

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

ميدان: العلوم الاجتماعية
الفرع: علم الاجتماع
تخصص: تنمية الموارد البشرية



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع
رقم:...../2018

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي
إعداد الطالبة: حنان عطابي

تحت عنوان:

ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بالمؤسسة المغاربية للأنابيب - المسيلة -

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	د. شباح مريم
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أ. محمد أوصيف
مناقشا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أ. تومي الطيب

السنة الجامعية 2017/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير

نشكر الله تعالى الذي وفقنا لانجاز هذا العمل المتواضع ونسأله عز وجل أن

يجعله عملا خالصا لوجهه الكريم وأن يوفقنا لما يحبه ويرضاه وبعد:

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الفاضل الدكتور أوصيف على المجهودات التي

بذلها معي والمساعدات التي قدمها لي وصبره طوال فترة إنجاز هذا البحث فضلا

عما قدمه لي من نصائح وتوجيهات علمية، فلك مني أستاذي أوصيف محمد كل

الاحترام والتقدير.

كما أتقدم بشكري إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد بشكل مباشر أو غير

مباشر في إعداد هذا البحث ونرجو لهم من الله الأجر والثواب.

ملخص:

مذكرة ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي دراسة ميدانية بشركة مغرب بايب للأنايبب بالمسيلة، تم تقسيم الدراسة إلى خمس فصول فصل تمهيدي وفصلين نظريين وفصلين تطبيقيين .

الفصل التمهيدي جاء بعنوان الإطار العام للدراسة تم التطرق فيه إلى ما يلي :
الإشكالية: والتي تم صياغتها عبر مراحل منهجية :

_ تم الحديث عن موضوع الدراسة في حدود مجال النظام الصناعي وأهميته بالنسبة لأصحاب التخصص.
_ تم معالجة المتغير المستقل (ضغوط العمل) والتطرق إلى أهم أبعاده ومؤشراته .
_ تم تحليل المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والتطرق إلى أهم أبعاده ومؤشراته .
بعدها تم طرح سؤال الإشكالية كالتالي :

هل لضغوط العمل علاقة بالالتزام التنظيمي ؟

التساؤلات الفرعية :

_ هل لغموض الدور علاقة بالالتزام المعياري ؟

_ هل لعبئ الدور علاقة بالالتزام الاستمراري ؟

فرضيات الدراسة :

_ لغموض الدور علاقة بالالتزام المعياري .

_ لعبئ الدور علاقة بالالتزام الاستمراري .

تحديد المفاهيم :

تم التطرق إلى كل المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة والتي هي ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.
كما تم التطرق إلى بعض الدراسات التي تم لها علاقة بالموضوع المدروس تم الاستفادة منها في تحديد المفاهيم و صياغة بعض أسئلة الاستمارة .

الجانب النظري : قسم إلى فصلين أول بعنوان ضغوط العمل تم فيه التطرق إلى ما يلي : عناصر ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، آثار ضغوط العمل، طرق قياس ضغوط العمل، مستويات ضغوط العمل، نظريات ضغوط العمل.

والفصل الثاني بعنوان الالتزام التنظيمي وتم فيه التطرق إلى : خصائص الالتزام التنظيمي، أبعاد الالتزام التنظيمي، أهمية الالتزام التنظيمي، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي، مراحل تطور الالتزام التنظيمي، الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي، نظريات الالتزام التنظيمي.

الجانب التطبيقي : والذي بدوره قسم إلى فصلين فصل بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة تناولنا فيه ما يلي :

أولاً : مجالات الدراسة

المجال المكاني : تمت الدراسة بشركة مغرب بايب للأنايب الواقعة بالمنطقة الصناعية بالمسيلة
المجال الزمني : كانت الدراسة الاستطلاعية في شهر مارس (10 مارس) دراسة استطلاعية (24 الى 28 مارس) توزيع وجمع الاستمارة .

المجال البشري : تحتوى المؤسسة على 300 عامل

ثانياً :المنهج المستخدم

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لان طبيعة الدراسة تتفق مع خصائص التي يتميز بها هذا المنهج .

ثالثاً : أدوات جمع المعلومات

تم استخدام أداة الاستمارة لجمع البيانات .

رابعاً : العينة

تم استخدام العينة العشوائي البسيطة

الفصل الخامس: والذي جاء بعنوان عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

_ عرض وتحليل النتائج التي احتوتها الجداول الإحصائية بعد عملية التفرغ

_ مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

بعد تحليل والمناقشة تم الوصول إلى النتائج التالية :

الاستنتاجات العامة للدراسة :

- تعمل المؤسسة على تحديد مهام عمالها بشكل جيد مما يساعد على سهولة الحصول على المعلومات والقيام بمهامهم على أكمل وجه .
- الرقابة الجيدة والتحفيز المناسب يساعد على بذل العمال لأقصى مجهوداتهم لتحقيق المهام الموكلة إليهم .
- برامج التدريب والتكوين التي تقوم بها المؤسسة تعمل على مواكبة كل المستجدات التي تحصل داخل المؤسسة وبالتالي ترفع من أداء العمال.
- تعمل المؤسسة على التقليل من الصراعات سواء بين العاملين أنفسهم وبين العاملين والمسؤولين ما يعمل على التقليل من ضغوط العمل داخل المؤسسة.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	
الصفحة	الموضوع
01	شكر
02	قائمة المحتويات
03	قائمة الجداول والأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة	
05	تمهيد
06	1-الإشكالية
07	2-الفرضيات
08	3-أهداف الدراسة
08	4-أسباب اختيار الموضوع
09	5-أهمية الدراسة
09	6-تحديد المفاهيم
11	7-الدراسات السابقة
15	8-التعليق على الدراسات السابقة
الجانب النظري	
الفصل الأول: ضغوط العمل	
17	تمهيد
18	1-عناصر ضغوط العمل
18	2-أنواع ضغوط العمل
20	3-مصادر ضغوط العمل
23	4-آثار ضغوط العمل
24	5-طرق قياس ضغوط العمل
24	6-مستويات ضغوط العمل
25	7-نظريات ضغوط العمل
28	خلاصة
الفصل الثاني: الالتزام التنظيمي	
30	تمهيد
31	1- خصائص الالتزام التنظيمي

32	2- أبعاد الالتزام التنظيمي
33	3- أهمية الالتزام التنظيمي
34	4- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
35	5- مراحل تطور الالتزام التنظيمي
36	6- الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي
37	7- نظريات الالتزام التنظيمي
39	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
42	تمهيد
43	1- مجال الدراسة
43	2- منهج الدراسة
43	3- أدوات الدراسة
44	4- مجتمع الدراسة
44	5- عينة الدراسة
46	خلاصة
الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها	
48	أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة
64	ثانياً: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
66	ثالثاً: الاستنتاجات العامة للدراسة
68	خاتمة
70	قائمة المراجع
74	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع المبحوثين حسب الجنس	48
02	توزيع المبحوثين حسب متغيري السن وسنوات الخبرة	48
03	توزيع المبحوثين حسب متغيري المستوى التعليمي والمهنة	49
04	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة مع تعارض الواجبات المهنية والعائلية	49
05	توزيع المبحوثين حسب تلقي التوجيهات والأوامر	50
06	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والمهام التي تتعارض وقيمك الشخصية	51
07	توزيع المبحوثين حسب المهنة والصراع مع المسؤول	51
08	توزيع المبحوثين حسب مهامك داخل المؤسسة تسمح من إبراز مهاراتهم وقدراتهم داخل المؤسسة	52
09	توزيع المبحوثين حسب صعوبة التأقلم مع أي مستجدات متعلقة بالمهام داخل المؤسسة	53
10	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والمهام المحددة داخل المؤسسة	53
11	صعوبة في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك	54
12	توزيع المبحوثين حسب المسؤول	54
13	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة ووظائف أخرى غير تلك المكلف بها	55
14	توزيع المبحوثين حسب المهنة والشعور بالتعب	56
15	توزيع المبحوثين حسب المهنة والتدريب	56
16	توزيع المبحوثين حسب الشعور بالراحة المستمرة داخل المؤسسة	57
17	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والجهد	58
18	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والرقابة	58
19	توزيع المبحوثين حسب الإخلاص والالتزام	59
20	توزيع المبحوثين حسب المحافظة بصفة مستمرة على احترام القوانين واللوائح الداخلية للمؤسسة	60
21	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي وتغيير المؤسسة	60
22	توزيع المبحوثين حسب العلاقة المهنية بين زملائك	61

62	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي وقبول وظيفة أخرى بهدف البقاء بالمؤسسة	23
63	التوزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والدفاع عن المؤسسة	24

قائمة الأشكال		
الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر ضغوط العمل وتداخلها	18
02	أنواع ضغوط العمل	20
03	يبين العلاقة التي تربط عبئ العمل بضغط العمل ومستوى الأداء.	22
04	يوضح مستوى الضغوط	25

مقدمة

مقدمة:

يشهد العصر الحديث تغيرات عميقة في حياة المجتمعات على كل المستويات الشيء الذي يفرض على أفراد المجتمع التكيف الذي يتماشى ومتطلبات ذلك التغير، وما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له، فذلك التغير السريع الذي اثر على حركية المجتمع اثر بدوره على المنظمة فمس سلوكيات العمال وتصرفاتهم مما انعكس سلبا على مردودهم وتكيفهم مع الواقع.

إن المنظمة الناجحة في أي مجتمع هي التي تسعى إلى خلق التوازن بين احتياجات العاملين فيها ورغباتهم مع متطلبات المنظمة المتمثلة في الزيادة الإنتاجية والتطوير، حيث أنها لا تستطيع تحقيق كل هذا إلا بالتقليل من الضغوط التي قد نشأت داخلها، ولقد تميزت الحياة الوظيفية في الماضي القريب بالبساطة والسهولة ولكن في ظل تحديات العصر الزاهنة والتي تفرض نفسها على بيئة العمل تغيرت هذه الحياة وازدادت تعقيدا، مما ساهم في بروز ضغوط عمل عديدة، حيث أن هذه الأخيرة ليست وليدة اليوم إلا أنها تعاقمت في زمننا هذا كثيرا لاسيما مع تطور الحياة وتقدم العقل البشري إضافة إلى زيادة مطالب الأفراد وطموحاتهم، الأمر الذي أدى إلى ظهور أشكال عديدة من المنظمات تتدرج في تعقيدها لتصل إلى ما وصلت إليه من أنماط تعبر عن المؤسسات المعاصرة والتي من شأنها أن تعكس ضخامة الأعباء والمسؤوليات الملفات على عاتق الأفراد، وعندما نتحدث عن ضغوط العمل فيمكن اعتبارها قضية لازمت الإنسان منذ تواجده على الأرض ويمكن إرجاع أسباب هذه الضغوط إلى ما هو متعلق بالأفراد أنفسهم، ومنها ما يعود إلى بيئات العمل كما أننا هذه الضغوط تختلف من مؤسسة إلى أخرى، وهي تؤثر بشكل كبير على جودة الأداء لكل عامل وبالتالي على التزامه فالضغوط لها دور بارز وتأثير واضح على التزام العامل داخل المؤسسة لأنه كلما كثرت هذه الضغوط داخل المؤسسة أدى هذا إلى انخفاض أداء العاملين ومنه نقص التزامهم.

وانطلاقا مما سبق ذكره ارتأينا أن نقوم بدراسة حول ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مؤسسة صناعية المغاربية وحتى نتناول موضوع الدراسة اعتمدنا في تقسيمنا إلى أربعة فصول:
الفصل التمهيدي: والذي يشمل إشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة وأهمية وأهداف وأسباب الدراسة وتحديد المفاهيم، وأخيرا الدراسات السابقة والتعليق عليها.
الفصل الأول: ويشمل ضغوط العمل ويضم عناصر أنواعه ومصادر وأثار ضغوط العمل، وطرق قياسه ومستوياته ونظرياته.

الفصل الثاني: ويشمل الالتزام التنظيمي ويضم خصائص وأبعاد وأهمية الالتزام التنظيمي، والعوامل المؤثرة فيه ومراحل تطوره والآثار المترتبة عليه ونظرياته.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية الذي خصص لمجال الدراسة ومنهج وأدوات الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة ويضم عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الفرضيات والاستنتاجات العامة لدراسة.

الجانحة النظري

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

تمهيد

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهمية الدراسة
- 6- تحديد المفاهيم
- 7- الدراسات السابقة
- 8- التعليق على الدراسات السابقة

تمهيد:

تعتبر الإشكالية أساس المراحل اللاحقة لأنها تحدد مسار الدراسة وأهدافها، وفيها يقوم الباحث بتحديد إشكالية بحثه، كما تعد المفاهيم والمصطلحات العلمية إحدى الخطوات العامة في البحث العلمي فالدقة والموضوعية من خصائص العلم التي تميزه عن غيره من أنواع المعرفة ومن مستلزمات الدقة العلمية، وضع تعاريف واضحة ومحددة لكل مفهوم أو مصطلح يستعمله الباحث، كما أن المدخل النظري السوسيولوجي يمكن الباحث من أخذ نظرة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تغييرات أكثر عمق لها، إضافة إلى ذلك يجب أن تستخدم مجموعة من الدراسات السابقة من أجل إثراء الدراسة وهذا يوضع في التالي.

1- الإشكالية:

شهدت المجتمعات الإنسانية المعاصرة تطورات سريعة في جميع مجالات الحياة ويعود الفضل في هذه التطورات إلى التقدم العلمي والتكنولوجي الذي شهده العالم خلال القرن العشرين خاصة في مجال التنمية البشرية والذي اصطلح عليه تسمية بثورة المعرفة. وقد أصبح المورد البشري محل اهتمام كبير من قبل الباحثين والمسيرين وهذا لقدرته على إنتاج القيمة المضافة باعتباره سر نجاح وتطور المنظمات. ويعتبر العنصر البشري أحد أهم مقومات المنظمة التي يجب الحفاظ عليها والسعي لتطويرها من أجل الرقي بها نحو الأفضل وتحقيق الأهداف الموضوعية ولا تستطيع أي منظمة أن تعمل بكفاءة وفعالية بدون التفاعل المتواصل بين الأفراد والجماعات وحتى اللوائح والقوانين التنظيمية في شتى أجزاء المنظمة، غير أن هذا المورد البشري أصبح عرضة لكثير من الضغوط المتعددة والمختلفة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والهائلة في كافة حياتنا الاجتماعية.

فضغوط العمل هي حالة من الإجهاد النفسي والجسدي التي تؤثر على سلوك الفرد الناتجة بسبب زيادة حجم متطلبات العمل إلى فوق قدرات الفرد وإمكاناته، أي كل ما يتعرض له الفرد في عمله من منبهات ومثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية أو الداخلية للعمل كصراع أو غموض الدور أو عبئ العمل وتعد بيئة العمل غير المستقرة مصدرا للضغوط والتوترات التي تزيد من معاناة العاملين أثناء أداء مهامهم الرسمية كالإرهاق النفسي وحالات عدم التوازن الفكري والعضلي مما يؤثر على مستواهم الأدنى بشكل سلبي وهو أمر يستدعي المزيد من الاهتمام بالظروف الفيزيائية داخل البيئة.

