام الموظفي لدى موظفي مركز بريد حمام الضلعة حيث تم الوقوف على الواقع البحثي من خلال جولة استطلاعية لمقر مركز البريد بتاريخ 09 أوت 2020 للتعرف على عدد الموظفين و عدد المكاتب و الشكل الداخلي للمؤسسة و الظروف الفيزيائية كما تم الاطلاع على الهيكل التنظيمي و القانون الداخلي للمؤسسة.

أما في يوم 19 أوت 2020 تم توزيع و ملئ الاستمارات من طرف 20 فردا من عينة البحث ، كما تم إجراء مقابلات حرة بتطبيق دليل المقابلة مع قابض بريد حمام الضلعة و كذلك مقابلة مع أمين الصندوق و بعض الموظفين يوم 23 أوت 2020.

2-3- المجال البشري :

يبلغ العدد الإجمالي لمجتمع البحث في واقع مجال الدراسة البحثية 20 موظف حسب تصريحات السيد القابض مقسمين حسب الجدول التالي:

| العدد | الصف |
|-------|------------|
| 01 | القابض |
| 02 | أمين صندوق |
| 02 | مفتش شباك |
| 01 | محاسب |
| 04 | موزع بريد |
| 10 | عون شباك |
| 20 | المجموع |

3. أدوات جمع البيانات :

يحتاج البحث الاجتماعي على أساليب و أدوات منهجية كثيرة أو محدودة لجمع البيانات حول الظاهرة أو المشكلة محل الدراسة مثل الاستمارة ، المقابلة ، الملاحظة.....و تبعا للمنهج المعتمد في هذه الدراسة ، وكذلك تماشيا مع خصائص المجال البشري للبحث ، فقد استخدم عدة أدوات بحثية هي الاستمارة و المقابلة و الملاحظة.

3-1- الملاحظة:

استخدمنا الملاحظة المباشرة أو الملاحظة البسيطة في فهم و تفسير الكثير من جوانب العمل حيث تعتبر الملاحظة من الأدوات الضرورية للبحث العلمي " فهي تتمثل في توجيه الحواس و الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر ، الرغبة في الكشف عن صفات أو خصائص توصلنا إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة المراد دراستها"¹

و تستعمل الملاحظة خاصة في الدراسة الميدانية لأنها أداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالمبحوثين ، لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة المباشرة التي تمكننا من معرفة حقيقة الظاهرة المدروسة و ذلك للملاحظة المبحوثين لمدى استجابتهم مع الأسئلة المطروحة عليهم .

3-2- المقابلة:

تعتبر المقابلة مكن أهم الأدوات في جمع البيانات و هي عبارة عن حوار لفظي بين شخصين هما الباحث و المبحوث ، كما تعني ذلك التفاعل اللفظي الذي يتم عن طريق موقف مواجهة ، يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة ، أن يختبر معلومات و معتقدات شخص أو أشخاص آخرين ، و الحصول على بعض البيانات الموضوعية²

و لقد استخدمنا في دراستنا هذه المقابلة و للاعتبارات التالية :

- تسهيل فهم الأسئلة للمبحوثين و ذلك بشرح ما هو غامض.
- ضمان الحصول على الإجابة على كل الأسئلة الواردة في الاستمارة.
- أخذ رأي المبحوثين عن الموضوع المدروس.

3-3- الاستمارة :

و يرجع استخدامنا للاستمارة نظرا لكونها تمثل حلقة وصل تربط بين الجانب النظري و الجانب الميداني ، و تتضمن أسئلتها محتوى الفروض و الأهداف حيث تتعلق كل مجموعة من الأسئلة الاستمارة باختبار فرضية معينة ، و ذلك بهدف الحصول على الاجابة الوافية و الدقيقة ، و قد قمنا بإعداد استمارة تتكون من أربعة محاور :

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية و العامة.

المحور الثاني: يتعلق بالبيانات التنظيمية.

المحور الثالث: يتعلق بالبيانات الفردية.

¹ -عبد الرحمن محمد العيساوي، عبد الفتاح محمد العيسوي، مناهج البحث العلمي، دار الراتب الجامعي، الاسكندرية، 1997/1996، ص94.

² -لطفي إبراهيم طلعت، أساليب البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة 1995، ص85.

المحور الرابع: يتعلق ببيانات البيئة الخارجية.

4- العينة:

يلجأ الباحث إلى طريقة استعمال عينة قصدية منتظمة اذا كان مجتمع البحث صغير و يستطيع مسحه مسحا شاملا و من هذه الشروط العينة في هذه الحالة أن تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي إذ تتوزع فيها خصائص المجتمع الوارد في المجتمع .

و على ضوء ما سبق اخترنا استعمال عينة قصدية منتظمة ،انطلاقا من أن مجتمع البحث صغير 20 فردا.

خصائص العينة:

1- عرض وتحليل نتائج بيانات العينة:

الجدول رقم (01) : يبين جنس أفراد المبحوثين.

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | 15 | 75% |
| أنثى | 05 | 25% |
| المجموع | 20 | 100% |

تشير النتائج المتحصل عليها بعد تفرغ البيانات و جدولتها و تفرغ تكراراتها و النسب المؤوية المتعلقة بتوزيع المبحوثين وفق الجنس ، و من خلال الجدول رقم 01 يتضح أن نسبة الذكور تقدر بـ75% بينما تقدر نسبة الإناث بـ25%.

الجدول رقم 2 يبين

| التخصص | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| اقل من 20 | 9 | 45% |
| من 20 الى 40 | 9 | 45% |
| اكثر من 40 | 2 | 2% |
| المجموع | 20 | 100% |

نسب سن المبحوثين

من خلال الجدول يتبين لنا أن أكبر نسبة لسن المبحوثين هي ما بين 20 إلى 40 و أقل من 20 و ذلك بتساوي النسب المقدرة بـ45% لكلتا الفئتين كما تقدر نسبة السن الأكثر من 40 بـ2%.

الجدول رقم 3

| الحالة الاجتماعية | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------|---------|----------------|
| أعزب | 05 | 25% |
| متزوج | 15 | 75% |
| مطلق | 00 | 00.00% |
| أرمل | 00 | 00.00% |
| المجموع | 20 | 100% |

يبين نسب الحالات الاجتماعية للمبحوثين

نلاحظ أن المبحوثين المتزوجين هم الذين شكلوا أعلى نسبة و تقدر بـ75% مقابل فئة العزاب التي تقدر بـ25% ، بينما نلاحظ انعدام لفئتي الأرمل و المطلق و ذلك بنسبة 0%.

الجدول رقم 4 يبين المستوى التعليمي للمبحوثين.

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| ابتدائي | 00 | 00.00% |
| متوسط | 3 | 15% |
| ثانوي | 5 | 25% |
| جامعي | 12 | 60% |
| المجموع | 20 | 100% |

يظهر من خلال الجدول أن نسبة الجامعيين هي التي استحوذت على الأغلبية حيث شكلت نسبة 60%، و يليها نسبة الثانويين بنسبة 25%، ثم المتوسط بنسبة 15%، و انعدام نسبة الابتدائي 0%.

الجدول رقم 5 بين الوضعية الادارية للمبحوثين

| الوضعية الإدارية | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|-----------|----------------|
| متربص | 00 | 00.00% |
| متعاقد | 9 | 45% |
| مرسم | 11 | 55% |
| المجموع | 20 | %100 |

يظهر في الجدول أن أعلى نسبة للموظفين المرسمين بنسبة 55%، في حين قدرة نسبة المتعاقدين بنسبة 45%، في حين انعدمت نسبة المتربصين 00%

الجدول 6 بين الصنف المهني للمبحوثين

| الصنف المهني | العدد | النسبة المئوية |
|----------------|-----------|----------------|
| القابض | 01 | 5% |
| أمين صندوق | 02 | 10% |
| مفتش شبك | 02 | 10% |
| محاسب | 01 | 5% |
| موزع بريد | 04 | 20% |
| عون شبك | 10 | 50% |
| المجموع | 20 | %100 |

تشير نتائج الجدول رقم 6 أن أعلى نسبة قدرة ب 50% قد تحصل عليها ذو منصب عون الشباك ، و يليها منصب موزع البريد بنسبة قدرة ب 20% ، ثم يليها أمين الصندوق و مفتش الشباك بالتساوي بنسبة 20% ، و يأتي أخيرا مناصبي القابض و المحاسب بنسبة 10%.

الجدول رقم 7 يبين نسبة سنوات الخبرة للمبحوثين

| سنوات الخبرة | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| أقل من 5 | 10 | 50% |
| من 5 إلى 10 | 5 | 25% |
| أكثر من 10 | 5 | 25% |
| المجموع | 20 | 100% |

تشير نتائج الجدول رقم 7 المتعلقة بتوزيع أفراد عينة البحث حسب سنوات الخبرة في المؤسسة إلى أن فئة المبحوثين الذين تقدر سنوات خبرتهم بأقل من خمس سنوات يمثلون أعلى نسبة قدرة بـ 50%، و يليها بالتساوي فئتي من 5 إلى 10 و أكثر من 10 بنسبة قدرة بـ 25%.

5- أسلوب تحليل البيانات :

نحاول أن نقوم برصد و متابعة دقيقة للمشكلة بأسلوب كمي و كفي و ذلك من أجل التعرف على مدى تأثير مصادر ضغوط العمل على الالتزام لدى موظفي مركز بريد حمام الضلعة، و عليه تم الاعتماد على الأسلوبين (القراءة الإحصائية، و التحليل السوسولوجي).

خلاصة :

ولقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات المتبعة في هذه الدراسة حيث اعتمدنا على منهج العينة القصدية المنظمة الذي يتلاءم مع موضوع دراستنا و مجالات الدراسة (الزماني، المكاني، البشري) و أدوات جمع البيانات و من ثم التطرق إلى عينات الدراسة التي بلغت 20 موظفا و تم اختيارها بطريقة قصدية منظمة و في الأخير تطرق إلى أسلوب تحليل البيانات .

الفصل السادس: تحليل و تفسير البيانات و عرض النتائج.

تمهيد

1. عرض و تحليل النتائج في ضوء الفرضية الأولى
2. عرض و تحليل النتائج في ضوء الفرضية الثانية
3. عرض و تحليل النتائج في ضوء الفرضية الثالثة
4. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

بعد تطبيق الاستمارة المعدة لغرض الإجابة على فرضيات الدراسة و جمعها و بعد المراقبة التقنية لها من خلال التأكد بعد استرجاعها و مراقبة مدى احترام و التزام المبحوثين، قمنا بتفريغ الاستمارات و اثري ذلك تجمعت لدينا البيانات و من ثم تم تفرغها و تدوينها في جداول و تم قراءتها و تحليلها و تفسيرها، و هذا ما سوف يتعرض له هذا الفصل.

1. عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول (08) : يبين الجدول مدى تأثير انضباط المسؤول على التزام الموظف

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 18 | 90% | 12.80 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| لا | 2 | 10% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية: من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 18 من مجموع أفراد العينة أجابوا بنعم على أن انضباط المسؤول يؤثر على التزامك أي ما يعادل ما نسبته 90%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (08) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة كا²الجدولة تساوي 3.84 وكا² المحسوبة 12.80، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا²الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على انضباط المسؤول يؤثر على الإلتزام

التحليل السوسولوجي : من خلال إجابة المبحوثين يتبين أن انضباط المسؤول يؤثر على الإلتزام و هذا يدل على أن انضباط المسؤول هو المحرك للجو العام داخل المؤسسة مما يؤدي إلى انتظام وتيرة العمل و وضوح المهام و انعدام التداخل و التجاوزات و يعتبر المسؤول في حد ذاته قدوة للمرؤوسين مما يزيد التزامهم.

الجدول (09) : يبين سوء معاملة المسؤول وتأثيرها على الالتزام الموظفي .

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| تأثيرا سلبيا | 14 | 70% | 13.30 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| تأثيرا ايجابيا | 01 | 5% | | | | |
| حسب الموقف | 05 | 25% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 14 من مجموع أفراد العينة أجابوا بتأثيرا سلبا على أن سوء معاملة المسؤول تؤثر سلبا على الالتزام أي ما يعادل ما نسبته 70%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (09) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 5.99 وكا² المحسوبة 13.30، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على سوء معاملة المسؤول تؤثر سلبا على الالتزام

التحليل السوسولوجي : من خلال إجابة الباحثين يتبين أن سوء المعاملة يقلل من احترام الموظف للمسؤولية و يوتر علاقات العمل و يخلق وسط عمل غير مرغوب فيه و قد يكون السبب أيضا إلى أن سوء المعاملة يقتل الرغبة في العمل و الإبداع يقيد الحريات مما ينعكس سلبا على الالتزام.

الجدول (10): يبين تمييز المسؤول بين الموظفين و تغييره لالتزامهم نحو العمل.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| دائما | 15 | 75% | 5 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| أحيانا | 15 | 25% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 15 من مجموع أفراد العينة أجابوا "دائما" على أن تمييز المسؤول بين الموظفين يؤثر على الالتزام أي ما يعادل ما نسبته 75%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (10) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة كالمجدولة تساوي 3.84 وكالمحسوبة 5، وبالتالي كالمجدولة كالمحسوبة أكبر من كالمجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن تمييز المسؤول بين الموظفين ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابة الباحثين يتبين أن عدم التزام المسؤول بأخلاقيات العمل و تمييزه بين الموظفين يؤثر على التزامهم ، و قد يؤدي هذا التصرف إلى تهميشهم و إحباطهم و توتر العلاقات فيما بينهم ، مما يخفض الرغبة في الإبداع و يسبب كره الموظفين للمسؤول، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المرجوة مع انخفاض التزامهم .

الإجابات المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 11 الذي يبين انعكاس غياب المسؤول عن التزام الموظفين:

لقد اتفقت معظم الإجابات على أن غياب المسؤول لا يؤثر على التزامهم حيث كانت معظم أجاباتهم أن الواجب هو الواجب و لا بد منه ، و يمكن أن يعود السبب لتحلي أغلبية الموظفين بأخلاقيات العمل فسلوك الإنسان و تصرفاته يدلان على خلقه ، فلكل مهنة من المهن قيم و مبادئ و معايير أخلاقية تحكم عملياتها و تحدد ضوابطها.

الجدول (12) : يمثل مدى تأثير مسؤولية الرئيس في تطوير أداء الموظفين على التزامهم.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كالمحسوبة | كالمجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|-----------|-----------|-------------|------------------------|
| نعم | 16 | 80% | 19.90 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| لا | 3 | 15% | | | | |
| أحيانا | 1 | 5% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 16 من مجموع أفراد العينة أجابوا بنعم على أن مسؤولية الرئيس في تطوير أداء الموظفين يؤثر على الالتزام أي ما يعادل ما نسبته 80%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (12) ، تحت درجة حرية ن=0 نجد قيمة χ^2 الجدولة تساوي 5.99 و χ^2 المحسوبة 19.90، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن مسؤولية الرئيس في تطوير أداء الموظفين تؤثر ايجابا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابة الباحثين تبين أن مسؤولية الرئيس في تطوير أداء الموظفين لا تحسن من التزام الموظفين الآخرين و قد يعود هذا إلى أن السياسة أو الإستراتيجية المتبعة من قبل الرئيس تزيد من شدة المنافسة ، مما يؤدي إلى تطوير أدائهم و الزيادة في الرغبة و الابتكار و تحقيق الأهداف المسطرة و بالتالي يحسن ذلك من التزامهم.

الجدول (13): يبين مدى انعكاس طريقة تقييم المشرف لأداء المرؤوسين على التزامهم نحو العمل.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | χ^2 المحسوبة | χ^2 الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|-----------|---------|----------------|-------------------|------------------|-------------|------------------------|
| موافق | 16 | 80% | 7.20 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| غير موافق | 04 | 20% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 16 من مجموع أفراد العينة أجابوا "موافق" على أن طريقة تقييم المشرف لأداء المرؤوسين تعكس من التزامهم نحو العمل أي ما يعادل ما نسبته 80%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (13) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة χ^2 الجدولة تساوي 3.84 و χ^2 المحسوبة 7.20، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن تقييم المشرف لأداء المرؤوسين تنعكس إيجابا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن طريقة تقييم المشرف للأداء ينعكس على التزامهم و قد يرجع السبب إلى انه إذا كانت طريقة تقييمه مبنية على أسس صحيحة و على قواعد منطقية يتقبلها الموظف و تحفزه على التطور و حسن الأداء ، و على عكس ذلك إذا كان التقييم سلبيا بدون أسس منطقية فذلك يثبط و يخفض الرغبة في العمل مما ينعكس سلبا على التزام الموظف.