كما يشير نموذج سيزلافير ولاس سنة 1997م، أن ضغوط العمل الخاصة بالعمل تنتج من ثلاثة مصادر رئيسية وهي البيئة المنظمة والعوامل الفردية والجماعية، حيث تساهم في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين ولضغوط انعكاسات سلبية وإيجابية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع حيث يتعرض العاملون، لضغوط نفسية وذهنية وبدنية ويصاحبها حالات من القلق والتوتر والإحباط والغضب مما يؤثر سلب على مستوى التزامهم في المنظمات. وقد أصبحت المنظمة تعمل على إيجاد حلول وذلك من أجل الحفاظ على أمن واستقرار المنظمة بحيث تنتقص من هذه الضغوط وفي المقابل تزيد من رضا العاملين لرفع التزامهم نحو عملهم، فالالتزام التنظيمي هو ذلك الرغبة الداخلية لدى الفرد في المنظمة ببذل أقصى درجات الجهد في العمل والناتج من الإيمان التام بأهداف وقيم المنظمة والرغبة الشديدة بالمحافظة على عضويتها وذلك بهدف الحفاظ على استمراريتها وتطويرها.

ويتولد الالتزام التنظيمي في محصلة تفاعل القوي بين خصائص الأفراد وشخصيتهم وضغط العمل والعوامل التنظيمية والمؤثرات المجتمعية والبيئة العامة حيث نجد أن الالتزام التنظيمي هو إدراك من الأفراد بالتوافق بين قيمهم وأهدافهم مع أهداف وقيم التنظيم الذي يعملون به. (عبد الناصر، 1993)

فالالتزام الأفراد في عملهم يشير إلى تقبلهم لقيم وأهداف المنظمة التي يعملون بها وتغانيهم ورغبتهم القوية وجهدهم المتواصل في تحقيق أهدافها وسيظل موضوع الالتزام التنظيمي مفتاحاً أساسياً مهماً في تحديد التوافق العمالي مع منظماتهم فإن كان هناك التزام نحو المنظمة يكون هناك استعداد الكافي لتكوين كل الجهود والتفاني في إنجاز المهام والسعي وراء البقاء في المنظمة والاستمرار للعمل بها أما انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي ستتبعه آثار سلبية مكلفة على المنظمة كالتسبب الوظيفي وغيرها لذا أصبح الالتزام التنظيمي مطلباً أساسياً لتحقيق فعالية الأداء والكفاءة في المؤسسة.

كما أن نجاح المؤسسة الجزائرية مرتبط بالتحكم في ضغوط العمل والالتزام التنظيمي باعتبارهما الموضوع الأساسي الذي يركز عليه المتخصصون في المجال الإداري ويجب دراستها وتحديد مسيبتها وآثارها على كل من الفرد والمؤسسة على حد سواء ومن المعلوم أن ضغوط العمل تجعل الفرد يعيش في حالة غير عادية من توتر وقلق مما يؤثر بلا شك على التزاماته المهنية تجاه مؤسسته ويتسم العمل في المؤسسة باكتساب العديد من المخاطر على المورد البشري، حيث أن التواصل المباشر واليومي لهذه الموارد البشرية مع المواد الكيماوية وآلات الإنتاج وكذا المستويات المرتفعة للضوضاء كلها عوامل من شأنها أن تترك آثار سلبية على سلوك المورد البشري وعلى صحته النفسية والجسدية وهو ما جعلها أكثر عرضة لضغوط العمل، فمن واجب المسؤولين على تلك المؤسسة السهر على إيجاد حلول لهذه المسببات من أجل الحفاظ على استقرار المؤسسة وتنافسيتها. فعلى المؤسسة السهر على التقليل من حدة هذه الضغوط بتوفير كل ما هو ضروري لذلك من جهة، وعلى الفرد أو العامل كذلك الالتزام بمسئوليته داخل المؤسسة من جهة أخرى.

ومن هذا المنطلق تتبادر في أذهاننا التساؤلات التالي:

- هل لضغوط العمل علاقة بالالتزام التنظيمي؟

الأسئلة الفرعية:

- هل لغموض الدور علاقة بالالتزام المعياري؟

- هل لعبئ الدور علاقة بالالتزام الاستمراري؟

2-الفرضية العامة:

-لضغوط العمل علاقة بالالتزام التنظيمي.

الفرضيات الجزئية:

1- لغموض الدور علاقة بالالتزام المعياري.

2- لعبئ الدور علاقة بالالتزام الاستمراري.

3-أهداف الدراسة:

محاولة الكشف عن العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي داخل المؤسسة من

خلال:

-التعرف على العلاقة الموجودة بين غموض دور الفرد داخل المؤسسة والتزامه المعياري.

-التعرف على العلاقة الموجودة بين العبي على الفرد داخل المؤسسة والتزامه الاستمراري.

-محاولة تشخيص ظاهرة ضغوط العمل من أجل التخفيف من حدتها.

-معرفة واقع الالتزام التنظيمي داخل السياق التنظيمي محل الدراسة.

-التعرف على الأسباب الكاملة وراء ظهور ضغوط العمل في محيط الفرد.

-إبراز الآثار المتوقعة لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي.

-محاولة الوصول إلى نتائج يستفاد منها في تحديد استراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل لدى العمال.

-تقديم حلول للمشاكل التي تواجه العامل والتي من شأنها أن تحقق الالتزام التنظيمي.

4- أسباب اختيار الموضوع:

-محاولة دراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من زاوية جديدة.

-محاولة توضيح العلاقة بين المتغيرين وإبرازها داخل المؤسسة والوقوف على آثارها.

-الاستفادة من الدراسة والتعرف على كيفية وسبل مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة

-الاهتمام بموضوع الالتزام التنظيمي وعدم الرضا عن واقعه في المؤسسات.

-الحاجة للبحث والاستقصاء في مجال الالتزام التنظيمي وضغوط العمل.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تساعد نتائج الدراسة في التعرف على ضغوط العمل لدى العاملين ومدى توفر الالتزام التنظيمي في

المؤسسة وبالتالي تكسبهم مهارات إدارة ضغوط العمل وتنمية الالتزام التنظيمي لديهم.

- تساعد هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بموضوع ضغوط العمل وكذلك الالتزام التنظيمي.
- تبرز أهمية الدراسة من كونها تفتح أفقاً جديدة من الدراسات لكل من ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.
- مساهمة الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين الضغوط التي تواجه الرؤساء والمؤسسين في المؤسسة وبين مستوى التزامهم عموماً.
- تساهم على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين.

6- تحديد المفاهيم:

مفهوم ضغوط العمل:

1-التعريف اللغوي:

تعريف الضغط: تعود كلمة ضغوط (Stress) لغويًا إلى الكلمة اللاتينية (Stringer) وتعني يسحب بشدة (معين محمود عياصرة، 2007، ص106)

وفي اللغة العربية نجد عدة معاني لمصطلح الضغط فنقول ضغط، أي غمره إلى الشيء كالحائط ويقال ضغط الكلام أي بالغ في اختصاره ويجازه بحيث يتخلى عن التفاصيل أما الدلالة اللغوية لمصطلح ضغط في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والشدة. (جمعة سيد مصطفى، 2007، ص 6)

تعريف العمل:

لغة بأنه الوظيفة أو المهنة أما اصطلاحاً فهو الجهد الجسدي الذي يقوم به الإنسان من أجل تحقيق هدف معين يعود عليه بالنفع. (ناصر قاسمي، 2011، ص 54)

2-التعريف الاصطلاحي لضغوط العمل:

يعرف زهير الصباغ بقوله ضغوط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي.

وتعرف ضغوط العمل بأنها: الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور. (فاروق فلييه، عبد المجيد السيد، 2005، ص305)

يرى سعيد سليمان السالم أن ضغوط العمل التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئته أو ذاتية لا يكون قادر على التكيف معها بقدراته الفعلية. (مؤيد سعيد سليمان السالم، 1990، ص 81)

يعرف كوبر (Cooper) الضغوط بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد. (شعبان علي، 2002، ص 356)

يعرفه بارن: بأنه الاستجابة للمواقف الخاضعة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورات التي تنشأ عن البيئة. (معين محمود، مروان محمد، 2008، ص 107)

التعريف الإجرائي:

ضغوط العمل هي ردود أفعال العاملين الناتجة من تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية والخارجية، المؤثرة عليه في بيئة عمله والتي تفوق قدراته وإمكاناته، والتي لم يعد قادراً على تحملها والوفاء بمتطلباتها.

مفهوم الالتزام التنظيمي

1- لغة

الالتزام في معجم لسان العرب ورد بمعنى لزم: اللزوم معروف والفعل لَزِمَ والفاعل لَأَزَمَ والمفعول به مَلْزُومٌ، لَزِمَ الشيء يلزمه لَزماً ولزوماً ولازمه ملازمةً ولزماًً والالتزامه وألزمه إياه فالتزمه ورجل لزمه: يلزم الشيء فلا يفارقه. (ابن منظور، 1978، ص 40، 27).

2- اصطلاحاً:

هو القوة الرابطة بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها وتكون هذه القوة خاضعة لعدد من المعايير الأخلاقية والكافية وعلاقات العمل التي تكون محصلتها النهائية البقاء والاستمرار في خدمة المنظمة. (ماجر بدرابي، 2013، ص 70)

وعرفه عبد الوهاب الالتزام التنظيمي بأنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية ويترتب عليه سلوك الفرد سلوكاً يفوق السلوك المتوقع منه المرغوب من جانب المنظمة ورغبة الفرد في إعطاء جزء من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل مجهودات أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤولية إضافية.

ويرى بورتو وآخرون (1974) الالتزام من الناحية الإدارية بأنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها وتوصل إلى أن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للأفراد وهي:

- إيمان قوى بالمنظمة وقبول لأهدافها وقيمها.
- بذل أقصى جهد ممكن لخدمة المنظمة.
- الاستعداد والرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة ويرى بورتو 1968م بأن الالتزام هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة.

كما عرفه خضير نعمة على أنه الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء ويمكن القول بأن عملية الالتزام التنظيمي ما هي إلا عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقته لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم. (خضير نعمة، 1996، ص77)

وعرفه ناصر قاسمي بأنه حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر والتمسك بقيم وأهداف المنظمة؛ والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها. (ناصر قاسمي، 2011، ص14)

التعريف الإجرائي:

الالتزام التنظيمي هو حالة نفسية اجتماعية واستعداد الفرد في بذل أقصى ما يمكن من جهد من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة والبقاء فيها وتحقيق أهدافها والإيمان بقيمتها المشتركة.

7- الدراسات السابقة:

دراسة متعلقة بضغط العمل:

الدراسة الأولى: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز - جيجل (شفيق شاطرة، 2010)

- هذه الدراسة عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علوم التسيير، فرع: إدارة الأعمال من إعداد الطالب شاطر شفيق عام 2010 بجامعة محمد بوقرة بومرداس.

- هدف الدراسة إلى معرفة مصادر ضغوط العمل المختلفة بالإضافة إلى مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي للموارد البشرية وقد شملت عينة الدراسة 65 عامل من 238.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- هناك مصادر متعددة لضغوط العمل، فمنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية ومنها ما هو مرتبط بالموارد البشري وغالبا ما تتفاعل هذه المصادر فيما بينها وتؤثر على المورد البشري.
- إن ضغوط العمل كظاهرة نفسية هي في تزايد مستمر بين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث نظرا للتغيرات الكثيرة والمستمرة الحاصلة في البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة.
- إن ضغوط العمل من الظواهر الحتمية التي لا يمكن من الناحية العملية القضاء عليها نظرا لتعدد مصادرها وأسبابها.
- لا يترتب عن ضغوط العمل آثار سلبية فقط بل قد يترتب عنها آثار إيجابية تكون مرغوبة للمورد البشري والمؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري وكذا على طول مدتها ومدى تكرارها.
- يمكن تقليل الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال التكامل بين دور المورد البشري ودور المؤسسة وهذا من خلال حرصها على استخدام أساليب التعامل معها.
- ترتبط ضغوط العمل بعلاقة عكسية وقوية مع الرضا الوظيفي.

الدراسة الثانية:

ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة.

هذه الدراسة عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علوم التسيير، فرع: إدارة الأعمال من إعداد الطالب محمد صلاح الدين أبو العلاء. عام 2009 بالجامعة الإسلامية غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن بقطاع غزة ومحاولة التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزي المتغيرات الشخصية والوظيفية وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة (147) مدير وكانت نسبة الاسترداد (73%) ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف حيث بلغ الوزن النسبي (53،13%) وأن عبء العمل هو أكثر من العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور ثم الثقافة

التنظيمية كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وقد أوصت الدراسة بعقد برامج تدريبية للمدراء في الوزارة بشكل عام والذين يحملون درجة الثانوية العامة بشكل خاص حيث نسبتهم مرتفعة مقارنة بالأجهزة الأخرى وتشجيعهم على إكمال الدراسة الجامعية وتشجيع المدراء والعاملين في وزارة الداخلية لتقديم مزيد من الإبداع والتميز وتشجيعهم على ذلك، توفر بيئة عمل أفضل من البيئة الحالية من خلال ما يلزم من احتياجات لتسيير العمال بالصورة الصحيحة محاولة لنشر ثقافة لدى العاملين في الوزارة من خلال عقد الدورات وورشات العمل حول أهمية ثقافة الانجاز ودورها في تعزيز مكانة الوزراء في المجتمع.

-دراسات متعلقة بالالتزام التنظيمي:

الدراسة الثالثة:

الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل من إعداد الطالبة عاشوري ابتسام عام 2014-2015.

وتمحورت أسئلة الإشكالية في التساؤلات التالية:

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بالولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)؟
 - ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)؟
 - ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)؟
- كما هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة قامت منهجية الدراسة على المنهج الوصفي ويتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين من إطارات تحكم تنفيذ الذين يزاولون مهامهم على مستوى مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة والبالغ عددهم 70 عامل وتمت الدراسة على أساس المسح الشامل.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $a=0.01$
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $a=0.01$
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة وتحقيق المسؤولية تجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $a=0.01$
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $a=0.01$

الدراسة الرابعة:

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة تكميلية لنيل درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى المملكة العربية السعودية (1429/1428هـ) من إعداد الطالبة إيناس فؤاد ناوي فلمبان.

تمحورت أسئلة الإشكالية في التساؤلات التالية:

- ما مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة؟
- ما طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة؟
- كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.
- التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والزمن الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.
- الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والزمن الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل: (الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية) للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

- واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي الارتباطي وتكونت عينة الدراسة من (103) مشرفاً تربوياً و(175) مشرفة تربوية كما استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات في الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عالٍ من الرضا والالتزام بالإضافة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور.

8- التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسات السابقة مع دراستنا في:

- أن أغلب هذه الدراسات اتبعت المنهج الوصفي وهي خاصية مشتركة بينهم وبين هذا البحث وذلك لأنه ملائم لجميع البيانات الواقعة.

- اعتمدت هذه الدراسات على الاستمارة كأداة لجمع المعلومات.

- تتفق الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.

وتختلف الدراسات السابقة مع دراستنا في:

- الإطارين الزماني والمكاني.

- حجم العينة والنتائج.

- أجريت غالبية هذه الدراسات في بيئات مختلفة ببيئات عامة وخاصة.

وقد استفدنا من هذه الدراسات في:

- صياغة أهداف الدراسة وبناء الإشكالية وصياغة تساؤلات البحث.

- إعداد أسئلة الاستبيان وكذلك تحديد بعض المفاهيم والأبعاد الخاصة بموضوع الدراسة.

- استفدت من هذه الدراسة من خلال إثراء الجانب النظري.

الفصل الأول

ضغوط العمل

تمهيد

1- عناصر ضغوط العمل

2- أنواع ضغوط العمل

3- مصادر ضغوط العمل

4- آثار ضغوط العمل

5- طرق قياس ضغوط العمل

6- مستويات ضغوط العمل

7- نظريات ضغوط العمل

خلاصة

تمهيد:

تعد الضغوط ردود فعل عن التغيرات السريعة التي شهدتها العصر الحالي ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق على هذا العصر بعصر الضغوط فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته على الفرد وأخص بالذكر ضغوط العمل التي سوف نتطرق إليها في هذا الفصل وتوضيح الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع من عناصر وأنواع ومصادر وأثار وطرق قياس ومستويات ضغوط العمل والنظريات المفسرة له.

1- عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية وهي:

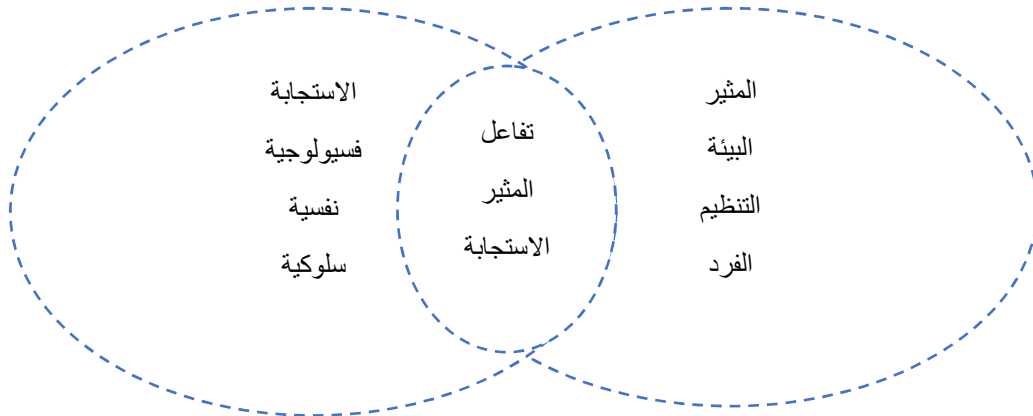
1-1 عنصر المثير: يحتوي على المؤثرات الأولية الناتجة عن المشاعر وقد يكون هذا العنصر "البيئة أو منظمة العمل".

1-2 عنصر الاستجابة: وهي تتمثل ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط. (محمد صبر وافي، 2009، ص 117)

1-3 عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري. (اندرودي سيزلاقي، ماك جي والاس، ص180)

والشكل يوضح العلاقة بين هذه العناصر:

الشكل رقم (1): عناصر ضغوط العمل وتداخلها



2- أنواع ضغوط العمل:

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

1-2: أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر.

ميز "هاترسيلي" بين نوعين من الضغوط وهما:

1- الضغوط الايجابية: وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب_الضغوط السلبية: وهو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن وتؤثر عليه في أدائه وفي انخفاض الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء. (محمد حسن ومحمد حمدات، 2007، ص167)

2-2: أنواع ضغوط العمل وفق معيار الشدة.

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة.

ا_الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

ب_الضغوط المتوسطة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تسير من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيادة شخص غير مرغوب فيه... الخ.

ج_الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة... الخ. (فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، 2005، ص307)

2-3: أنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر.

قد صنفنا ضغوط العمل وفق مصادرها إلى ما يأتي:

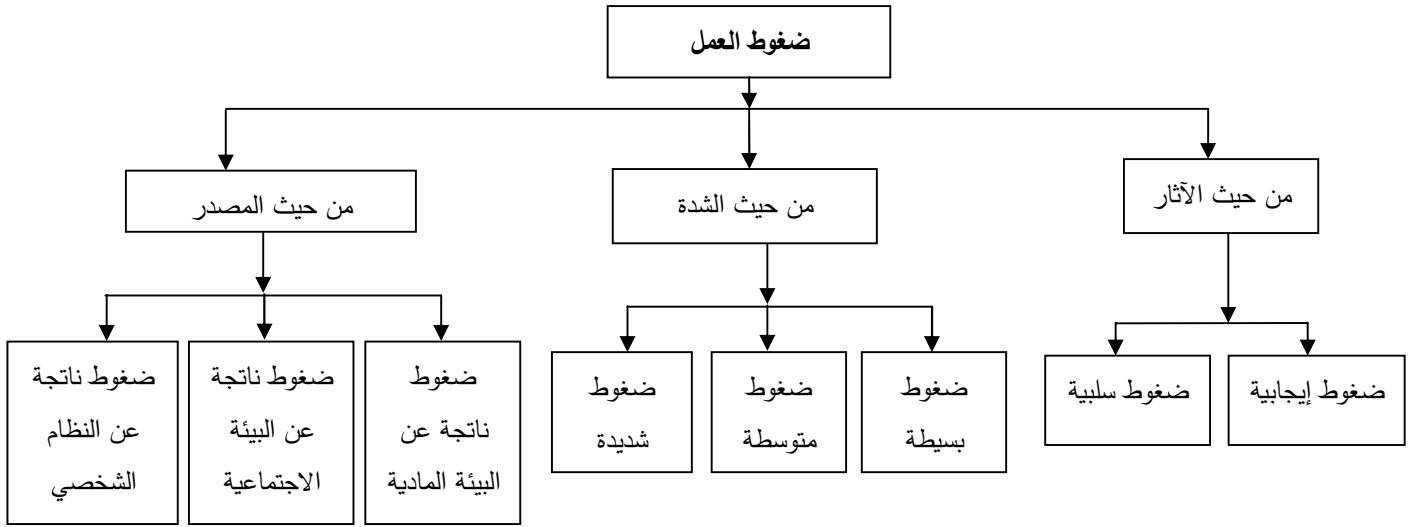
ا_الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية مهام وظيفته وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى استخدام التكنولوجيا التي تعمل بها المنظمة مثل: المكتبة الإدارية الحديثة، فصولا يستطيع مواكبتها أو مسايرتها.

ب_ الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تحدث من خلال تفاعل الفرد مع زملائه في العمل مثل: الصراع الذي يحدث بين الأفراد أو بين الجماعات أو خلاف مع رئيسين العمل المباشر.

ج_الضغوط الناتجة عن الخصائص الفردية للفرد: وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوارثة كالقلق والأساليب الإدراكية. (عبد الناصر عك وآخرون، 2014، ص172)

والشكل التالي يلخص أنواع ضغوط العمل السابقة الذكر:

الشكل رقم (2): أنواع ضغوط العمل



المصدر: فاروق عبد فليح، مرجع سابق، ص 308.

3- مصادر ضغوط العمل:

توصل الكاتب إلى مجموعة من مصادر ضغوط العمل وهي:

- 1 ضغوط ناتجة عن الأدوار (عدم وضوح الأدوار تعدد وتضارب الأدوار عدم التأييد من الإدارة).
- 2 ضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل (عدم ملائمة طبيعة العمل وعناصره، عدم ملائمة مكان العمل، الصراع على الحوافز والترقيات، نوع الوظيفة والمتطلبات).
- 3 ضغوط ناتجة عن العلاقات مع الرؤساء، المرؤوسين، الزملاء، عدم القدرة على التفاوض).
- 4 ضغوط ناتجة عن الهيكل التنظيمي (عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات، عدم التوازن في توزيع السلطات، افتقار المشاركة، سوء الاتصالات، ساعات العمل، المركزية، الصراع).
- 5 ضغوط ناتجة عن التغيير على المستوى (الفردى، التنظيمي).
- 6 ضغوط الوقت (الزيارات والمكالمات التليفزيونية المعارضة، الاجتماعات والزيارات الخارجية، البريد الوارد والصادر، غياب الرئيسين المباشر، عدم تسجيل وتحليل وتنظيم الوقت متاح).
- 7 ضغوط خارجية (الاتجاهات السياسية والغربية، الرأي العام والإعلام، أجهزة الرقابة الخارجية، الاتجاهات الاقتصادية، العادات والتقاليد الاجتماعية).
- 8 ضغوط رقابية (تعدد جهات الرقابة الداخلية، عدم وضوح المعايير الرقابية، عدم موضوعية المعايير، الرقابة الشديدة والتدقيق المطول).

9 ضغوط شخصية (الأسرة ومتطلباتها، العلاقات الاجتماعية، شخصية الفرد). (كمال إيهاب، 2012، ص25-26)

من خلال ما سبق يتبين وجود العديد والكثير من مصادر ضغوط العمل المختلفة وحتى لا يتشعب موضوعنا (دراستنا) ارتأينا أن نقتصر على الضغوط المرتبطة بأبعاد دراستنا وهي صراع الدور وغموض الدور وعبئ الدور.

1- ضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور:

يحدث هذا الصراع إذا كان هناك تزامن بين متطلبات الدور فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة أو السفر مسافات بعيد وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره زوجاً أو أباً فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسته أو زميله في العمل وعليه تتعارض محاورات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجموعة آخري من التوقعات مما يؤدي إلى الصراع. (محمد حسين محمد حمادات، 2008، ص173)

2- ضغوط العمل الناتجة عن غموض الدور:

يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة تؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله. (العميان، 2005، ص164)

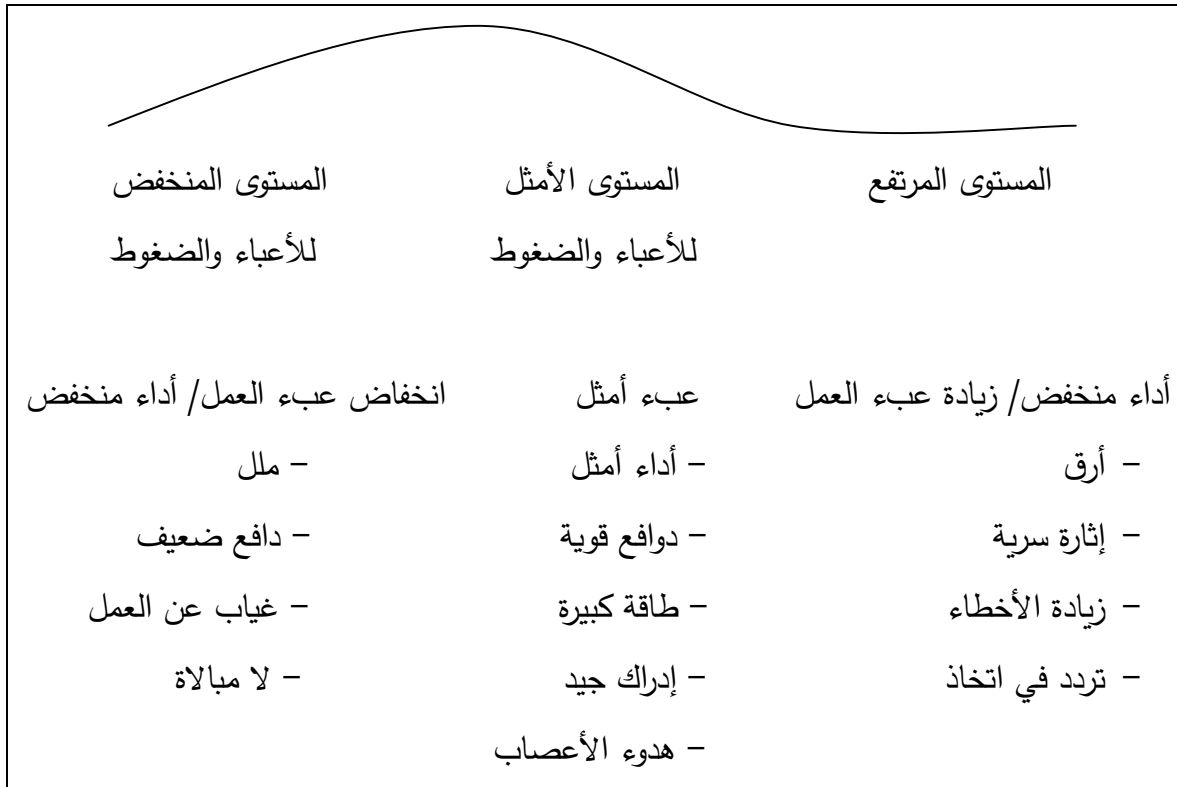
ويعتبر غموض الدور من أكثر العوامل المؤدية للضعف بسبب شعور العاملين بعدم التأكد فيما يتعلق بالأهداف والتوقعات وأسلوب تقييمهم وغيرها. (العطية، 2003، ص381)

ينشأها الموقف ببيئة الفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة مرضية، فالشخص في هذا الحال ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله كذلك فإن الحيرة والغموض قد تنشأ لدى الفرد وتكون مصدراً للضغوط لديه وذلك عندما يكون محروماً من التغذية المرتدة (Feed-Back) التي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه، بل إن الفرد في بعض الأحيان يكتفي بالتغذية المرتدة التي تبين أخطاءه فقط دون الإشارة إلى إيجابياته مما قد يمثل له في الواقع مصدراً من مصادر الضغوط على أن غموض الدور في العمل وإن تعددت مظاهره. (عسكرد سمير احمد، 1989، ص12)

3- ضغوط العمل الناتجة عن عبي الدور:

يعتبر عبي الدور من الأسباب المهمة لضغوط العمل في المؤسسات ويقصد به مجموعة المهام الوظيفية التي تستند إلى المورد البشري من أجل أدائها وقد تكون تلك المهام أكثر أو أقل مما يجب القيام به. (فالح عبد الله الحربي، 2009، ص27) ويأخذ عبي الدور صورتين أساسيتين هما دور كبير في شعور المورد البشري بضغوط العمل هما زيادة عبي الدور أو انخفاضه.

الشكل رقم (3): يبين العلاقة التي تربط عبي العمل بضغوط العمل ومستوى الأداء.



المصدر: (فالح عبد الله الحربي، 2009، ص27)

من خلال الشكل السابق يمكن القول أنه إذا كانت أعباء العمل مرتفعة فإن ذلك سيؤدي إلى شعور المورد البشري بالإرهاق والتعب ومن ثم الشعور بضغوط عمل عالية وهو ما ينعكس بالسلب على مستوى أداءه والتزاماته وكذلك الحال بالنسبة لانخفاض عبي العمل حيث يؤدي هذا الانخفاض إلى شعور المورد البشري بالملل والروتين ومن ثم الشعور بضغوط العمل في حين أن وجود عبي عمل أمثل يجعل المورد البشري في وضعية مثلى اتجاه ضغوط العمل وهو ما ينعكس بالإيجاب على مستوى أداءه والتزاماته.