الجدول (14) : يبين مدى إحساس المشرف بمسؤولياته اتجاه المستقبل الوظيفي للعاملين و تأثيره على الالتزام
الموظفي

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|---------------|---------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------|------------------------------|
| نعم | 13 | 65% | 10.90 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| إلى حد ما نعم | 06 | 30% | | | | |
| لا | 1 | 5% | | | | |
| إلى حد ما لا | 00 | 00.00% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 16 من مجموع أفراد العينة أجابوا "نعم" على أن
إحساس المشرف بمسؤولياته اتجاه المستقبل الوظيفي للعاملين يعكس من التزامهم نحو العمل أي ما يعادل ما نسبته
65%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (14) ، تحت درجة
حرية ن=2 نجد قيمة كا²المجدولة تساوي 5.99 وكا²المحسوبة 10.90، وبالتالي كا²المحسوبة أكبر من كا²المجدولة
عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن إحساس المشرف بمسؤولياته اتجاه المستقبل الوظيفي للعاملين ينعكس
إيجابا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال ايجابيات المبحوثين يتبين أن إحساس المشرف بمسؤولياته اتجاه المستقبل الوظيفي
للعاملين تجعل الموظفين يعملون في جو من الأمن و الطمأنينة و الراحة و عدم التخوف من المستقبل الوظيفي و هذا لأن
روح المسؤولية لدى المشرف تعمل على توجيههم إلى ما هو أحسن.

الاجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 15 الذي يبين مدى تأثير ضعف المشرف على الالتزام :أشارة معظم الاجابيات
على أن تأثير ضعف المشرف يكون سلبيا لدرجة كبيرة و قد يكون السبب إلى أنه ضعف المشرف من حيث المستوى
يضعه في موقف محرج مقارنة لموظفين أعلى من مستواه مما يؤدي ذلك إلى ممارسة بعض السلوكيات السلبية لتغطية نقاط
ضعفه ، مما يؤدي إلى نقص المنافسة الشريفة بين الموظفين ،و هذا ما يؤثر بدرجة كبيرة على التزامهم

2. عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول (16) : يبين مدى تأثير تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول على الالتزام الموظفي.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 12 | 60% | 7.60 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| لا | 06 | 30% | | | | |
| ابدا | 02 | 10% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 12 من مجموع أفراد العينة أجابوا "نعم" على أن تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول تعكس من التزامهم نحو العمل أي ما يعادل ما نسبته 60%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (16) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 5.99 وكا² المحسوبة 7.60، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي : من خلال إجابات الباحثين يتبين أن تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول يؤدي إلى تدني المعنويات و نقص الدافعية لدى العاملين بسبب تناقض القرارات و عدم موضوعيتها و عدم وضوح الأوامر و الأدوار و وجود عبء زائد، مما يؤدي إلى إفشال العملية الإدارية.

الجدول (17) : يبين مدى انخفاض الالتزام الموظفي حين تكلف بتأدية أعمال لا تعتبر جزء من مهامك

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| قليلا | 12 | 60% | 9.10 | 5.99 | 02 | غير دال إحصائيا |
| كثيرا | 01 | 5% | | | | |
| ابدا | 07 | 35% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 12 من مجموع أفراد العينة أجابوا "قليلا" على أن مستوى التزامهم ينخفض عند تأدية مهام لا تعتبر جزء من مهامهم تخفض من التزامهم نحو العمل أي ما يعادل ما نسبته 60%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (17) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 5.99 وكا² المحسوبة 9.10، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن القيام بمهام لا تعتبر جزء من مهامك تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي : : من خلال ايجابيات الباحثين يتبين أن تكليف الموظف بمهام لا تعتبر جزء من مهامه كثيرا ما تخفض من التزامه و قد يرجع هذا إلى أن كمية المهام المضافة لا تكون بنفسية كمية العمل اليومي أو ليس بنفس صعوبة المهام الملتمزم بها يوميا و قد يرجع هذا أيضا إلى أن هذه المهام لا تكون بصفة يومية بل في وقت الحاجة فقط.

الجدول (18) : يبين مدى تأثير الواجبات العائلية للموظفين على التزامهم

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 4 | 20% | 7.20 | 3.84 | 01 | غير دال إحصائيا |
| لا | 16 | 80% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 16 من مجموع أفراد العينة أجابوا "لا" على أن الواجبات العائلية لها تأثير مباشر على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 80%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (17) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة χ^2 المجدولة تساوي 3.84 و χ^2 المحسوبة 7.20، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن الواجبات العائلية تنعكس إيجاباً على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن أغلبية الموظفين اتفقوا على أن الواجبات العائلية ليست لها تأثير على الالتزام الموظفي حيث أن أغلب العمال يستطيعون الفصل بين الحياة العملية و الحياة العائلية و ذلك راجع إلى الوعي و القيم التنظيمية و العائلية ، مما يسمح للموظفين بالقيام بالأعمال دون التأثير بالظروف العائلية.

الجدول (19) : بين كيفية تلقي أوامر متعارضة مع المسؤول

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | χ^2 المحسوبة | χ^2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|-------------------|-------------------|-------------|------------------------|
| برودة | 02 | 10% | 26.80 | 7.81 | 03 | دال إحصائياً |
| بتعجرف | 02 | 10% | | | | |
| بملل | 01 | 5% | | | | |
| بجدية | 15 | 75% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 15 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن تلقي الأوامر المتعارضة لها تأثير إيجابي على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 75%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (17) ، تحت درجة حرية ن=3 نجد قيمة χ^2 المجدولة تساوي 7.81 و χ^2 المحسوبة 26.80، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن تلقي الأوامر المتعارضة تنعكس إيجاباً على التزامهم.

التحليل السوسيولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن تلقي الأوامر المتعارضة مع المسؤول تنعكس إيجابا على الالتزام الموظفي، حيث يرى الموظفون أن المسؤول هو الأكثر دراية بالقرارات الصائبة، أو بسبب الخوف من نتائج المعارضة لرأي المسؤول و كلى التصرفين يصبان في سير عجلة التسيير الإداري في الاتجاه المرغوب به.

الجدول (20) : يبين تأثير عدم وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها على الالتزام التنظيمي

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| دائما | 04 | 20% | 12.40 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| أحيانا | 14 | 70% | | | | |
| أبدا | 02 | 10% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 14 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن عدم وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها لها تأثير إيجابي على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 70%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (20) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 5.99 وكا² المحسوبة 12.40، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن عدم وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها تنعكس إيجابا على التزامهم.

التحليل السوسيولوجي : من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن عدم وضوح الأهداف لا يخفف من الالتزام و قد يرجع هذا لعدة أسباب من بينها طبيعة تفكير الموظف حيث يقوم غالبا بإنجاز الأعمال المكلف بها بدون الدخول في تفاصيل أعمال الموظفين الأكبر منه رتبة أو درجة.

الجدول (21) : يبين تأثير عدم تحديد المسؤوليات و الصلاحيات على التزام.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 14 | 70% | 12.10 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| لا | 03 | 15% | | | | |
| أحيانا | 03 | 15% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 14 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن عدم تحديد المسؤوليات و الصلاحيات لها تأثير سلبي على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 70%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (20) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 5.99 و كا² المحسوبة 12.10، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن عدم تحديد المسؤوليات و الصلاحيات تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أنه أحيانا يطغى عدم تحديد المسؤوليات و الصلاحيات على الالتزام، و هذا راجع إلى عدم الثقة بقدرات الموظفين في تحديد المسؤولية و عدم تشجيعهم على اتخاذ القرارات و عدم إعطاء العاملين مساحة من الحرية و الاستقلالية و كبت الرقابة الذاتية و هذا ما سيوصلنا إلى عدم بلوغ الأهداف المطلوبة.

الجدول (22): يبين تأثير القيام بأعمال غير ضرورية على الالتزام نحو العمل

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| بالإيجاب | 05 | 25% | 5 | 3.84 | 01 | غير دال إحصائيا |
| بالسلب | 15 | 75% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 15 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن القيام بأعمال غير ضرورية تأثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 75%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (22) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة χ^2 الجدولة تساوي 3.84 و χ^2 المحسوبة 5، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن القيام بأعمال غير ضرورية ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن القيام بأعمال غير ضرورية يؤثر سلبا على الالتزام و يرجع السبب إلى اعتقاد الموظفين بأن هذا مضیعة للوقت و الجهد و قد يزيد هذا في شعور الموظفين بالملل و لقلة الاتصال الإداري، مما يؤدي إلى عدم إشراك جميع الفئات لإبداء آرائهم، مما ينقص الإحساس بالمسؤولية و المبادرة و بالتالي نقص في الالتزام.

الإجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 23: تبين مدى تأثير نقص المعلومات الخاصة بالأداء على الالتزام .

معظم الإجابات على هذا السؤال عبرة على أن نقص المعلومات الخاصة بكيفية الأداء تؤثر على الالتزام، و هذا بسبب عدم مواكبة العمل و الصعوبة في التأدية و التأخر في تقديمه كما يؤثر نقص المعلومات على نقص الكفاءة و انخفاض وتيرة العمل لأنه بنقص المعلومات يصعب ما يراد تأديته ، مما يعيق سير العمل.

الجدول (24) يبين تأثير الملل و الروتين في العمل على الالتزام.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | χ^2 المحسوبة | χ^2 الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|-------------------|------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 11 | 55% | 6.10 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| لا | 02 | 10% | | | | |
| أحيانا | 07 | 35% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 11 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن الملل و الروتين في العمل يؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 55%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (24) ، تحت درجة حرية $n=2$ نجد قيمة F_{α} الجدولة تساوي 5.99 و F_{α} المحسوبة 6.10، وبالتالي F_{α} المحسوبة أكبر من F_{α} الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن الملل و الروتين في العمل ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن وجود الملل و الروتين يخفض من الالتزام و يرجع السبب إلى طبيعة الموظفين الذين يبحثون بدورهم على التجديد والنشاط في الحياة العملية مما يؤدي إلى ظهور الملل و الروتين في العمل الذي يحد من إبداع الموظفين و يقتل الرغبة في التميز و يؤثر على التزامهم .

الجدول (25): يبين تأثير العمل لساعات إضافية على الالتزام التنظيمي.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | F_{α} المحسوبة | F_{α} الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|-----------------------|----------------------|-------------|------------------------|
| كثيرا | 02 | 10% | 9.70 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| قليلا | 13 | 65% | | | | |
| ابدا | 05 | 25% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 13 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن العمل لساعات إضافية يآثر ايجابا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 65%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (25) ، تحت درجة حرية $n=2$ نجد قيمة F_{α} الجدولة تساوي 5.99 و F_{α} المحسوبة 9.70، وبالتالي F_{α} المحسوبة أكبر من F_{α} الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن العمل لساعات إضافية ينعكس إيجابا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن القيام بالعمل لساعات إضافية عند انتهاء وقت العملي الرسمي و عدم القدرة على انجاز كل المهام ،و ذلك برغبة من الموظفين لأنهم يبحثون عن التعلم و تطوير مهارتهم لأن الساعات الإضافية تكون عند الحاجة فقط و يعود السبب إلى أن الساعات الإضافية تساعد المؤسسة في الالتزام بجدول و برامج و مشاريع العمل و الاستمرار بنفس المستوى ،هذا ما يزيد الإحساس بالمسؤولية و الالتزام.

الجدول (26) : يبين تأثير كمية العمل الزائد على الالتزام.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|-----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| موافق | 16 | 80% | 7.20 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| غير موافق | 04 | 20% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 16 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن كمية العمل الزائد يؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 80%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (26) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة كا²المجدولة تساوي 3.84 وكا²المحسوبة 7.20، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن كمية العمل الزائد ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن كمية العمل الزائد لها تأثير سلبي على الالتزام و يرجع السبب إلى زيادة عبئ العمل و زيادة الأخطاء و ضعف المستوى ، و كما تعمل على خفض مستوى جودة الإنتاجية مما ينعكس سلبا على الالتزام.

الإجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 27 الذي يبين مدى تأثير عدم استغلال القدرات و الطاقات على الالتزام الموظفي:أغلبية العينة ترى أن عدم استغلال قدراتهم و طاقاتهم قد تؤثر سلبا على التزامهم ،فيما يرى البقية أن عدم إهدار طاقاتهم و قدراتهم على مؤسسة غير مهتمة بشرعهم بالراحة ، و يعود هذا إلى شعور الموظفين بالإهمال و التجاهل من طرف المسؤول ، و نظرا إلى أن الأغلبية اتفقوا على أن استغلال قدراتهم و طاقاتهم فيما يخدم المؤسسة يعزز من التزامهم.

3. عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول (28) : يبين تأثير قلة التهوية في مكان العمل على الالتزام.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 18 | 90% | 12.80 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| لا | 02 | 10% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 18 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن قلة التهوية في مكان العمل تؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 90%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (28) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 3.84 وكا² المحسوبة 12.80، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن قلة التهوية في مكان العمل تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن قلة التهوية تؤدي إلى شعور العاملين بسرعة التعب و الإجهاد و قلة التركيز و تشتت الأفكار كما يمكن أن تؤثر على الصحة الجسدية مما يؤدي إلى انخفاض التزام الموظف اتجاه عمله.

الجدول (29) : يبين تأثير الضجيج على الالتزام.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| إذا كان منخفض | 00 | 10% | 12.80 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| إذا كان مرتفع | 18 | 90% | | | | |
| يتوقف ثم يستمر | 02 | 10% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 18 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن الضجيج المرتفع يؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 90%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (29) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 3.84 وكا² المحسوبة 12.80، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن الضجيج المرتفع ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن الضجيج المرتفع يؤثر سلبا على الالتزام الموظفي، و يرجع ذلك إلى أن كثرة الضجيج تثير أعصاب العاملين و تشتت تركيزهم و تعد أحد أقوى مصادر الضغوط التي تحول بين إمكانية الموظف في إكمال مهامه ، مما يؤدي إلى انخفاض التزامه.

الجدول (30) : يبين تأثير تصميم مكان العمل على الالتزام.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 15 | 75% | 5 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| لا | 05 | 25% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 15 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن تصميم مكان العمل يؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 75%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (30) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة χ^2 الجدولة تساوي 3.84 و χ^2 المحسوبة 5، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن تصميم مكان العمل ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن تصميم مكان العمل يؤثر على التزام الموظفين، و يرجع هذا إلى إن سوء تصميم مكان العمل من حيث المساحة و التآثيث و التهوية و الإضاءة يدفع بالموظفين إلى عدم الالتزام بوقت الدوام نظرا لعدم الانسجام و الراحة داخل مكان العمل ، كما يدفع الموظفين إلى كثرة الغياب التي تعبر عن انخفاض التزامهم اتجاه العمل .

الإجابة المتعلقة بالسؤال المفتوح رقم 31 بماهية الأجهزة و الأدوات غير المناسبة و التي تعمل على خفض الالتزام:أغلبية العينة اتفقت على أن أجهزة الإعلام الآلي غير المتطورة هي الأكثر تأثيرا على الالتزام، في حين ترى العينة الأخرى أن الأثاث غير المناسب لطبيعة العمل كذلك يؤثر على طبيعة الالتزام.

الجدول (32) : يبين تأثير شدة التركيز و الانتباه على الالتزام.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | χ^2 المحسوبة | χ^2 الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|-------------------|------------------|-------------|------------------------|
| كثيرا | 17 | 85% | 9.80 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| قليلا | 03 | 15% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 17 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن شدة التركيز و الانتباه تؤثر إيجابا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 85%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (32) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة χ^2 الجدولة تساوي 3.84 و χ^2 المحسوبة 9.80، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن شدة التركيز و الانتباه تنعكس إيجابا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن شدة التركيز و الانتباه لها تأثير كبير على الالتزام، و يعود السبب إلى أن التركيز و الانتباه من المهارات الوظيفية التي يجب أن تتوفر في الموظف، حيث أن التركيز يضعف من الإنتاجية و يزيد في الجودة و يقلل التعب و الملل .

الجدول (33) : يبين تأثير درجة تقدير المهام المنجزة على الالتزام التنظيمي

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| قليلا | 04 | 20% | 7.20 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| كثيرا | 16 | 80% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 16 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن درجة تقدير المهام المنجزة تؤثر إيجابا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 80%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (33) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة كا²المجدولة تساوي 3.84 و كا² المحسوبة 7.20، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن درجة تقدير المهام المنجزة تنعكس إيجابا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن تقدير المهام المنجزة تحسن من الالتزام و يعود هذا إلى أن تقدير المهام المنجزة من قبل الموظفين تزيد في ثقتهم بأنفسهم و ترفع الروح المعنوية مما يؤثر على رفع مستوى إنتاجهم، و زيادة التزامهم، و باعتبار أن العنصر البشري هو ركيزة من الركائز التي تبني عليها المنظمة ينبغي تقديره و احترام إنجازاته.