4-آثار ضغوط العمل:

تسبب شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى ظهور الكثير من التأثيرات السلبية والإيجابية على شخصية الفرد، ولهذا فقد اهتم الباحثون بدراسة هذه التأثيرات الناجمة عن الضغوط وفيما يلي نذكر بعض الآثار الإيجابية والسلبية لضغوط العمل:

1- الآثار الإيجابية:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- تزيد التركيز على العمل لدى الفرد.
- ينظر الفرد إلى عمله بتركيز.
- النوم بشكل مريح.
- التركيز على نتائج العمل.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات.
- الشعور بالمتعة والإنجاز.
- تزيد الفرد حيوية ونشاط.
- النظرة إلى المستقبل بتفاؤل. (محمود سليمان العميان، 2005، ص125)

2-الآثار السلبية: وتتمثل فيما يلي:

- 1-2 الآثار المعرفية:** تؤثر ضغوط العمل على البناء المعرفي للفرد ومن ثمة فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:
- نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة.
 - تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على التعداد والتعرف وزيادة الأخطاء. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص46)

- عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
- التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته والآخرين.
- ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات.

2-2الآثار الانفعالية: وتظهر في الأعراض التالية:

- سرعة استثارة الخوف والقلق والإحباط والهلع.

- ازدياد التوتر النفسي والفيزيولوجي.
- سيطرة الأفكار والوسواس القهرية.
- زيادة الصراعات الشخصية.
- عدم القدرة على التحكم في الانفعالات والسلوك.
- زيادة الانفعالية والحساسية المفرطة.
- انخفاض مستوى الطاقة وبديل الجهد لدى الفرد. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص99)

5- طرق قياس ضغوط العمل:

يرى مسلم أنه يمكن قياس ضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:

1. مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها.
 2. مقارنة الوظائف والأعمال بمؤهلات شاغليها وخبراتهم لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدرا من مصادر الضغوط.
 3. تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل.
 4. التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملين عن سير أدايمهم.
 5. التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز وصيانة ومصروفات وعوائد... الخ.
 6. فتح المجال للمناقشات والشكاوي والتعبير عن النقص الكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوي.
 7. تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء.
- وبناء على ما سبق يمكن إنجاز طرق قياس الضغوط من خلال التقارير وتقييم الكفاءة ومقارنة الإنتاج والمناقشات والشكاوي. (مسلم عبد القادر، 2007، ص 23، 24).

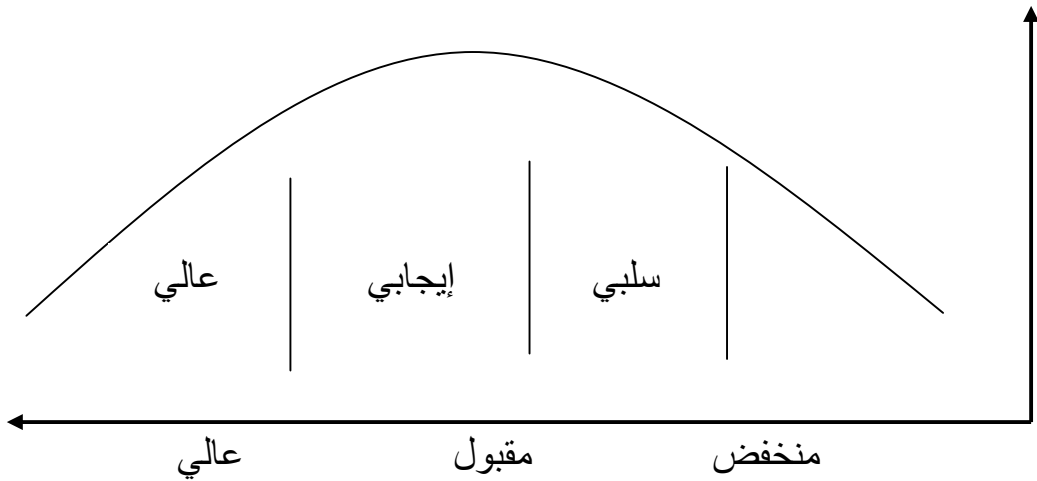
6- مستويات ضغوط العمل:

- 6-1 **المستوى المرتفع:** وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاض في روحه المعنوية وتولد ارتباكا عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.
- 6-2 **المستوى المقبول:** وهي من الضغوط الايجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل والقدرة العالية على التفكير يتركز على حل المشكلات.

3-6 المستوى المنخفض: وهي الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف.

وبما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماماً فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم، وذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد والمنظمة للنمو والتقليل من الضغوط الضارة التي تعترض سلامة الفرد والمنظمة. (معين محمود عياصرة وآخرون، 2008، ص 110، 111)

شكل رقم (04): يوضح مستوى الضغوط



7- نظريات ضغوط العمل:

7-1 نظرية الإدارة العلمية:

ظهرت هذه النظرية في ظل الظروف التي كانت تعيشها المنظمات الأمريكية آنذاك، والتي تميزت بنمو حجمها وزيادة إنتاجها مع ظهور الحاجة إلى زيادة كفاءة العاملين لتحقيق أقصى عائد اقتصادي ممكن لأصحاب المنظمات، يعتبر تايلور (1856-1917) رائد ومؤسس الإدارة العلمية. ولقد اتفق أغلبية كتاب الإدارة على اعتبار تايلور نقطة البداية في التنظيم للفكر الإداري العلمي حيث كانت لحركة الإدارة العلمية اثر هام قي توجيه الانتظار إلى أهمية دراسة الإدارة دراسة علمية مع العدول عن التخمين والتجربة والخطأ، فقد افترض تايلور انه يمكن زيادة إنتاجية العاملين عن طريق مدخل علمي للإدارة يهدف إلى تنمية قدرة المشرفين على توجيه ودعم العاملين مع توفير الحوافز المناسبة للعاملين لتشجيعهم على زيادة الإنتاج، كما أكد تايلور على أهمية مفهوم تقسيم العمل والتخصص، فزيادة كفاءة العاملين تتحقق من خلال تفتيت الوظيفة الواحدة إلى مجموعة من الأقسام، ونقطة البداية في حركة الإدارة العلمية هي أن الأعمال التي يقوم بها الموظف أو العامل تخضع لتحليل دقيق لجميع مكوناتها مع

القيام بدراسات للأجزاء المكونة لهذه الأعمال، ودراسات تشمل الماكينات والآلات المستخدمة لوضع معيار موضوعي للإنتاج المتوقع كما كان يتم اختيار الأفراد المناسبين لنوعية العمل، ثم القيام بتدريبهم للحصول منهم على ما كان يعتقد انه الكمية العادلة من العمل، مع وضع الخطط التشجيعية للأجور لحث الأفراد على الوصول إلى المعايير الموضوعية للإنتاج وقد قام "تايلور" بتقسيم العمل إلى عمل إداري وعمل تنفيذي بحيث يكون التخطيط في اختصاص الإداريين بينما يركز العمال على التنفيذ، وهذا يكون كل مدير وعامل مسؤول ويمكن تلخيص المبادئ الأساسية لنظرية الإدارة العلمية فيما يلي:

تقسيم العمل وتحديد كميا، وهذا التحديد يكون بتوزيع عمل ما على عدد من العمال لتحقيق أعلى مستوى من تبسيط العمل والفعالية في الأداء.

- اختار العمال يكون مطابقا لمستلزمات ومتطلبات العمال التي يقومون بها
- تدريب العمال لأداء أعمالهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل والمراقبة المباشرة للعمال وكيفية أداء الأعمال من طرف المشرفين والمسيرين.
- المكافئة المالية اليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق امثالهم للأوامر المتعلقة بالأداء... (محمود احمد درويش، 2008، ص150)

وفي الأخير نستنتج أن فردريك تايلور حاول أن يتوصل إلى أن تهيئة الظروف المادية والتنظيمية التي من شأنها أن تزيد من كفاءة العامل إذ انه لا بد من الاهتمام بالعمل من حيث الإنجاز والتنفيذ من خلال المراقبة المتواصلة، لكن نجد أن النظرية أولت اهتماما كبيرا لطبيعة الهيكل التنظيمي والتسلسل الرئاسي والاعتماد على الجوانب الأخرى كالحوافز المعنوية، البيئة الخارجية كما أن المبادئ التي جاءت بها لا تصلح لكل زمان ومكان وذلك بفعل التغيرات والتحولات المتجددة كما أن النظرة الأساسية لدى تايلور هي نظرة اقتصادية بهته، فالإنسان مجرد آلة اقتصادية تسعى إلى تنظيم العائد الاقتصادي.

7-2 نظرية العلاقات الإنسانية :

ركزت هذه النظرية مباشرة على الإنسان في العمل، ورائد هذه النظرية هو النون مايو وزملائه حيث رأوا بأن المشكلات الإنسانية أصبحت مجال واسع لدراسة، وفرصة لتقدم ويعتبر ألتن مايو الابا الروحي لما عرف فيما بعد بالعلاقات الإنسانية وبالسلوك التنظيم لاحقاً، وحرص مايو وزملائه على زيادة الإنتاجية بجعلها إنسانية ولقد افترضت هذه النظرية إن الإنسان مخلوق اجتماعي يسعى إلى إنشاء علاقات اقل مع الآخرين، وان أفضل سيما إنسانية جماعية هي التعاون وبناء عليه انعكس ذلك على كيفية تفسير السلوك الإنساني ولتنبأ به والتحكم فيه في نظرية العلاقات الإنسانية.

لقد بدأت تجارب أبحاث هاو ترن بالتركيز على دراسة اثر ظروف العمل المادية وفترات الراحة واثر التغير في مستوى الأجور على زيادة الإنتاج، على أنها محددات رئيسية لسلوك التنظيمي وكانت النتائج تشير إلى إن إنتاج العاملين لم يتغير بشكل يتناسب مع التغيرات في هذه العوامل بل كان النتاج ثابت نسبيا مع تغير طفيف رغم التغير في درجة الحرارة، وكذلك في مستوى الأجور هذه النتائج دفعت الباحثين لإيجاد تفسير لها فتوجه إلى العمال أنفسهم وقاموا بإجراء مقبلات وذلك باعتماد أسلوب الملاحظة والمشاهدة المباشرة لسلوك الجماعي للعاملين في مواقفهم دون وجود مشرفين بالاعتماد على الرقابة الذاتية للعاملين. (حسين حريم، 2009، ص 23)

ومن أهم الاستنتاجات والمعاني التي يمكن اشتقاقها من تجارب بالها وثن هو إن القريوتي يذكر الاستنتاجات التالية:

- لا تعتبر القدرة الجسمية للعامل المحدد الرئيسي لإنتاجه بل هناك محددات اجتماعية تتمثل في إدارة الجماعة ينتمي إليها العامل بخلفيته الاجتماعية وروحه المعنوية.
- تلعب القيادة الإدارية دورا أساسيا في التأثير على جماعات وسلوك أعضائها منفردين ومجتمعين.
- تعتبر التنظيمات الغير رسمية في التنظيم وسيلة مساعدة في تحقيق أهداف الإدارة لان ذلك يعتبر من وسائل المشاركة.
- يواجه العمال سياسات الإدارة كجماعات حيث إن هناك ضغوط اجتماعية على الفرد مصدرها المعايير التي تحكم الجماعة.
- هناك تأثير مهم للتنظيمات غير الرسمية على سلوك العاملين وبالتالي على مستوى الإنتاج.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبعد عرض بعض المداخل النظرية التي تخدم متغيري الدراسة، اتضح لنا أن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وبالحياة الشخصية للمورد البشري.

كما يتبين لنا أيضا أن ضغوط العمل لا ينتج عنها آثار سلبية فقط، بل قد ينتج عنها آثار إيجابية تكون مرغوبة بالنسبة للمورد البشري والمؤسسة، حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري وكذا طول مدتها ومدى تكراره وللتقليل من الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال التكامل بين دور المورد البشري ودور المؤسسة التي يعمل فيها.

الفصل الثاني

الالتزام التنظيمي

تمهيد

- 1- خصائص الالتزام التنظيمي
- 2- أبعاد الالتزام التنظيمي
- 3- أهمية الالتزام التنظيمي
- 4- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
- 5- مراحل تطور الالتزام التنظيمي
- 6- الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي
- 7- نظريات الالتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع الالتزام التنظيمي من الموضوعات التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثون في عدة مجالات أقاموا بدراسة هذه الظاهرة في المؤسسات بشتى أنواعها، وذلك بغية الوصول إلى فهم أعمق لطبيعة السلوك الإنساني وتحديد أوضح للعوامل المؤثرة فيه وتبيان أثره على فعالية تلك المنظمات ومخرجاتها بالإضافة إلى مساعدة الإدارة على تحفيز السلوك الجيد وتعزيز الانتماء لما له من أثر في استمرارية المنظمة وتحقيق أهدافها وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن الالتزام التنظيمي أصبح من أكثر المسائل التي تشغل بال إدارة المنظمات، إلا أن مفهومه العلمي الصحيح لم يحظ بالاهتمام المطلوب من قبل المتخصص إلا في نهاية الستينات وأول السبعينات في هذا القرن.

وقد جاء هذا الفصل موضحا لخصائص الالتزام التنظيمي خصائص وأبعاده وأهمية الالتزام التنظيمي، العوامل المؤثرة فيه ومراحل تطوره والآثار المترتبة عليه والنماذج المفسرة للالتزام التنظيمي.

1- خصائص الالتزام التنظيمي

لقد أجمعت كل التعريفات التي تناولت الالتزام التنظيمي على أنه ظاهرة إدارية، تتجلى في الولاء الاختياري والطوعي للمنظمة والإيمان بأهدافها وقيمتها والعمل على تحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم، كما وتؤكد مما سبق وجود خصائص يتميز بها الالتزام التنظيمي عن غير من الظواهر الإدارية الأخرى ومن بينها:

1- أنه يشير إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.

2- يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة

3- تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدى ولائهم لمنظمتهم.

4- يستغرق الالتزام التنظيمي وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.

5- يتصف الالتزام التنظيمي أنه متعدد الأبعاد. (عادل عبد الفتاح سلامة، 1999، ص15)

وهناك مجموعة أخرى من الخصائص:

1- الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.

2- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.

3- يتصف الأفراد الذين لديهم التزام وظيفي أو تنظيمي داخل المنظمة بالصفات التالية: قبول أهداف

وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها، بذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، وجود مستوى

عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، وجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي. (محمد

حمدات، 2006، ص28)

وترى الطالبة أن هناك من بين الخصائص كذلك:

1- نشأة الالتزام التنظيمي داخلية تنبع عن قناعة شخصية.

2- يتأثر الالتزام التنظيمي بالعوامل التنظيمية، والصفات الشخصية إلى جانب الظروف الخارجية

المحيطة بالعمل.

3- تنتج مخرجات الالتزام التنظيمي من خلال الرغبة بالبقاء في المنظمة والإيمان بها والإخلاص لها،

وتبني أهدافها، وتجويد الأداء الوظيفي للوصول إلى رفع الكفاءة الإنتاجية.

2- أبعاد الالتزام التنظيمي:

سعدت الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي عدد من الأبعاد للاستدلال بها على مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد طبيعة تأثيره في عدة متغيرات تنظيمية سلوكية، وهناك العديد من الأبعاد التي أشار إليها الباحثون والتي تندرج ضمن ثلاثة مداخل لدراسة الالتزام التنظيمي فمنها ما يعتمد على المدخل التبادلي والذي يشير إلى محصلة العلاقات التبادلية بين المنظمة والفرد ومدى شعورهم وإدراكهم للتوازن بين الجهود المبذولة والمكافآت التي يحصلون عليها، أما المدخل التكاملي والذي يتمثل في الاستمرار بالعمل في المنظمة من جانب آخر ويتضمن هذا المدخل ثلاثة أبعاد تشكل المدخل الحديث في دراسة الالتزام التنظيمي وهي:

1-2 الالتزام الشعوري (العاطفي): عرفه meyer, 1992 على أنه ارتباط الفرد بالمؤسسة وأهدافها، ارتباطا وجدانيا كما عرفه moideenktyet, 1998 بأن الالتزام العاطفي يعكس الارتباط العاطفي بالمنظمة والرغبة في الانسحاب إليها والتوحد مع هويتها.