الجدول (34) : يبين تأثير إسناد وظيفة لا تتماشى مع شهادتك على الالتزام الوظيفي

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 12 | 60% | 6.70 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| لا | 03 | 15% | | | | |
| احيانا | 05 | 25% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 12 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن إسناد وظيفة لا تتماشى مع شهادتك تؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 60%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (34) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 5.99 و كا² المحسوبة 6.70، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن إسناد وظيفة لا تتماشى مع شهادتك تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن إسناد وظيفة لا تتماشى مع الشهادة تؤثر سلبا على الالتزام، و يرجع ذلك عدم توفر الخبرة في التخصص ، و لأن طبيعة الوظيفة لا تتماشى مع الطموحات الشخصية ، و لعدم توفر المؤهلات اللازمة ، مما يخفف من وتيرة العمل و يقلل من الجودة و هذا ما يفسد السير الأمثل لمشاريع المؤسسة.

الجدول (35) : يبين تأثير قلة فرص الإبداع و الابتكار على الالتزام التنظيمي.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|-----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| موافق | 15 | 75% | 15.70 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| غير موافق | 03 | 15% | | | | |
| محايد | 02 | 10% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 15 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن قلة فرص الإبداع و الابتكار تؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 75%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (35) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا²المجدولة تساوي 5.99 وكا²المحسوبة 15.70، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن قلة فرص الإبداع و الابتكار تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن قلة توفر الفرص للإبداع و الابتكار تقلل من الالتزام و يعود السبب إلى أن الموظف يحس بقيود اتجاه مهامه مما يجعله يعمل بشكل آلي لا يتوافق مع رغباته التي يمكن أن يفجرها في مكان العمل و قد تكون له دفعة قوية في انجاز مشاريع العمل، هذا ما يقلل من التزامه .

الجدول (36) : يبين تأثير صعوبة التحكم في الآلات على الالتزام الموظفي

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|----------|---------|----------------|--------------------------|--------------------------|-------------|---------------|
| نعم | 12 | 60% | 6.40 | 5.99 | 02 | عند 0.05 |
| لا | 04 | 20% | | | | |
| أحيانا | 04 | 20% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 12 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن صعوبة التحكم في الآلات تؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 60%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (36) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا²المجدولة تساوي 5.99 وكا²المحسوبة 6.40، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن صعوبة التحكم في الآلات تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن صعوبة التحكم في الآلات يقلل من الالتزام الوظيفي و يرجع ذلك إلى أن صعوبة التحكم في الآلات تؤخر من إنجاز المهام في وقتها المناسب فيسبب ذلك ازدحاما في العمل مما يفسد الجو الإنتاجي داخل المؤسسة فينعكس هذا على المردودية و يخفض من التزام الموظف .

الجدول (37) : يبين تأثير عدم تلقي التدريب الكافي على الآلات ووسائل العمل الحديثة على الالتزام الزظيفي

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 18 | 90% | 12.80 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| لا | 02 | 10% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 18 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن عدم تلقي التدريب الكافي على الآلات ووسائل العمل الحديثة يؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 90%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (37) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 3.84 وكا² المحسوبة 12.80، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن عدم تلقي التدريب الكافي على الآلات ووسائل العمل الحديثة ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن عدم تلقي التدريب الكافي على الآلات و الوسائل الحديثة له تأثير على الالتزام و قد يرجع السبب إلى أن الآلات التكنولوجية في تطور مستمر يستوجب دورات تدريبية و متابعة دائمة و انعدام هذه الدورات يؤدي إلى انخفاض القدرات كما يزيد من معدل دوران العمل ، و زيادة الحوادث التي تقلل من الالتزام اتجاه الوظيفة.

الجدول (38) : يبين تأثير عدم إتصاح المسؤول المباشر على الالتزام الوظيفي.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 12 | 60% | 7.60 | 5.99 | 02 | دال إحصائيا |
| لا | 02 | 10% | | | | |
| احيانا | 06 | 30% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 12 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن عدم إتصاح المسؤول المباشر يؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 60%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (38) ، تحت درجة حرية ن=2 نجد قيمة كا² الجدولة تساوي 5.99 و كا² المحسوبة 7.60، وبالتالي كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن عدم إتصاح المسؤول المباشر ينعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات الباحثين يتبين أن عدم اتصاح مسؤول مباشر يؤثر على الالتزام و قد يرجع السبب إلى أن كثرة الآراء تؤدي إلى التشويش مما يؤدي إلى عدم اتصاح العمل المطلوب ، مما ينعكس سلبا على الالتزام .

الجدول (39) : يبين تأثير روتينية الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | كا ² المحسوبة | كا ² الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------|
| قليلا | 16 | 80% | 7.20 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| كثيرا | 04 | 20% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 16 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن روتينية الهيكل التنظيمي تؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 80%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (39) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة χ^2 المجدولة تساوي 3.84 و χ^2 المحسوبة 7.20، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن روتينية الهيكل التنظيمي تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن روتينية الهيكل التنظيمي تعمل على خفض الالتزام، ويرجع ذلك إلى أن الهيكل التنظيمي مبني على أسس و قواعد و نظم واضحة، صحيح أن ذلك يخلق روتينية لكن لا يخفض من الالتزام، لأنها أسس يجب أن تتبع كما هي .

الجدول (40) : يبين تأثير سلبية تعامل الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي.

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | χ^2 المحسوبة | χ^2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة عند 0.05 |
|----------|---------|----------------|-------------------|-------------------|-------------|------------------------|
| نعم | 15 | 75% | 5 | 3.84 | 01 | دال إحصائيا |
| لا | 05 | 25% | | | | |
| المجموع | 20 | 100% | | | | |

قراءة إحصائية : من خلال النتائج الإحصائية السابقة يظهر أن 15 من مجموع أفراد العينة أجابوا "بجدية" على أن سلبية تعامل الهيكل التنظيمي تؤثر سلبا على الالتزام لدى الموظفين أي ما يعادل ما نسبته 75%

التحليل الإحصائي : حسب التحليل الإحصائي، وبالرجوع إلى القيم الحرجة المبينة في الجدول رقم (40) ، تحت درجة حرية ن=1 نجد قيمة χ^2 المجدولة تساوي 3.84 و χ^2 المحسوبة 5، وبالتالي χ^2 المحسوبة أكبر من χ^2 المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على أن سلبية تعامل الهيكل التنظيمي تنعكس سلبا على التزامهم.

التحليل السوسولوجي: من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن سلبية الهيكل التنظيمي لها تأثير على الالتزام الموظفي لدى الموظفين و قد يعود ذلك إلى انعكاس هذه السلبية على مناخ العمل، و بالتالي على مستوى الأداء و الانسجام و التناسق بين الوحدات، و كذا الأدوار، و قد يعود السبب أيضا إلى أن تطبيق هيكل تنظيمي غير سليم تندرج عنه نتائج سلبية مما يؤثر سلبا على الالتزام .

4. عرض و مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات :

4-1- من خلال عرضنا لنتائج البيانات المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى نجد أن نسبة عالية من

المبحوثين و تقدر بـ:

90% ترى أن انضباط المسؤول يؤثر على الالتزام و هذا يدل على أن انضباط المسؤول هو المحرك للجو العام داخل المؤسسة مما يؤدي إلى انتظام وتيرة العمل و وضوح المهام و انعدام التداخل و التجاوزات و يعتبر المسؤول في حد ذاته قدوة للمرؤوسين مما يزيد التزامهم ، كما اتفقت 80% على أن مسؤولية الرئيس في تطوير أداء الموظفين لا تحسن من التزام الموظفين الآخرين و قد يعود هذا إلى أن السياسة أو الإستراتيجية المتبعة من قبل الرئيس تزيد من شدة المنافسة ، مما يؤدي إلى تطوير أدائهم والزيادة في الرغبة و الابتكار و تحقيق الأهداف المسطرة و بالتالي يحسن ذلك من التزامهم ، و ترى 80% أن طريقة تقييم المشرف للأداء ينعكس على التزامهم و قد يرجع السبب إلى انه إذا كانت طريقة تقييمه مبنية على أسس صحيحة و على قواعد منطقية يتقبلها الموظف و تحفزه على التطور و حسن الأداء ، و على عكس ذلك إذا كان التقييم سلبيا بدون أسس منطقية فذلك يثبط و يخفض الرغبة في العمل مما ينعكس سلبا على التزام الموظف ، في حين تظن 65% أن أحساس المشرف بمسؤولياته اتجاه المستقبل الوظيفي للعاملين تجعل الموظفين يعملون في جو من الأمن و الطمأنينة و الراحة و عدم التخوف من المستقبل الوظيفي و هذا لأن روح المسؤولية لدى المشرف تعمل على توجيههم إلى ما هو أحسن.

- و من خلال دراستنا لمختلف النسب و المؤشرات المتعلقة بالفرضية الأولى نجد أن معظمها كانت ايجابية و منه يمكن الجزم بصحة الفرضية الأولى من هذا البحث و التي تحولت بدورها إلى نتيجة فرعية أولى مؤداها:
- السلطة الايجابية المتبعة من طرف المشرف تؤثر إيجابا على الالتزام الوظيفي.

4-2- من خلال عرضنا لنتائج البيانات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية نجد أن نسبة عالية من

المبحوثين و تقدر بـ:

60% أن تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول يؤدي إلى تدني المعنويات و نقص الدافعية لدى العاملين بسبب تناقض القرارات و عدم موضوعيتها و عدم وضوح الأوامر و الأدوار و وجود عيب زائد ، مما يؤدي إلى إفشال العملية الإدارية ، و ترى 60% أن تكليف الموظف بمهام لا تعتبر جزء من مهامه كثيرا ما تخفض من التزامه و قد يرجع هذا إلى أن كمية المهام المضافة لا تكون بنفسية كمية العمل اليومي أو ليس بنفس صعوبة المهام الملتمزم بها يوميا و قد يرجع هذا أيضا إلى أن هذه المهام لا تكون بصفة يومية بل في وقت الحاجة فقط، 70% أن عدم وضوح الأهداف لا يخفض من

الالتزام و قد يرجع هذا لعدة أسباب من بينها طبيعة تفكير الموظف حيث يقوم غالبا بإنجاز الأعمال المكلف بها بدون الدخول في تفاصيل أعمال الموظفين الأكبر منه رتبة أو درجة، 70% أنه أحيانا يطغى عدم تحديد المسؤوليات و الصلاحيات على الالتزام، و هذا راجع إلى عدم الثقة بقدرات الموظفين في تحديد المسؤولية و عدم تشجيعهم على اتخاذ القرارات و عدم إعطاء العاملين مساحة من الحرية و الاستقلالية و كبت الرقابة الذاتية و هذا ما سيوصلنا إلى عدم بلوغ الأهداف المطلوبة، 75% أن القيام بأعمال غير ضرورية يؤثر سلبا على الالتزام و يرجع السبب إلى اعتقاد الموظفين بأن هذا مضيعة للوقت و الجهد و قد يزيد هذا في شعور الموظفين بالملل و لقلة الاتصال الإداري، مما يؤدي إلى عدم إشراك جميع الفئات لإبداء آرائهم، مما ينقص الإحساس بالمسؤولية و المبادرة و بالتالي نقص في الالتزام، 55% أن وجود الملل و الروتين يخفض من الالتزام و يرجع السبب إلى طبيعة الموظفين الذين يبحثون بدورهم على التجديد والنشاط في الحياة العملية مما يؤدي إلى ظهور الملل و الروتين في العمل الذي يجد من إبداع الموظفين و يقتل الرغبة في التميز و يؤثر على التزامهم.

- و من خلال دراستنا لمختلف النسب و العشرات المتعلقة بالفرضية الثانية نجد أن معظمها كانت ايجابية و منه يمكن الجزم بصحة الفرضية الثانية من هذا البحث و الذي تحولت بدورها إلى نتيجة فرعية ثانية مؤداها كما يلي :

- كلما كان الدور غير واضح و غير محدد بدقة كلما خفض الالتزام الموظفي.

3-4 - من خلال عرضنا لنتائج البيانات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة نجد أن نسبة عالية من

المبحوثين و تقدر بـ:

90% أن الضجيج المرتفع يؤثر سلبا على الالتزام الموظفي، و يرجع ذلك إلى أن كثرة الضجيج تثير أعصاب العاملين و تشتت تركيزهم و تعد أحد أقوى مصادر الضغوط التي تحول بين إمكانية الموظف في إكمال مهامه، مما يؤدي إلى انخفاض التزامه، 75% أن تصميم مكان العمل يؤثر على التزام الموظفين، و يرجع هذا إلى إن سوء تصميم مكان العمل من حيث المساحة و التأثيث و التهوية و الإضاءة يدفع بالموظفين إلى عدم الالتزام بوقت الدوام نظرا لعدم الانسجام و الراحة داخل مكان العمل، كما يدفع الموظفين إلى كثرة الغياب التي تعبر عن انخفاض التزامهم اتجاه العمل، 60% أن إسناد وظيفة لا تتماشى مع الشهادة تؤثر سلبا على الالتزام، و يرجع ذلك عدم توفر الخبرة في التخصص، و لأن طبيعة الوظيفة لا تتماشى مع الطموحات الشخصية، و لعدم توفر المؤهلات اللازمة، مما يخفض من وتيرة العمل و يقلل من الجودة و هذا ما يفسد السير الأمثل لمشاريع المؤسسة، 75% أن قلة توفر الفرص للإبداع و الابتكار تقلل من

الالتزام و يعود السبب إلى أن الموظف يحس بقيود اتجاه مهامه مما يجعله يعمل بشكل آلي لا يتوافق مع رغباته التي يمكن أن يفجرها في مكان العمل و قد تكون له دفعة قوية في انجاز مشاريع العمل ،هذا ما يقلل من التزامه، 60% أن صعوبة التحكم في الآلات يقلل من الالتزام الوظيفي و يرجع ذلك إلى أن صعوبة التحكم في الآلات تؤخر من إنجاز المهام في وقتها المناسب فيسبب ذلك ازدحاما في العمل مما يفسد الجو الإنتاجي داخل المؤسسة فينعكس هذا على المردودية و يخفض من التزام الموظف، 90% أن عدم تلقي التدريب الكافي على الآلات و الوسائل الحديثة له تأثير على الالتزام و قد يرجع السبب إلى أن الآلات التكنولوجية في تطور مستمر يستوجب دورات تدريبية و متابعة دائمة و انعدام هذه الدورات يؤدي إلى انخفاض القدرات كما يزيد من معدل دوران العمل ، و زيادة الحوادث التي تقلل من الالتزام اتجاه الوظيفة، 60% أن عدم اتضاح مسؤول مباشر يؤثر على الالتزام و قد يرجع السبب إلى أن كثرة الآراء تؤدي إلى التشويش مما يؤدي إلى عدم اتضاح العمل المطلوب، مما ينعكس سلبا على الالتزام، 75% أن سلبية الهيكل التنظيمي لها تأثير على الالتزام الموظفي لدى الموظفين و قد يعود ذلك إلى انعكاس هذه السلبية على مناخ العمل ، و بالتالي على مستوى الأداء و الانسجام و التناسق بين الوحدات، و كذا الأدوار، و قد يعود السبب أيضا إلى أن تطبيق هيكل تنظيمي غير سليم تدرج عنه نتائج سلبية مما يؤثر سلبا على الالتزام.

و من خلال دراستنا لمختلف النسب و المؤشرات المتعلقة بالفرضية الثانية نجد أن معظمها كانت ايجابية و منه يمكن الجزم بصحة الفرضية الثانية من هذا البحث و الذي تحولت بدورها إلى نتيجة فرعية ثانية مؤداها كما يلي :

- تؤدي علاقات العمل السلبية إلى انخفاض الالتزام الموظفي.

- النتيجة العامة للدراسة :

من خلال تأكدنا من صحة الفرضيات الفرعية الثلاثة التي انطلق منها البحث يمكننا الجزم بصدق الفرضية العامة للدراسة و هي كما يلي: " تؤثر ضغوط العمل سلبا على الالتزام الموظفي لدى الموظفين في المؤسسة الجزائرية و قد أجابة على السؤال الرئيسي للبحث و يمكن القول أن أهداف البحث قد تحققت من حيث الكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام إذ يمكن القول أنها ترتبط بالالتزام الموظفي سلبا و إيجابا حسب طبيعة مصدر الضغوط، و هذا ما أثبتته النتائج المتوصل إليها، و أيضا كشفت أن مستوى الالتزام الموظفي المتدني نتيجة للضغوط السائدة في مجتمع العمل، و أثبتت الدراسة أيضا أهمية دراسة ضغوط العمل في المنظمات.