أي أن هذا النوع من الالتزام يشير ويتعلق بالارتباط العاطفي والحسي الذي ينشأ بين الفرد والمنظمة.

2-2 الالتزام الاستمراري: يشير الالتزام الاستمراري إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل في منظمة لاعتقاد بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير فالعاملون ذوي الانتماء المستمر العالي يبقون في المنظمة لأنهم عليهم أن يفعلوا ذلك إما بسبب إدراك قلة البدائل أو بسبب الخوف من التضحية المرافقة لترك العمل في المنظمة.

فالالتزام الاستمراري هو التحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، أي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا الارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع (العوائد) يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمة، وأما إذا أوجد الفرد العامل منظمة أخرى تقدم عوائد أفضل من التي تقدمه الأخرى فيستمر الارتباط له المنظمة التي يعمل فيها فإن لم يتردد في الانتقال إليها وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون وأصحاب الطموحات العالية. (موسى احمد خير الدين، أحمد النجار، 2010، ص 12-13)

2-3 الالتزام المعياري:

يعكس شعور الفرد بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة والعاملين فيها الذي يحتم عليه الوفاء والالتزام بسلوك لخلفية متزنة داخل العمل وخارجه ولتلك المنظمة وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام. (مقدم، 2000، ص 62)

فشعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة قد ينبع من القيمة والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله للمنظمة ويقصد بالمعايير المدركة وغير الملموسة التي يلتزم بها العاملون داخل المؤسسة أما التوقعات فتتمثل في التعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المؤسسة كلا منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المؤسسة.

مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين والمرؤوسين من الرؤساء والزملاء من الزملاء الآخرين خلال فترة عمل الفرد في المؤسسة وتوفير بيئة تسييرية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاقتصادية، التزم الفرد بالمعايير الاجتماعية المعتمدة وأن النصوص عن هذه المعايير سيؤدي إلى الخلل في النظام الاجتماعي. (مصباح، 2010، ص 50)

3-أهمية الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات إن ارتفاع مستوى الالتزام في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرّب من أداء العمل، فهو يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة دوران معدّل دوران العمل فمن المفترض أنّ الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.

يتميز الالتزام التنظيمي بأهمية بالغة للمنظمة لما له من انعكاسات ايجابية على بقاء المنظمة واستمرارها وتحقيق أهدافها وتتجلى أهميته في:

1-3 يمثل عنصرا هاما بين الإدارة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدّم الحوافز الملائمة لرفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

2-3 أن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا أكثر أهمية من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم لها.

3-3 يعتبر عامل هام في التنبؤ بفعالية المنظمة (هيجان عبد الرحمان احمد، 1998، ص 8).

3-4 إن الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال الإدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحیة سليمة وتمكينها من الاستمرار، وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات بغرض تحفيز وزيادة درجات ولائه بأهدافها وقيمتها.

كونه يرتبط بعدد من العوامل منها: سلوك الفرد ونشاطه، ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل الرضا الوظيفي والمشاركة، ارتباطه بسمات ودور الموظف كالاتقالية والمسؤولية، ارتباطها بالسمات الشخصية للموظف، ومن كل ما سبق يعطي الالتزام أهمية فكل عامل من هذه العوامل يرتبط بإنتاجية الفرد وبالتالي إنتاجية المنظمة وفعاليتها (محمد حمادات، 2006، ص 67).

4- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

يؤثر الالتزام التنظيمي بشكل مباشر أو غير مباشر في درجة الالتزام التنظيمي للعاملين من أهمها كما بينها:

4-1- ثقافة الفرد: تعزز جوانب هامة في شخصية الفرد واتجاهاته إزاء الإخلاص في العمل والأمانة والانتماء والالتزام.

4-2- توقعات الفرد في العمل: يؤثر في مستوى الالتزام المؤسسي للفرد.

4-3- وضوح الأهداف: فكلما كانت تلك الأهداف كلما كان فهم الأفراد لما هو مطلوب منهم أفضل وأكثر شمولاً.

4-4- العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين: العلاقة الجيدة تولد عنصر الثقة مما يعزز من النظرة الايجابية إلى المنظمة واستمراره في العمل فيها.

4-5- سمات الوظيفة: وجود خصائص معينة للوظيفة يمكن أن تزيد من إحساس الفرد بالمسؤولية وبالتالي شعوره بالانتماء للمنظمة.

4-6- دعم تشجيع المنظمة للالتزام: يقع للمنظمة دوراً أساسياً في تعزيز الالتزام من خلال إعطاء الموظف حقوقه وتحفيزه وتوفير مناخ الإبداع.

وفي ضوء ما سبق تتفق الدراسة أن وضوح الأهداف في المؤسسة لدى الفرد، وطبيعة الوظيفة والعلاقات الطيبة بين المسؤولين والموظفين في العمل يؤثر على الالتزام التنظيمي. (جودة محفوظ احمد،

2008، ص 282)

5- مراحل تطور الالتزام التنظيمي:

تتنوع آراء الباحثين حول مراحل الالتزام التنظيمي، فهناك من يرى أن للالتزام مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:

5-1- مرحلة الانضمام للمنظمة: التي يريد الفرد العامل بها: غالبا ما يختار الفرد للمنظمة التي يبعث أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

5-2_ مرحلة الالتزام التنظيمي: أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها. (المعيي معود عوض، 1997، ص 7)

ويؤكد المعاني أن الالتزام له ثلاثة مراحل وهي:

أ- مرحلة التجربة: وهي المرحلة التي تمتد من تاريخ مباشر الفرد لعمله ولمدة عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضع للتدريب والإعداد والتجربة حيث ينصب اهتمامه على تأمين وضعه في المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد.

ب- مرحلة العمال والإنجاز: تتراوح هذه المرحلة بين عامين وأربعة أيام يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه ووضوح الولاء للعمل والمنظمة. (المعاني أيمن عودة، 1999، ص 21)

ج- مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لا نهاية، حيث يزداد ولاءه وتتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى النضج. (محمد بن غالب العوفي، 2005، ص 37)

تمثل المجال المكاني في الشركة المغربية للأنايب حيث تعد شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست سنة 2004 وذلك من أجل تصنيع وتجارة في برنامج خطوط الأنايب البولستير المقوى بالألياف الزجاجية، وهي شركة تابعة لمجمع بعلي مقسمة على أربعة: الأنايب المغربية المصنعة لاستعمالات التكنولوجيا وهي رائدة في الإنتاج على مستوى عالمي في تكنوبال، تصنيع وتصميم معدات الإنتاج وبرامج خطوط الأنايب في البولستير المقوى بالألياف الزجاجية.

وتقع الشركة المغربية للأنايب في المنطقة الصناعية بالمسيلة حيث تبلغ مساحة المصنع حوالي 4 هكتار وتنتج الشركة المغربية للأنايب عدة أنابيب تتمثل في عدة مجالات منها: المياه الصالحة للشرب، المياه الملوثة، المياه الخام والري، تجفيف المصانع الهيدروليكية، التبريد المركزي الحراري.

6 - الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي:

تعددت الدراسات حول الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي، وقد تمكن أحد الباحثين من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو المتعلق بأثر الالتزام داخل نطاق العمل والوظيفة.

القسم الثاني: وهو المتعلق بأثر الالتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي.

6-1- الآثار الوظيفية للالتزام التنظيمي:

إن الموظف الملتزم تنظيمياً إذا حقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاماً، فالموظف حينما يشعر بالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به بما يتوافق مع التنظيم مما يكون ذلك في صالح هذا التنظيم، فالموظف الأكثر التزاماً لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به، مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولائه مستقبلاً عن طريق المزيد من التقدم في وظيفته، إن الوجهة النظرية هي الوجهة الأكثر منطقية والتي تنظر إلى الالتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة إيجابية، ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد، وتتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء والرضا عن العمل وانخفاض الغياب ودوران العمل، وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي.

ومن بين تأثيرات الالتزام التنظيمي على المتغيرات التنظيمية:

أ- **الروح المعنوية:** تشير الدراسات إلى أن الالتزام التنظيمي له دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، فالروح المعنوية هي التعبير عن العلاقة الجيدة والمميزة التي تربط المؤسسة بالعاملين فيها، وتؤدي المعنويات العالية إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس المعنويات المنخفضة نتيجة لعيوب في بيئة العمل الداخلية والذي يترتب عليها تدني في الإنتاجية.

ب- **الأداء المتميز:** يمتاز الأفراد الذين لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بأداء وظيفي متميز الناتج عن حب حماس الأفراد للعمل والتزامهم بأهداف التنظيم، تشير الدراسات إلى أن الالتزام من أهم مقومات الإبداع الوظيفي لذا يجب على الإدارة تعزيز قيم الالتزام التنظيمي ودعمه للحصول على المزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي. (محمد بن غالب العوفي، 2005، ص 40)

ج- **تسرب العاملين:** يعرف مولي (التسرب بأنه توف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً) ويعود ذلك إلى عدم شعوره بالولاء والانتماء لعمله مما يؤثر على درجة التزامه في العمل

بالمنظمة، ويعتبر تسرب العاملين أن تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي مما تمنع تقدم المنظمات وذلك لأن التسرب يؤدي إلى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل. (العطية، 2003، ص 54-55)

6-2- الآثار الحياتية للالتزام التنظيمي:

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

وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته، وعلى النقيض من الاتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين تشكك في وجود آثار إيجابية للالتزام التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد فمثلا يرى البعض أن للالتزام التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره فالموظف الأكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة.

7- النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي:

7-1- نظرية الالتزام البنائي:

اختر (*beche*) أحد التصورات الهامة للالتزام وحاول أن يوضح معناه وتبلوره من خلال نظرية واضحة عرف فيها الالتزام بأنه: "اندماج الفرد في خط معين من التصرفات الثابتة والمتوافقة، وبالتالي يكون الالتزام هو درجة ارتباط الفرد بمنظمة معينة، وأن هذا الالتزام نتيجة لاستثمارات الفرد للمنظمة، أو لأن يجري عدد من المراهنات الجانبية التي تعمل على تأكيدها بقاء الفرد في المنظمة وبالتالي فإن الالتزام السلوكي الذي يقدمه (*beche*) يشير إلى البقاء في المنظمة من وجود عدد كبير من الاستثمارات للفرد في المنظمة وسوف تفقد هذا ما إذا ترك المنظمة". (محمد احمد درويش، 2008، ص 7)

استخدمت نظرية (*beche*, 1966) كثيرا من الباحثين لاختيار نظرية الرهان الجانبي والتعرف على مدى صدقها واختيار النظرية طور الباحثين مقاييس متعددة وقياس الالتزام التنظيمي كما حاولوا التعرف على محددات الالتزام السلوكي الذي قدمه (*beche*).

7-2- نظرية الالتزام الوجداني:

تصور آخر لفهم الارتباط النفسي بين الفرد والمنظمة النابع من التوافق في القيم والأهداف بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها هذا التصور أطلق عليه التوحد مع المنظمة وهو يعني التماثل في الخصائص العامة والمصير بين الفرد والمنظمة.

ولقد أخذت العلاقة بين التوحد مع المنظمة ومفهوم الالتزام التنظيمي ثلاث اتجاهات رئيسية هي:
الاتجاه الأول: نظر إلى مفهوم التوحد مفهوم الالتزام باعتبارهم مفهوما واحدا وشيئا واحد حيث يرى (Brown, 1969) التوحد (Identification) هو الالتزام بمنظمات الخدمة العامة، ويرى (Sheldon, 1971) أن التوحد مع المهن هو الالتزام المهني وكذلك يرى (Lee, 1971) مفهوم التوحد مع المنظمة (Organization Identification with) طبقا لمفهوم (Marc, 1958) يساوي الالتزام التنظيمي، كما أن بعض دارسي الالتزام نظروا إلى الالتزام باعتباره مفهوم مماثل تماما للتوحد مثل (Buchanan, 1974).
الاتجاه الثاني: ونظرا إلى التوحد مع المنظمة باعتباره أحد مكونات الالتزام التنظيمي وبالتالي نظرا إلى الالتزام التنظيمي باعتباره مفهوم يتكون التوحد مع المنظمة والاندماج فيها.
الاتجاه الثالث: نظرا إلى مفهوم التوحد مع المنظمة ومفهوم الالتزام التنظيمي على أنهما مفهومين مختلفين ومتباعين.

7-2- نظرية الالتزام المعياري:

يرى (Wieher, 1982) أن نموذج الالتزام للمنظمات مثل كل النماذج النظرية ذات الفائدة يجب أن يقابل ثلاث معايير هامة على الأقل:
 -دقة التعريف النظرية.
 -التكامل النظري مع غيره من المفاهيم الأخرى ذات الصلة.
 -وجود قوة تنبئية للنموذج.

ويرى (Wieher) أن أغلب التفسيرات للسلوك التنظيمي ركزت على السلوك الناتج من النماذج الموقفية الشرطية مثل: نظريات التوقعات ونظريات التدعيم والافتراض الرئيسي لتلك النماذج هو أنه تفسير السلوك الفردي في المنظمات تحتاج إلى أن تأخذ في الاعتبار الضغوط المعياري المستخدمة مثل: المعيارية المستخدمة مثل: المعايير الأخلاقية والأدبية الفردية. (محمد احمد درويش، 2008، ص 7-130)

خلاصة الفصل:

انطلاقاً من هذا الفصل يمكننا القول بصفة عامة أن الالتزام التنظيمي يعتبر الخلية الأساسية داخل المنظمات لذا نجد موضوع الالتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه قد نال اهتمام الكثير من الباحثين، فهو يعد عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الإبداع والاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين كما يساهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو والتواصل ويبدو أن توفر قدر كبير من الالتزام التنظيمي يمكن أن يكون مفيداً للمؤسسة وخصوصاً إذا كان هذا الالتزام نابعاً من ذوات الأفراد لا من العوامل الخارجية.

ونتيجة لذلك قد برزت الحاجة إلى دراسة هذا السلوك في المنظمات بغرض تحفيز العمال وزيادة التزامهم، وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من النظريات وإجراء الكثير من الأبحاث الميدانية والتطبيقية في الفترة الأخيرة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- مجال الدراسة

2- منهج الدراسة

3- أدوات الدراسة

4- مجتمع الدراسة

5- عينة الدراسة

خلاصة

تمهيد:

من الضروري في أي بحث ميداني أن يقف الباحث على مجموعة من الإجراءات المنهجية التي يرى بأنها ضرورية في بحثه، وكما هو معلوم أن هناك علاقة بين طبيعة الموضوع أو بين المنهج المستخدم، وكذا الأدوات التي استعملناها في الدراسة، فالبحث الاجتماعي يحتاج إلى الربط بين ما هو نظري وما هو ميداني، باعتباره أن الميدان هو المحك الذي يختبر فيه ما تم التطرق إليه في الدراسة في شقها النظري.

وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مجالات الدراسة، وطبيعة المنهج المستخدم في الدراسة، وكذلك أدوات الدراسة ومجتمع البحث والعينة.

1- مجالات الدراسة :**1-1 المجال الزمني:**

أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني شهر (10مارس) دراسة استطلاعية ومن (24 إلى 28 مارس) تم توزيع وجمع الاستمارة للسنة الجامعية 2017-2018.

1-2 المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني في الشركة المغربية للأنايبب حيث تعد شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست سنة 2004 وذلك من أجل تصنيع وتجارة في برنامج خطوط الأنايبب البولستير المقوى بالألياف الزجاجية، وهي شركة تابعة لمجمع بعلي مقسمة على أربعة: الأنايبب المغربية المصنعة لاستعمالات التكنولوجيا وهي رائدة في الإنتاج على مستوى عالمي في تكنوبال، تصنيع وتصميم معدات الإنتاج وبرامج خطوط الأنايبب في البولستير المقوى بالألياف الزجاجية.

وتقع الشركة المغربية للأنايبب في المنطقة الصناعية بالمسيلة حيث تبلغ مساحة المصنع حوالي 4 هكتار وتنتج الشركة المغربية للأنايبب عدة أناييبب تتمثل في عدة مجالات منها: المياه الصالحة للشرب، المياه الملوثة، المياه الخام والري، تجفيف المصانع الهيدروليكية، التبريد المركزي الحراري.

2- منهج الدراسة:

يتم تحديد المنهج المستخدم في الدراسة وفقا لطبيعة الموضوع المعالج وفي دراستنا ارتأينا أن يكون المنهج الوصفي التحليلي وهو منهج هذه الدراسة باعتباره الأنسب لها، والذي يمكن تعريفه بأنه عبارة عن مسح شامل للظاهرة الموجودة في ظاهرة معينة، وفي مكان معين ووقت محدد، بحيث يحاول الباحث كشف الأوضاع القائمة، وقد لا يكتفي بوصف وتشخيص الواقع بل يهتم أيضا بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الأشياء أو الظاهرة. (رشيد زرواتي، 2002، ص 191)

3- أدوات جمع البيانات:

إن أدوات جمع البيانات شيء مهم في البحث العلمي وهي الوسيلة التي يمكن الاستعانة بها في ظل نظام منهجي كفيل بجمع البيانات ذات الصلة بالموضوع محل الدراسة في إطار كل تقنية من التقنيات ينبغي بناء أداة خاصة بكل دراسة يريد القيام بها، إذ تتمتع هذه التقنية ببنية ومميزات تجعلها قادرة على الحصول على المعطيات الضرورية والكافية للدراسة. (موريس أنجرس، 2004، ص 233)

وتتعدد أدوات البحث العلمي التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة من أفراد مجتمع الدراسة أو من أفراد عينتها حيث أشار (عبيدات وآخرون) أنها تتراوح ما

بين الملاحظة والمقابلة والاستبانة والاختبار والمقياس، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة باعتباره أنسب أدوات البحث العلمي التي تتفق مع معطيات الدراسة، وتحقق أهداف الدراسة للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع معين. (عبيدات وآخرون، 1998، ص125)

1- الاستبانة: وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاث محاول:

يتضمن المحور الأول البيانات الخاصة وتناولنا فيها 5 أسئلة تبين لنا خصائص عينة مجتمع الدراسة من حيث الجنس والسن والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة والمهنة، وتضمن المحور الثاني وهو المحور الخاص بضغوط العمل ويضم 13 سؤالاً من 6 إلى 18، أما المحور الثالث وهو الخاص بالالتزام التنظيمي ويضم 8 أسئلة.

2- الوثائق والسجلات: تم الاستعانة بالوثائق والسجلات كمصدر لجمع البيانات الضرورية الخاصة بموضوع الدراسة والمتعلقة بـ:

-بيانات متعلقة بنشأة المؤسسة وموقعها الجغرافي ومختلف نشاطاتها.

-بيانات متعلقة بعدد العمال بالشركة.

-بيانات متعلقة بالهيكل التنظيمي للشركة.

4- مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث بأنه المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة (موريس أنجرس، 2006، ص289)

تكون مجتمع الدراسة من 300 عامل موزعين على مختلف الفئات والمستويات التنظيمية والفروع المكونة لشركة المغاربية للأنايب، وكانت العينة النهائية 50 وهي تشكل نسبة 50% من مجتمع الدراسة وتم استرجاع 46 استمارة منها 1 فارغة و45 صحيحة اعتمدها في التحليل

5- عينة الدراسة:

العينة في أبسط تعريفاتها المقدمة على أنها: هي المجموعة الجزئية التي يقوم بها الباحث بتطبيق دراسته عليها وهي تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي إذن هذه العينة توزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الوارد في المجتمع والمنقاة، من حيث انه يتم انتقائها من مجتمع الدراسة وفق إجراءات وأساليب محدودة.

ونظرا لطبيعة الموضوع وخصائص مجتمع الدراسة تم اختيار العينة العشوائية البسيطة أي اختيار عينة مماثلة للمجتمع الأصلي الذي يشمل عليها هذا المجتمع ويطلق هذا النوع من العينات في حالة ما إذا كان المجتمع متباين (غير متجانس) وتتميز عناصره بعدة خصائص ومميزات وتعرف العينة العشوائية هي العينة التي تختار وحداتها من الإطار الخاص بها على أساس يهيئ فرص انتقاء متكافئة لجميع وحدات المجتمع المحسوبة منه. (سلاطينة، 2009، ص128-133)

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى الخطوات المنهجية التي اعتمدها في دراستنا، حيث وجدنا أن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي، كما استخدمنا تقنية استمارة الاستبيان وهذا الاكتشاف وفهم دوافع الواقع بغية الوصول إلى نتائج متعلقة بموضوع الدراسة كما تطرقنا كذلك في هذا الفصل إلى تحديد مجالات الدراسة المكانية والزمانية، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

ثانياً: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

ثالثاً: الاستنتاجات العامة للدراسة

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الجدول (01): توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	45	%100
أنثى	00	%00
المجموع	45	%100

أعطى الجدول أعلاه نتيجة أن كل أعضاء العينة كانوا من الذكور ويرجع ذلك أساساً لطبيعة العمل داخل هذه المؤسسة الصناعية والذي يتطلب الجهد والقوة البدنية وهذا ما لاحظناه كذلك عند تواجدها بهذه المؤسسة فلم نصادف أي موظفة بهذه المؤسسة، كما يرجع سبب ذلك إلى موقع المؤسسة المنعزل نوعاً ما عن المناطق الحضرية والتي يصعب الوصول إليها خاصة للإناث (العاملات)، من الوسط المحافظ لمدينة المسيلة.

الجدول رقم (02): توزيع المبحوثين حسب متغيري السن وسنوات الخبرة

المجموع	11 فما فوق		10-6		5-0		سنوات الخبرة	
	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار		
30-20	%100	21	%00	0	%9.25	2	%90.47	19
40-31	%100	11	%00	0	%27.27	3	%72.72	8
41 فما فوق	%100	13	%7.69	1	%53.84	7	%38.46	5
المجموع	%100	45	%2.22	1	%26.66	12	%71.11	32

من خلال نتائج الجدول السابق فإن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانت خبرتهم أقل من 5 سنوات وهو ما يفوق (70%) منهم، ويرجع سبب ذلك ربما إلى حداثة نشأة المؤسسة كما لاحظنا أن فئة أعمار الشباب هي النسبة الكبرى داخل هذه العينة فمن أصل 45 عامل نجد 32 عاملاً أعمارهم أقل من 40 سنة (أي نسبة تفوق (70%) فطبيعة إنتاج المؤسسة يتطلب أكثر هذه الفئة وما تتميز به من النشاط والحيوية والقوة البدنية.

الجدول رقم (03): توزيع المبحوثين حسب متغيري المستوى التعليمي والمهنة

المهنة		إطار		عون تحكم		عون تنفيذ		المجموع	
المستوى التعليمي	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار
ابتدائي	0	%00	0	%00	3	%100	3	%100	3
متوسط	0	%00	4	%28.57	10	%71.42	14	%100	14
ثانوي	0	%00	3	%27.27	8	%72.72	11	%100	11
جامعي	1	%5.88	8	%47.05	8	%47.05	17	%100	17
المجموع	1	%2.22	15	%33.33	29	%64.44	45	%100	45

تشير نتائج الجدول أعلاه أن الغالبية العظمى من العمال هم أعوان تنفيذ، وهذا نظرا للطابع الصناعي لهذه المؤسسة وهو ما أشارت إليه النسبة (64.44%)، كما تعطينا هذه النتائج نظرة عن أزمة التشغيل أو البطالة على الأقل في هذه الولاية حيث نجد أن (08) من عمال التنفيذ ذوي مستوى جامعي كانوا الأجدر نجدهم على الأقل مع فئة أعوان التحكم فالضرورة للعمل خاصة لذكور أدت بقبول هذه الفئة الأخيرة أي منصب يوفر لهم دخل مستقر، كما نلاحظ أن 28 عام من أصل 45 (أي بنسبة 22,62%) ذو مستوى ثانوي فما فوق.

الجدول رقم (04): توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة مع تعارض الواجبات المهنية والعائلية

تعارض واجباتك المهنية والعائلية		نعم		لا		أحيانا		المجموع	
سنوات الخبرة	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار
5-0	5	%15.62	18	%56.25	9	%28.12	32	%100	32
10-6	1	%8.33	6	%50	5	%41.66	12	%100	12
11 فما فوق	0	%00	0	%00	1	%100	1	%100	1
المجموع	6	%13.33	24	%53.33	15	%33.33	45	%100	45

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام داخل العينة هو عدم تعارض الواجبات المهنية والواجبات العائلية فلم تتعدى نسبة القائمين عكس ذلك 14 (13.33%) من مجموع أفراد العائلة، كما يرجع اتجاه العاملين في هذا الخصوص أن غالبية العمال داخل هذه المؤسسة كانت خبرتهم اقل من 5 سنوات، حيث لم تتولد لديهم تلك الضغوط وتعرضها مع الوظائف والأدوار داخل المؤسسة، كما يمكن تفسير ذلك اتجاه العاملين أو الموظفين إلى عدم مزج بين الحياة الشخصية والعائلية والحياة المهنية.

الجدول (05): توزيع المبحوثين حسب تلقي التوجيهات والأوامر

النسبة %	التكرار	تلقي التوجيهات والأوامر من عدة مسؤولين
40%	18	نعم
20%	9	لا
40%	18	أحيانا
100%	45	المجموع

من خلال العبارة المدونة أعلاه والتي تعبر عن تلقي التوجيهات والأوامر من عدة مسؤولين بلغت نسبة المبحوثين الذين أجابوا ب: نعم وأحيانا أن تلقي الأوامر والتوجيهات من عدة مسؤولين بنسبة قدرت ب: 40% وهي نسبة متساوية بينهما بينما بلغت نسبة الذين أجابوا ب: لا أي أن تلقي التوجيهات والأوامر لا يكون من عدة مسؤولين بنسبة (20%).

يمكن قراءة نتائج هذا الجدول باعتماد نسبة (20%) والتي تمثل أفراد عينة الدراسة الذين رأوا بعدم تلقي الأوامر من عدة مسؤولين فلغالبية إذا رأوا عكس ذلك.

وهذا راجع ربما لتعدد الأعمال والمهام وطبيعة قنوات الاتصال غير الواضحة والتي تأتي من عدة مصادر، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم التخصص في العمل، وربما إلى عدم التوزيع الواضح لمراكز اتخاذ القرار والإشراف، وربما إلى عدم وجود وحدات أو فرق عمل واضحة ومنظمة والتي تعمل على تداخل المهام والوظائف داخل المؤسسة.

الجدول رقم (06): توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والمهام التي تتعارض وقيمك الشخصية

المجموع		أحيانا		لا		نعم		القيام بمهام تتنافى ومبادئك الشخصية
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
5-0	32	40.62%	13	53.12%	17	6.25%	2	سنوات الخبرة
10-6	12	16.66%	2	66.66%	8	16.66%	2	
11 فما فوق	1	0%	0	0%	0	100%	1	
المجموع	45	33.33%	15	55.55%	25	11.11%	5	

من خلال نتائج الجدول السابق فان الغالبية العظمى لأفراد العينة رأوا بعدم تنافي القيم الشخصية والمهام الموكلة لهم داخل المؤسسة فهم راضون بنسبة كبيرة عن مهامهم المكفون بها حيث نجد فقط (11.11 %) منهم من رأوا بتنافي دورهم داخل المؤسسة ومبادئهم الشخصية، فربما يكون ذوي المستوى الجامعي غير راضون بمهام أعوان التنفيذ وهذا أمر مشروع لهم.

كما نلاحظ أنهم كلما زادت سنوات الخبرة كلما زاد الرضا والقبول بالمهام الموكلة للعمال فمن بنسبة (53,12%) من فئة 0-5 سنوات إلى (66.66%) من الفئة 6-10 سنوات.

الجدول رقم (07): توزيع المبحوثين حسب المهنة والصراع مع المسؤول

المجموع		أحيانا		لا		نعم		تدخل في صراع مع مسؤولك المباشر المهنة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
إطار	1	100%	1	0%	0	0%	0	
عون تحكم	15	33.33%	5	66.66%	10	0%	0	
عون تنفيذ	29	31.03%	9	68.96%	20	0%	0	
المجموع	45	33.33%	15	66.66%	30	0%	0	

نستنتج من نتائج هذا الجدول بأنه لا يوجد صراع واضح أو دائم بين العامل ومسؤولة المباشر وهذا ما لمسناه من خلال النسبتين 66.66% و 33.33% فالعدد القليل منهم فقط ما اشتكى بوجود هذا الصراع داخل هذه المؤسسة.

ويمكن إرجاع ذلك إلى تحكم مسيري هذه المؤسسة بالعدالة التنظيمية والعدالة التوزيعية للمهام حسب التخصص والمؤهلات بالإضافة إلى ذلك وضوح المهام والأدوار لكل عامل وكذلك ربما لتكون علاقة زمالة بين العمال والمسؤولين بحكم التقارب الجغرافي بينهم والثقافة الواحدة للمنطقة

الجدول (08): توزيع المبحوثين حسب مهامك داخل المؤسسة تسمح من إبراز مهاراتهم وقدراتهم داخل المؤسسة

هل مهامك داخل المؤسسة تسمح من إبراز مهارتك وقدراتك	التكرار	النسبة %
نعم	28	62.22
لا	17	37.77
المجموع	45	100

الاتجاه العام الذي استخلصناه من الجدول السابق (22,62%) هو أن المهام الموكلة للعمال داخل هذه المؤسسة تسمح بإبراز مهاراتهم وقدراتهم ويمكن إرجاع ذلك إلى الرضا الوظيفي لغالبية عمال هذه المؤسسة وربما كذلك إلى السياسة التوظيفية لها فلا يعقل أن مؤسسة خاصة تخاطر بعمال ليسو ذوي كفاءة مهنية حسب المهنة الموكلة لهم وكذلك إلى جو العمل المناسب والذي يشجع على الإبداع والابتكار

الجدول (09): توزيع المبحوثين حسب صعوبة التأقلم مع أي مستجدات متعلقة بالمهام داخل المؤسسة

هل تجد صعوبات بالتأقلم مع أي مستجدات متعلقة بمهامك داخل المؤسسة	التكرار	النسبة %
نعم	6	13.33
لا	24	53.33
أحيانا	15	33.33
المجموع	45	100

يلخص الجدول السابق أن أغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في التأقلم مع أي مستجدات متعلقة بمهامهم داخل المؤسسة حيث لم يصرح إلا (13.33%) منهم عكس ذلك، ويمكن إرجاع ذلك إلى السياسية التوظيفية والتنظيمية لهذه المؤسسة بحيث توفر المؤسسة كل الوسائل لرفع من مستوى الكفاءة المهنية لعمالها من تكوين وتدريب على كل ما هو جديد في نطاق نشاطهم. فالمؤسسة المعنية تهتم كثيرا لهذا الموضوع لتبقى دائما منافسة لمثيلها في الجزائر.