خلاصة: بعد كل ما تطرقنا له من عرض و تحليل البيانات تكونت لنا صورة بحثنا هذا ،حيث أنه و بعد تحليل 40 سؤال و الذي وزع على 20 فردا من العينة ،و انطلاقا من الإجابات المدرجة تم التوصل إلى نتائج متعلقة بفرضيات الدراسة و بعد ربطها بالجانب النظري تم تأكيد صحة الفرضية الثلاثة المقترحة .

الختامة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة و المتعلقة أساسا بضغط العمل و أثرها في الالتزام لدى الموظف الجزائري و التي توصلت إلى أن الالتزام التنظيمي يتأثر بضغط العمل السائدة مما تحمله من سلبيات و إيجابيات و ذلك من خلال تشخيص مجموعة من الجوانب المرتبطة بالالتزام التنظيمي و التي تتعلق بمختلف ضغوط العمل و التي يتعرض لها الموظف يمكن القول أن هذه الدراسة تعكس الواقع التنظيمي السائد في المؤسسة و في الختام يجب القول بأن ضغوط العمل هي أحد أهم الأبعاد في الدراسات السوسولوجي و التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار من طرف الباحثين في علم الاجتماع بكل فروعه ذلك أن ضغوط العمل في محصلة تفاعل عوامل و مؤثرات عدة و تؤثر في التزام الأفراد بشكل كبير و من ثم على المؤسسة و المجتمع ككل، إذا لا بد من الاهتمام بهذا الجانب حتى من طرف المسيرين للمؤسسات و ذلك بفتح المجال أمام الباحثين الاجتماعيين لمعالجة العديد من المشكلات التنظيمية و التي في النهاية تعكس إيجابا على الأفراد و المؤسسات و المجتمع.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1. أحمد ماهر، سلسلة ابن مهارتك و التدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، دار الجامعة
2008.
2. أحمد عبد الحكيم الخزامي، الادارة المعاصرة (آفة العصر، ضغوط العمل و الحياة بين المدير و الخبير)،
مكتب ابن سينا.
3. ابراهيم عبد الستار، الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، علم المعرفة، الكويت، 1998.
4. جونسن سالي حطسي، الضغوط النفسية باتباع (6) خطوات عملية شافية، ترجمة محمد علي فاطمة، دار
العربية للعلوم، بيروت، 2002.
5. حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة مواجهات نفسية في سبيل
التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ط1
6. صلاح الدين محمد عيد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، القاهرة
2004
7. طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الانترنت، دار الفكر الجامعي، مصر، 2006.
8. طه عبد العظيم حسين، و سلامة عبد العظيم حسين، استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية و النفسية، دار
الفكر للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2006.
9. عادل السيد الشروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر و التوزيع، عنابة، الجزائر، 2003.
10. عبد الغفار الحنفي، محاضرات في السلوك التنظيمي، مطبعة الإشعاع الفنية، 2002، ط1
11. عبد الرحم محمد العيسوي، عبد الفتاح محمد العيسوي، مناهج البحث العلمي، دار راتب الجامعية
، الاسكندرية، 1996، 1997.
12. عبد الغفار الحنفي، محاضرات في السلوك التنظيمي، مطبعة الاشعاع الفنية، الاسكندرية، ط1،
2002.
13. علي السلمي إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004.

14. علي عسكر، الاسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل، دار الكتاب الحديث، 2005.
15. عماد الحداد، كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل، دار الفاروق للنشر و التوزيع، القاهرة، 2003.
16. قاسم نايف علوان، نجوى رمضان أحمد، إدارة الوقت (مفاهيم، عمليات، تطبيقات)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2009.
17. لطفي إبراهيم طلعت، أساليب و أدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 1995.
18. محمد الصيرفي الصغظ و القلق الإداري الضغظ و القلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية، 2006.
19. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، جامعة الأزاريطة، 2005.
20. محمد حسن حمادات، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان ط1، 2010.
21. محمد شحاته ربيع، علم النفس الصناعي و المهني، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، ط2009، 5.

المذكرات :

الدكتوراه:

- 1- سلامة رتيبة، الممترسات الإدارية لمديري الثانويات العامة في الأردن، علاقتها بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للمعلمين، رسالة دكتوراه (غ.م)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2003.

الماجستير:

- 2- أبو العلاء محمد صلاح الدين، ضغوط العمل و أثارها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غ.م)، الجامعة الإسلامية، 2009.
- 3- حواس أمير محمد، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2003.

- 4- خالد محمد أحمد الوزان ، المناخ التنظيمي بالالتزام التنظيمي (دراسة مقترنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب و الحراسات و الإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين) ،رسالة ماجستير ،جامعة نايف :2006
- 5- شارف خوجة خديجة،مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين الدراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ،متوسط ،ثانوي)، رسالة ماجستير ،جامعة تيزي وزو ،2010/2011
- 6- سامي إبراهيم حماد حنون، قياس الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعة الفلسطينية بقطاع غزة ،رسالة ماجستير ،قسم إدارة الأعمال ،2006
- 7- سعيد بن محمد آل عاتق الحمداوي ،النمط القيادي لمدير المدرسة و أثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية ، محافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية ،رسالة ماجستير ،قسم الإدارة التربوية و التخطيط،2009
- 8- مانع صبرينة ،ضغوط العمل و آثارها على أداء الأساتذة الجامعيين ،دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد و التسيير لجامعة الحاج لخضر باتنة ،رسالة ماجستير (غ.م) ،قسم علوم التسيير،جامعة الحاج لخضر،2007.
- 9- علي بن حمد سليمان النوشان ،ضغوط العمل و آثارها على اتخاذ القرار ،دراسة مسحية على القيادة الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية و المدنية ،رسالة ماجستير ،قسم العلوم الإدارية و أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،2003.
- 10- عايدة رحيل عايدة الشمري ،دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشرقية ، رسالة ماجستير غ.م ،جامعة نايف للعلوم الأمنية ،2013
- 11- محمد بن غالب العوفي ،الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي (دراسة ميدانية على هيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض)،رسالة ماجستير ،قسم العلوم الإدارية ،جامعة نايف ،2005.
- 12- الثمالي عبد الله محمد ،علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية ،(دراسة تطبيقية على قوات الأمن الخاصة)، رسالة ماجستير ،غ.م، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2002.
- 13- عثمان مريم ،الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية ،دراسة ميدانية على اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة ،جامعة قسنطينة، (2010/2009).
- 14- ميسون سليم السقا ،أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار،دراسة ميدانية على المصاريف العاملين في قطاع غزة ،رسالة ماجستير ،قسم إدارة الأعمال الجامعية الإسلامية ،فلسطين ،2009.

المجلات :

- 1- أحمد الهنداوي ، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ، للمجلة ادارية ، مسقط، معهد الإدارة العامة ،السنة 16 العدد58.
- 2- بسام عبد الحسين ، أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي ،دراسة تحليلية لأراء عينة لموظفي العامة للسود و الخزانات ،مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية ،العدد 31. 2012.
- 3- جواد محسن راضي ،عبد الله كاظم حسين ، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة و الالتزام التنظيمي ،(دراسة اختيارية في كلية الاقتصاد) ،جامعة القادسية ،مجلة ،العدد 21 ، السنة السابعة ،ص113.
- 4- عاشور خديجة ،ضغوط العمل (النظريات و النماذج) ،مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2012.
- 5- سامر عبد المجيد البشابشة ،أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعية لدى العاملين في شركة البوتاس العربية ،دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 32،العدد 2 ،2005
- 6- صالح بن عبد الرحمن سعد ،و مراد بن عمر درويش ،أسباب و نتائج ضغوط العمل في البيئة المراجعة السعودية ، مجلة جامعة عبد العزيز للاقتصاد و الادارة ، المجلد 22 ،العدد 1 ،السعودية ،2008
- 7- فائق جواد كاظم ،دور الدمج التنظيمي في التزام العاملين ، (دراسة تحليلية في كلية الإدارة و القانون)، مجلة القادسية للعلوم التجارية و الاقتصادية ،المجلد 12 ،العدد 03،جامعة بغداد ،العراق ،2010.
- 8- قيس إبراهيم حسن ،دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي ،دراسة استطلاعية لعينة من متخذي القرار في الشركة العامة للصناعة الكهربائية ، ديالي ،مجلة جامعة السليمانية ، العدد 26، الهيئة الكردستانية للدراسات الإستراتيجية و البحث العلمي
- 9- جواد محسن راضي ،عبد الله كاظم حين ،العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة و الالتزام التنظيمي (دراسة اختبارية في كلية الإدارة و الاقتصاد بمجلة جامعة السليمانية)، العدد 26 .
- 10- محمد حمدات و محمد عياصرة ،درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن الجامعية من وجهة نظرهم ،مجلة جامعة النجاح للأبحاث ، المجلد 25،العدد4، الأردن
- 11- محمد سرحان خالد المخلافي ، أهمية الولاء التنظيمي و الولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء ،مجلة دمشق ،المجلد 17 ،العدد02، 2001
- 12- مخلص شياع علي الجميلي ،العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي ،دراسة تحليلية لأراء العاملين في معهد التقني الانبار ،مجلة جامعة الانبار الاقتصادية و الادارية ،العدد09، المجلد 04 ،2012.