الجدول رقم (10): توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والمهام المحددة داخل المؤسسة

المجموع		لا		نعم		مهامك محددة جيدا داخل المؤسسة سنوات الخبرة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
%100	32	%28.12	9	%71.875	23	5-0
%100	12	%66.66	8	%33.33	4	10-6
%100	1	%100	1	%00	0	11 فما فوق
%100	45	%40	18	%60	27	المجموع

الاتجاه العام لآراء المبحوثين حول تحديد المهام داخل المؤسسة يرى أنها محددة جيدا وهذا ما استخلص من نتائج الجدول بنسبة (60%) من مجموع كما لا يمكن الاستهانة بالنسبة الأخرى والتي تمثل (40%) من مجموع المبحوثين والتي رأت أن مهامها ليست محددة جيدا داخل المؤسسة، ويمكن إرجاع سبب ذلك سعي المؤسسة للتقليص من الوظائف داخلها بحيث يتم إدماج عدة وظائف في وظيفة واحدة للتقليل من عدد العمال وبالتالي التخفيف من الأعباء.

الجدول رقم (11): صعوبة في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك

النسبة %	التكرار	تجد صعوبة في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك
15.55	7	نعم
55.55	25	لا
28.88	13	أحيانا
100	45	المجموع

يسعي المسؤولون والقائمون على المؤسسة على ضرورة تسهيل عملية إيصال كل المعلومات المتعلقة بطبيعة العمل وكيفية أداء الوظائف والوسائل اللازمة لذلك بغية تسهيل عملية الإنتاج التي تعمل على تطوير المؤسسة وتزيد قدرتها على المنافسة في السوق. وهذا ما لمسناه بين نتائج الجدول السابق حيث يرى غالبية المبحوثين أكثر من (55%) منهم، بعدم وجود صعوبات للحصول على المعلومات لأداء مهامهم ووظائفهم بأكمل وجه.

الجدول رقم (12): توزيع المبحوثين حسب المسؤول

النسبة %	التكرار	يوجد مسؤول واحد تلجا إليه وقت الضرورة
31.11%	14	نعم
68.89%	31	لا
100%	45	المجموع

يعطي الجدول أعلاه صورة عن المؤسسة الخاصة بوجه خاص حيث نجد ربما عدة مسؤوليات يتكفل بها شخص واحد كما ذكرناه في الجدول السابق (رقم 11)، حيث لا يوجد مسؤول واحد يلجا إليه العمال لتأدية مهامهم، فالمسؤوليات ليست محددة بشكل دقيق داخل هذه المؤسسة وكذلك إلى تنوع الوظائف وتعددتها مما يمتنع الاتصال بجهة واحد أو مسؤول واحد، هذا ما لخصته نسبة (68.89%) من أعضاء العينة رأوا أنه لا يوجد مسؤول واحد يلجئون إليه وقت الضرورة.

الجدول رقم (13): توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة ووظائف أخرى غير تلك المكلف بها

المجموع		أحيانا		لا		نعم		وظائف أخرى غير المكلف بها سنوات الخبرة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100	32	40.62	13	15.62	5	43.75	14	5-0
100	12	16.66	2	33.33	4	50	5	10-6
100	1	00	0	00	0	100	1	11 فما فوق
100	45	33.33	15	20	9	46.66	21	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه يظهر لنا أن أعلى نسبة كانت (43,75%) كانت من العمال ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات الذين يقومون بوظائف أخرى غير تلك المكلف بها عند التوظيف للمرة الأولى ويرجع ذلك إلى العدد الكبير من المهام.

والوظائف الموجودة داخل المؤسسة مقارنة بعدد العمال إضافة إلى سعي المسؤولين داخل المؤسسة بتوظيف العمال في عدة وظائف بغية إكسابهم خبرات ومؤهلات متعددة تؤهلهم لمواجهة جميع المستجدات التي تحدث داخل المؤسسة.

رأى جزء كبير من أفراد العينة أنهم يكلفون بمهام أخرى غير تلك المكلف بها رسمياً وهو ما لخصته نسبة (66,46%) بالإضافة إلى نسبة (33,33%) أنهم يلجئون إليهم أحيانا للقيام بمهام أخرى وهذا ما يؤكد ما لخصناه في الجدولين السابقين بحيث تسعى المؤسسة إلى التقليل من عدد الوظائف للتخفيض من التكاليف وبالتالي الرفع من مستوى تنافسيتها والحفاظ على مكانتها في السوق الجزائرية.

الجدول رقم (14): توزيع المبحوثين حسب المهنة والشعور بالتعب

المجموع		أحيانا		لا		نعم		شعور بالتعب بعد الانتهاء من العمل المهنة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100	1	100	1	00	0		0	إطار
100	15	33.33	5	00	0	66.66	10	عون تحكم
100	29	27.58	8	00	0	72.41	21	عون تنفيذ
100	45	31.11	14	00	0	68.88	31	المجموع

يلخص الجدول السابق أن قرابة 70 (68.88%) من المبحوثين رأوا أنهم يشعرون بالتعب عند الانتهاء من العمل وهذا شيء طبيعي نظرا لطبيعة المؤسسة الصناعية حيث يتطلب الجهد الكبير لأداء تلك المهام، كما يؤكد ذلك أن قرابة (37%) من أعوان التنفيذ وقرابة (67%) من أعوان التحكم رأوا بذلك.

كما لا يوجد مجال للعمال داخل هذه المؤسسة الخاصة من عدم تنفيذ مهامهم كاملة.

الجدول رقم (15): توزيع المبحوثين حسب المهنة والتدريب

المجموع		أحيانا		لا		نعم		مهامك تتطلب تدريب مستمر المهنة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100	1	100	1	00	0	00	0	إطار
100	15	26.66	4	40	6	33.33	5	عون تحكم
100	29	27.58	8	34.48	10	37.93	11	عون تنفيذ
100	45	28.88	13	35.55	16	35.56	16	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب المهنة والمهام التي تتطلب تدريب مستمر نجد أن أعلى نسبة كانت من فئة أعوان التنفيذ (27.58%) والبالغ عددهم 8 أفراد وأعوان التحكم بنسبة (26.66%) والبالغ عددهم 4 الذين أجابوا بأن مهامهم تتطلب أحيانا التدريب المستمر.

وهذا راجع إلى لطبيعة الوظائف والمهام والتي قد تحتاج إلى المزيد من التدريب لمواكبة المستجدات في مجال إنتاج المؤسسة فانقسم المبحوثين من خلال نتائج الجدول السابق بين من يرى بضرورة التدريب المستمر للرفع من الكفاءة المهنية ومن يرى بعدم ذلك ويرجع سبب ذلك ربما لطبيعة العمل أم المهام الموكل بها العمال داخل هذه المؤسسة.

الجدول رقم (16): توزيع المبحوثين حسب الشعور بالراحة المستمرة داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	تشعر بالراحة المستمرة داخل المؤسسة
48.89%	22	نعم
20%	9	لا
31.11%	14	أحيانا
100%	45	المجموع

يتضح من البيانات المعطاة في الجدول أعلاه أن نسبة (48.89%) من المبحوثين يشعرون بالراحة المستمرة داخل المؤسسة. أي نصف المبحوثين وذلك راجع إلى توفر مناخ عمل مناسب وملائم ومستقر ومريح وشعور العامل بأنه مسيطر على وظيفته وهذا ينتج عليه حب الانتماء والولاء للمؤسسة وبالتالي تحقيق رضا العاملين وولائهم للمؤسسة، كما يؤدي ذلك إلى الرفع من الأداء وبالتالي الزيادة في الإنتاجية، وبالتالي تضمن المؤسسة بالتزام عمالها تنظيميا.

ويمكن أن نجد تعارض مع نتائج الجدول رقم 14 وهذا يعطينا مؤشرا بعدم مصداقية أو عدم فهم عدد من العاملين للأسئلة الموجهة لهم بشكل جيد.

الجدول رقم (17): توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والجهد

المجموع		لا		نعم		تبذل قصارى جهدك لتحقيق واجباتك المهنية سنوات الخبرة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
%100	32	%00	0	%100	32	5-0
%100	12	%00	0	%100	12	10-6
%100	1	%00	0	%100	1	11 فما فوق
%100	45	%00	0	%100	45	المجموع

لا يعطي الجدول السابق أدنى شك فيما يخص بذلان جميع العاملين قصارى جهدهم لتأدية مهامهم على أكمل وجه وهذا رغم اختلاف عدد سنواتهم داخل المؤسسة وهذا ما يؤكد حرص جميع المبحوثين للقيام بواجباتهم المهنية.

كما يمكن أن يكون لدور المسؤولين في الرقابة والمتابعة مؤشرا كذلك لهذا الاتجاه.

الجدول رقم (18): توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والرقابة

المجموع		لا		نعم		ترى أن للرقابة دور فعال للقيام بواجباتك سنوات الخبرة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
%100	32	%21.875	7	%78.125	25	5-0
%100	12	%8.33	1	%91.66	11	10-6
%100	1	%00	0	%100	1	11 فما فوق
%100	45	%17.77	8	%82.22	37	المجموع

أقر أكثر من 82 من المبحوثين أن للرقابة دور فعال للقيام بواجباتهم المهنية حسب نتائج الجدول السابق، فالرقابة تزيد من انضباط العامل في عمله والتزامه بمهامه فغياب الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى تسبب العمال في انجاز مهامهم وبالتالي الفوضى وضياع مصالح المؤسسة، فالرئيس يعمل على

تصحيح الأخطاء التي يقع فيها العاملين من خلال توظيف الأساليب الرقابية على العمال وان هذا يساعد بشكل كبير في تنمية قدراتهم ومهامهم حول الوظيفة وبالتالي يساهم في مساعدتها على تخطي العقبات مما يجعلهم قادرين على استغلال الوقت الممنوح لتأدية وظيفتهم فرقابة الرئيس وقدرته على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها يقلل من استغراق الوقت وضياعه وهذا دليل على خبرة الممارسة والجهد المبذول من طرف الرئيس لمنع حدوث التجاوزات وتدارك أي اختلالات، وبالتالي يحقق الالتزام والانضباط في أداء المهام وهذا ما يزيد من فعالية العامل والمنظمة ككل

الجدول رقم (19): توزيع المبحوثين حسب الإخلاص والالتزام

النسبة %	التكرار	تستحق مؤسستك الإخلاص والالتزام
88.89%	40	نعم
11.11%	5	لا
100%	45	المجموع

رأى قرابة 30 من المبحوثين ام مؤسستهم تستحق الإخلاص والالتزام الوظيفي كما هو ملخص في الجدول أعلاه، وهذا راجع إلى توفر مناخ العمل المناسب والملائم وجو العمل المستقر مما يجعل العمال راضين عن مؤسستهم وأنهم مستعدون لتحمل مزيد من المسؤولية كما أنهم يمتلكون روح الجماعة والانتماء للمؤسسة وهذا يؤدي إلى رفع الأداء وبالتالي تحقيق الالتزام التنظيمي.

الجدول رقم (20): توزيع المبحوثين حسب المحافظة بصفة مستمرة على احترام القوانين واللوائح الداخلية للمؤسسة

النسبة %	التكرار	تحافظ بصفة مستمرة على احترام القوانين واللوائح الداخلية للمؤسسة
91.11	41	نعم
8.89	4	لا
100	45	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (20) والذي أعطى قرابة (90%) من المبحوثين أن مؤسستهم تستحق الإخلاص والالتزام الوظيفي، فكان لا بد أن نجد نسبة مقارنة لهذه النسبة الأخيرة بالنسبة لهذا السؤال وهذا ما أكدته نسبة أكثر من (91,11%) من المبحوثين من خلال نتائج هذا الجدول أنهم يحترمون القوانين واللوائح الداخلية للمؤسسة وبالتالي التزامهم بمهامهم واحترامهم لقرارات المؤسسة.

الجدول رقم (21): توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي وتغيير المؤسسة

المجموع		لا		نعم		تغيير مؤسستك إذا عرض عليك ذلك بنفس المهام والامتيازات المستوى التعليمي
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
%100	3	%33.33	1	%66.66	2	ابتدائي
%100	14	%64.28	9	%35.71	5	متوسط
%100	11	%54.54	6	%45.45	5	ثانوي
%100	17	%58.82	10	%41.17	7	جامعي
%100	45	%57.77	26	%42.22	19	المجموع

يرى قرابة 60 (57.77%) من أفراد العينة أنهم لا ينتقلون إلى مؤسسات أخرى بنفس المهام والامتيازات وهذا باختلاف المستوى التعليمي لهم ما عدا المستوى الابتدائي والذي في نظرنا ربما المهام الموكلة لهم هي أصعب المهام من حيث الجهد خاصة.

كما يعتبر هذا الأمر مؤشرا على المناخ التنظيمي داخل هذه المؤسسة والذي يعطي الراحة لغالبية العمال لتأدية مهامهم على أكمل وجه.

الجدول رقم (22): توزيع المبحوثين حسب العلاقة المهنية بين زملائك

النسبة %	التكرار	تحافظ على العلاقة المهنية بينك وبين زملائك في العمل
97.77%	44	نعم
00%	00	لا
2.23%	1	أحيانا
100%	45	المجموع

يتضح من البيانات المعطاة في الجدول أعلاه أن نسبة (97.77%) من المبحوثين الذين يحافظون على العلاقة المهنية بينهم وبين زملائهم في العمل. ومن خلال هذه النسب الإحصائية نستنتج أن العاملين الذين يحافظون على العلاقة المهنية، من خلال الدخول في علاقات اجتماعية متعددة وبالتالي تنوع الثقافات وهذا التنوع في الوضع المهني له اثر بالغ على عملية التكيف مع المتغيرات الجديدة الموجودة فهذا مؤشر كذلك على العامل المشترك بين هؤلاء العمال وهو مؤسستهم، فهم يقضون أكثر الأوقات مع بعضهم البعض، فالمؤسسة ليست مؤسسة صناعية مهمتها فقط الإنتاج بل هي كذلك وسط مؤسس لشبكة علاقات اجتماعية تمتد إلى خارج أسوارها.