13- موسى السعودي ، أثر مصادر ضغوط العمل و مستوى الضغط المدرك في الالتزام لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية ، التابعة لجامعة البلقاء ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 33، العدد2، الأردن 2006،

14- موسى بن محمد الكردي ، أثر خصائص الوظيفة على الالتزام التنظيمي للعاملين في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية ، دورية الإدارة العاملة ، المجلد 52، العدد4، المملكة العربية السعودية

قواميس:

- 1- ابن منظور ، لسان العرب المحيط ، ج5، دار الجيل ، دار لسان العرب ، بيروت ، 1988.
- 2- صالح مصلح أحمد، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية ، دار عالم الكتب للطباعة و النشر ، الرياض ، 1999، جاب -s- ط01
- 3- الفيروز آبادي ، قاموس المحي ، دار المأمون ، 1938، باب " الميم " ، ط4.

الملتقيات :

- 1- فتيحة بن زروال ، العنف كمظهر من مظاهر الاجتهاد ، العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة ، أعمال الملتقى الدولي الأول ، مارس 2003، جامعة خيضر بسكرة ، دار الهدى للطباعة و النشر ، الجزائر.
- 2- مراد نعمون ، (ضغوط العمل بين الاهتمام و الاهمال)، ملتقى وطني ، جامعة 20 أوت 1955، بسكيكدة 101/19، 2014.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم اجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

استمارة بحث حول :

تأثير ضغوط العمل على الالتزام الموظفي.

دراسة ميدانية : مركز البريد حمام الضلعة

استمارة بحث مكملة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع التنظيم و العمل.

إشراف الأستاذة (ة) الدكتور (ة) : نوادري

إعداد الطالب : حيمر أسعيد

ملاحظة : نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تضم مجموعة من الأسئلة ، نرجو منكم قراءة كل عبارة جيدا ، و وضع علامة x أمام الخانة المناسبة.

و شكرا

أولاً : بيانات شخصية و عامة

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن: أقل من 30 30 إلى 40 أكثر من 40
3. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل
4. المستوى التعليمي ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
5. الوضعية الإدارية: متربص متعاقد مرسوم
6. الصنف المهني:.....
7. عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانياً: بيانات حول تأثير مصادر ضغوط العمل التنظيمي على الالتزام التنظيمي.

8. هل يؤثر انضباط المسؤول على التزامك؟ نعم لا
9. هل ترى أن سوء معاملة المسؤول تؤثر على الالتزام التنظيمي:
- تأثيراً سلبياً
- تأثيراً إيجابياً
- حسب الموقف
- أخرى
10. هل ترى أن تمييز المسؤول بين الموظفين يغير من التزامك نحو العمل؟
دائماً أحياناً
11. كيف ينعكس غياب المسؤول عن التزامك:
.....

12. هل تعتقد أن مسؤولية رئيسك في تطوير الموظفين معك يحسن من التزامك؟
نعم لا أحياناً

13. هل طريقة تقييم المشرف لأداء المرؤوسين تعكس من التزامك نحو العمل؟
موافق غير موافق

14. هل تظن أن إحساس المشرف بمسؤولياته اتجاه المستقبل الوظيفي للعاملين معك يحسن من الالتزام الوظيفي؟
نعم إلى حد ما نعم لا إلى حد ما لا

15. كيف يؤثر ضعف مشرفك على الالتزام؟

ثالثا : بيانات حول تأثير مصادر ضغوط العمل الفردية على الالتزام التنظيمي .

16. هل يؤثر سلبا تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول على الالتزام التنظيمي ؟

دائما أحيانا أبدا

17. هل تكليفك بتأدية الأعمال لا تعتبر جزء من مهامك يخفض من التزامك؟

قليلا كثيرا أبدا

18. هل تأثر واجباتك العائلية على التزامك في العمل ؟

نعم لا

..... إذا كان نعم ، كيف ذلك ؟

19. كيف تأخذ تلقي أوامر متعارضة من المسؤول؟

- ببرودة

- بتعجرف

- بملل

- بجدية

20. هل تضن أن عدم وضوح الأهداف التي ينبغي عليك تحقيقها تخفض من الالتزام

التنظيمي؟

دائما أحيانا أبدا

21. هل عدم تحديد مسؤولياتك و صلاحياتك يطغى على التزامك؟

نعم لا أحيانا

22. هل تعتقد أن قيامك بأعمال تشعر بأنها غير ضرورية تنعكس على الالتزام نحو

العمل ؟

- بالإيجاب

- بالسلب

23. لماذا في رأيك نقص المعلومات الخاصة بأداء عملك تصعب من الالتزام

التنظيمي؟

.....
24. هل في رأيك الملل و الروتين في العمل يخفض من الالتزام؟

نعم لا أحيانا

25. هل تعتقد أن عملك لساعات إضافية يؤثر على التزامك التنظيمي؟

كثيرا قليلا أبدا

26. هل ترى أن كمية العمل الزائد تنعكس على الالتزام؟

موافق غير موافق

27. كيف تؤثر عدم استغلال قدراتك و طاقاتك على الالتزام التنظيمي؟

رابعاً: بيانات حول مصادر ضغوط العمل الخارجية و تأثيرها على الالتزام التنظيمي.

28. يا ترى قلة التهوية من الممكن أن تؤثر على الالتزام في مكان العمل؟

نعم لا

29. متى يكون الضجيج عامل يعيق الالتزام؟

- إذا كان منخفض

- إذا كان مرتفع

- يتوقف ثم يستمر

30. هل تظن أن تصميم مكان العمل ينعكس على الالتزام التنظيمي؟

نعم لا

- إذا كان نعم، فكيف ذلك؟

31. أي الأجهزة و الأدوات الغير مناسبة التي تأخذ منك الالتزام؟

32. هل تعتقد أن شدة التركيز و الانتباه تمنحك الالتزام؟

كثيرا قليلا

33. هل ترى أن درجة تقدير المهام المنجزة من قبلك تحسن من الالتزام التنظيمي؟

قليلا كثيرا

34. هل تظن أن إسناد وظيفة لا تتماشى مع شهادتك تخفض من مستوى التزامك

التنظيمي؟

نعم لا أحيانا

35. هل قلة فرص الإبداع و الابتكار تحدد من الالتزام الموظفين؟

موافق غير موافق محايد

36. هل صعوبة التحكم في الآلات تخفض من التزامك التنظيمي؟

نعم لا أحيانا

37. هل عدم تلقي التدريب الكافي على الآلات ووسائل العمل الحديثة ينعكس على التزامك؟

نعم لا

38. هل تعتقد أن عدم إيضاح المسؤول المباشر ينعكس على الالتزام التنظيمي؟

نعم لا أحيانا

39. هل تظن أن روتينية الهيكل التنظيمي تخفض من الالتزام؟

قليلًا كثيرًا

40. هل سلبية تعامل الهيكل التنظيمي تجسد الالتزام؟

نعم لا

جدول تعداد الموظفين

| العدد | اناث | ذكور | الصف |
|-------|------|------|------------|
| 01 | 00 | 01 | القابض |
| 02 | 00 | 02 | أمين صندوق |
| 02 | 00 | 02 | مفتش شباك |
| 01 | 00 | 01 | محاسب |
| 04 | 00 | 04 | موزع بريد |
| 10 | 05 | 05 | عون شباك |
| 20 | 05 | 15 | المجموع |