الجدول رقم (23): توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي وقبول وظيفة أخرى بهدف البقاء بالمؤسسة

المجموع		أحيانا		لا		نعم		تقبل بأي وظيفة أخرى إذا طلب منك ذلك بهدف البقاء في هذه المؤسسة المستوى التعليمي
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
%100	3	%00	0	%66.66	2	%33.33	1	ابتدائي
%100	14	%28.57	4	%28.57	4	%42.85	6	متوسط
%100	11	%9.09	1	%45.45	5	%45.45	5	ثانوي
%100	17	%23.52	4	%41.17	7	%35.99	6	جامعي
%100	45	%20	9	%40	18	%40	18	المجموع

انقسم المبحوثين فيما يخص قبولهم بوظيفة أخرى تطيل بقائهم بالمؤسسة، فهم مترددين في هذه المسألة وهذا ما لخصته نتائج الجدول السابق، من خلال هذا التحليل نستنتج أن العمال الذين يقبلون بأي عمل مقابل البقاء بالمؤسسة هم راضين عن مؤسستهم ولديهم حب الانتماء للمؤسسة وولائهم لها في حين نجد أن العمال الذين لا يقبلون بأي وظيفة أخرى مقابل البقاء بالمؤسسة، وهذا راجع ربما للأجر غير الكافي ونقص التحفيز المادي والمعنوي وكذلك شعورهم بعبء الدور والإرهاق والتعب ومن ثم الشعور بضغوط عالية وهو ما ينعكس بالسلب على مستوى أدائهم وبالتالي نقص التزامهم ونجد أيضا شعور العاملين بغموض فيما يتعلق بأهداف وتوقعات المؤسسة.

الجدول رقم (24): توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة والدفاع عن المؤسسة

المجموع		أحيانا		لا		نعم		دفاع عن مؤسستك إذا ذكرت بسوء سنوات الخبرة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100	32	12.5	4	15.62	5	71.87	23	5-0
100	12	16.66	2	8.33	1	75	9	10-6
100	1	00	0	00	0	100	1	11 فما فوق
100	45	13.33	6	13.33	6	73.33	33	المجموع

يدافع قرابة (74%) من المبحوثين عن مؤسستهم رغم ما يعانونه من تعب وإرهاق عند أداء مهامهم وهذا باختلاف عدد السنوات داخل هذه المؤسسة، حسب نتائج الجدول أعلاه وهذا راجع إلى إيمان العمال بالمؤسسة الافتخار بالانتماء إليها والولاء لها، وكذلك توفر البيئة التنظيمية المناسبة التي يعمل بها والتي تسمح له بالمشاركة الفعالة مع الإحساس بالتطابق والتوافق بين قيمه وقيم المؤسسة، وكل هذا يجعل العامل يفتخر بمؤسسته ويدافع عليها إذا ذكرت بسوء، ويفضلها على مؤسسات الأخرى، وهذا يعتبر مؤشرا ايجابيا يعبر عن ولاء العمال لمؤسستهم داخلها وخارجها.

ثانياً: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي وهذا ما حاولنا الكشف عنه من خلال التحقيق في جملة الفرضيات التي حددناها في بداية الدراسة وقد كانت نتائجها كالتالي:

مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة حول غموض الدور وعلاقته بالالتزام المعياري، ومن خلال الإجابات المحصل عليها من مجتمع البحث تم التوصل إلى أهم النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: أن أغلبية العمال في هذه المؤسسة لا يجدون صعوبة بالتأقلم مع أي مستجدات متعلقة بمهام داخل المؤسسة وهذا ما تؤكد نسبة أكثر من (53%) من العينة في الجدول رقم (09)، وان مهامهم محددة جيداً داخل المؤسسة وهذا ما مثلته نسبة (60%) في الجدول رقم (10)، ويرى أغلبية المبحوثين أنهم لا يجدون صعوبة في الحصول على المعلومات لأداء وظائفهم وهذا ما مثلته نسبة (55%) في الجدول رقم (11)، كما أعطت الدراسة نسبة (68.89%) ممن أكدوا أنه لا يوجد مسؤول واحد يلجأ إليه المبحوثين ويعتبر هذا مؤشراً منافياً لهذه الفرضية وهذا من خلال الجدول رقم (12)، كما خلصنا من خلال النتائج أن العمال يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق واجباتهم المهنية وهذا ما مثلته نسبة (100%) في الجدول رقم (17)، ووضح فرز المعطيات أن للرقابة دور فعال للقيام بواجباتهم على أكمل وجه، وهذا ما أكدته نسبة (82.22%) في الجدول رقم (18)، كما يرى المبحوثين أن مؤسستهم تستحق الإخلاص والالتزام وهذا ما مثلته قرابة (89%) من خلال نتائج الجدول رقم (19).

ومن مجمل القول مما سبق يمكن القول أن الفرضية غموض الدور وعلاقتها بالالتزام الاستمراري ويمكن تأكيد الفرضية حسب نتائج غالبية المؤشرات.

مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

إن ما توصلنا إليه من بداية البحث وانطلاقاً من الملاحظات التي تم إجرائها في المؤسسة الصناعية لصناعة الأنابيب تم استنتاج نتائج الفرضية الثانية والمتمثلة فيما يلي:

عبئ الدور وعلاقته بالالتزام الاستمراري، ومن خلال ما تم عرضه وتم تحليله من معطيات ميدانية لمختلف الجداول، وفي ظل الملاحظات سنعرض أهم النتائج المتعلقة بالبيانات الخاصة بالفرضية التالية:

أن اغلب المبحوثين يقومون بوظائف أخرى غير تلك المكفون بها عند توظيفهم وهذا ما مثلته نسبة (46.66%) في الجدول رقم (13)، كما نجد أن معظم المبحوثين يشعرون بالتعب الشديد بعد الانتهاء من مهامهم وهذا ما مثلته نسبة (68.88%) في الجدول رقم (14)، إضافة إلى أن أغلبية المبحوثين يحتاجون لتدريب وأحيانا لا يحتاجونه وهذا ما مثلته نسبة (64.44%) في الجدول رقم (15) كما أن نصف المبحوثين يشعرون بالراحة أي قرابة 50 (48.89%) وهذا ما يوضحه الجدول رقم (16)، كما خلصنا من خلال النتائج أن غالبية المبحوثين يحافظون بصفة مستمرة على احترام اللوائح والقوانين الداخلية للمؤسسة وهذا ما وجدناه في الجدول رقم (20)، كما أن هناك عمال لا يحبذون تغير المؤسسة وكانت نسبتهم (57.77%) أي قرابة 58 وهذا في الجدول رقم (21)، أيضا خلصنا من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (22) أن غالبية المبحوثين يحافظون عن العلاقة المهنية بينهم وبين زملائهم في العمل وهذا ما مثلته نسبة (97.77%)، وكذلك نجد أن نسبة المبحوثين الذين لا يقبلون بأي وظيفة أخرى إذا طلب منهم ذلك بهدف البقاء في هذه المؤسسة وأحيانا يقبلون بها وهذا ما مثلته نسبة (60%) في الجدول رقم (23)، كما توجد مجموعة كبير من المبحوثين يدافعون عن مؤسستهم إذا ذكرت بسوء وهذا ما مثلته نسبة (73.33%) في الجدول رقم (24).

ومن مجمل ما سبق يمكن تأكيد فرضية عبئ الدور وعلاقته بالالتزام الاستمراري حسب غالبية

المؤشرات.

الفرضية العامة:

التي تنص على أن لضغوط العمل علاقة بالالتزام التنظيمي، تحققت وهذا ما أكدته نتائج

الفرضية الأولى والثانية.

ثالثا: الاستنتاجات العامة للدراسة:

وجدنا أن لغموض الدور علاقة بالالتزام المعياري وهذا ما استنتجناه في المؤسسة المغاربية لصناعة الأنايب:

- أن العمال لا يجدون صعوبة بالتأقلم مع أي مستجدات متعلقة بمهامهم داخل المؤسسة.
 - مهام العمال محددة جيدا داخل المؤسسة.
 - لا يجد العمال صعوبة في الحصول على المعلومات لأداء وظائفهم.
 - يبذل العمال قصارى جهدهم لتحقيق واجباتهم المهنية.
 - للرقابة دور فعال للقيام بالواجبات على أكمل وجه.
 - تستحق المؤسسة الإخلاص والالتزام.
- كما توصلنا إلى أن لعبئ الدور علاقة بالالتزام الاستمراري وهذا من خلال النتائج التالية :
- شعور العمال بالتعب الشديد بعد الانتهاء من العمل.
 - يحتاج العمال إلي التدريب المستمر.
 - الشعور بالراحة المستمرة داخل المؤسسة.
 - يحافظ العمال بصفة مستمرة على احترام اللوائح والقوانين الداخلية للمؤسسة وأيضا المحافظة على العلاقات المهنية.
 - يدافع العمال عن مؤسستهم إذا تكرت بسوء كما أنهم لا يحبذون تغييرها وذلك لشعورهم بالولاء لها وحب الانتماء إليها.

خاتمة

خاتمة:

إن أي مؤسسة موجودة داخل أي مجتمع كان هي معرضة لتحديات وصعوبات وكذا عراقيل ولعل اخطر ما يمكن إن تواجهه هذه المؤسسات هو الضغوط المهنية بحيث تعتبر هذه الأخيرة بمثابة الحاجز الذي يعيق المؤسسة عن تحقيق أهدافها، لذا فإن أي مؤسسة إذا أرادت تحقيق أهدافها المرجوة فيجب عليها أن توفر المناخ الجيد والمناسب والسليم الخالي من التعقيدات وهذا لتسهيل مهمة عمالها ومن أجل ضمان مستوى أداء مرتفع وبالتالي ينعكس هذا على التزام العاملين داخل المؤسسة محل الدراسة. فالالتزام التنظيمي أدى إلى زيادة إحساس العاملين بالمسؤولية وكذا توفر بعض القواعد والقوانين أدى هذا الأخير إلى زيادة انضباط العاملين وشعورهم بالولاء والانتماء للمؤسسة. فموضوع ضغوط العمل وعلاقته بالالتزام التنظيمي لم ينل حظه من الدراسات في مؤسستنا رغم اتصاله بكل الوحدات الاجتماعية وهي مؤثرة على المستوى الكلي كما تؤثر على المستوى الجزئي، ومن هذا المنطلق أصبح واضحا أن المجال الأكاديمي بوصفه مجالا متعدد ومتداخل التخصصات بحاجة ماسة إلى تضافر جهود الباحثين من اجل تطوير البحوث والدراسات في هذا العلم، وأن تطور ونمو هذا العلم لن يتأتى إلا بحرص على تطوير المنهجيات والمداخل والأساليب البحثية لمعالجة ظواهره المتعددة والمتنوعة.

ويمكن القول أن دراستنا أثبتت أن لضغوط العمل علاقة بالالتزام التنظيمي وهذا ما أكدته الفرضيات التي تمت مناقشتها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

I-القواميس والمعاجم:

1. ابن منظور (2000)، لسان العرب، دار الجليل، المجلد الخامس، بيروت.
2. ناصر قاسمي (2011)، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

II-الكتب:

1. أندرودي سيزلاقي وماك جي، والاس (دت)، السلوك التنظيمي وتقييم الأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم احمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
2. ثابت عبد الرحمن إدريس، جمال الدين محمد المرسي (2002)، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
3. جمعة سيد مصطفى (2007)، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة.
4. حسين حريم (2009)، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط3، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.
5. رشيد زرواتي (2002)، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر.
6. شعبان علي (2002)، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
7. صلاح الدين عبد الباقي (دت)، السلوك الإنساني في المنظمات، ط1، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية.
8. طلال الفوال (1986)، علم الاجتماع والمنهج العلمي (دراسة في طرائق البحث)، ط1، دار المعارف، مصر.
9. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين (2006)، إدارة الضغوط النفسية والتربوية، دار الفكر للطباعة والنشر.
10. عبد الناصر عك وآخرون (2014)، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
11. عبد الوهاب محمد (1985)، العلاقات الانسانية في الانتاج والخدمات ، مكتبة عين شمس ، القاهرة.

12. عبيدات وآخرون (1998)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
13. عويد سلطان المشعان (1994)، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
14. فاروق السيد عثمان (2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي ، بيروت .
15. فاروق فليبه وعبد المجيد السيد (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
16. كمال إيهاب (2013)، قوة التكيف مع أصعب الظروف، دار الحرم للتراث، القاهرة.
17. محمد إبراهيم محمد محمد بدران (2008)، مبادئ الإدارة العامة، ط1، دار النهضة، القاهرة.
18. محمد أحمد درويش (2008)، نظرية الالتزام التنظيمي، ط1، عالم الكتب، القاهرة.
19. محمد حسن، محمد حمادات (2007)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، الأردن.
20. محمد حمادات(2006)، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان .
21. محمد الصبر وافي (2008)، الضغط والقلق الإداري، ط1، مؤسسة حور الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
22. محمد علي الكتيبي (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية الإسماعيلية، مصر .
23. محمود سليمان العميان (2005) ، السلوك في منظمات الأعمال ، ط1، دار وائل للنشر ،عمان.
24. معين محمود عياصرة وآخرون (2008)، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
25. معين محمود، مروان محمد (2008)، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار الجهاد.
26. موريس أنجريس (2004)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، درا القصبية، الجزائر.

III-المجلات والجرائد :

1. جودة محفوظ أحمد (2008)، تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الالتزام المؤسسي للعاملين في شركات الألمنيوم الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التقنية، العرق، عدد 22.

2. خضير نعمة عباس وآخرون (1996)، الالتزام التنظيمي وفاعلية المنظمة، دراسة مقارنة بين الكليات العلمية والإنسانية بجامعة بغداد، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 31.
3. زهير الصباغ (1981)، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد 01، مجلد 5.
4. عسكر سمير أحمد (ديسمبر 1998)، متغيرات ضغوط العمل: دراسة ميدانية نظرية تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، العدد 6.
5. مؤيد سعيد سليمان السالم (1990)، التوتر التنظيمي، مجلة الإدارة العامة، العدد 67، الجامعة الأردنية.
6. مسلم عبد القادر (2007)، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة، ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
7. محمد بن غالب العوفي (2005)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية.
8. المعاني أيمن عودة (1999)، الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، عمان، مجلد 21، عدد 78.
9. المعيني معود محمد عوض الله (1997)، الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، مجلد 19، العدد 17.

IV- رسائل الجامعية:

1. عادل عبد الفتاح سلامة (1999)، الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية.
2. موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار (2010)، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعية في المملكة الأردنية الهاشمية، دراسة استطلاعية، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، المملكة الأردنية الهاشمية.
3. هيجان عبد الرحمان احمد (1998)، الولاء التنظيمي للمديد السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف، الرياض.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



المسيلة في: 2018/ 04 /22

الرقم: 18 / 2018

التماس مساعدة

إلى السيد: مدير
المؤسسة المغربية لصناعة الاتايب

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع نظام ل م د LMD بجامعة المسيلة،
يشرفنا أن نلتبس من سيادتكم تقديم يد المساعدة للطالب (ة) المذكور (ة) أسمه (ها) أدناه .
وذلك لتمكينه(ها) من جمع المعطيات والمعلومات على مستوى مصالحكم والاطلاع على المراجع والوثائق التي
تخدم موضوع البحث .

الرقم	الاسم واللقب	تاريخ ومكان الأزدباد	التخصص
01	عطابي حنان	المسيلة: 1990/04/29	علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية

عنوان البحث: ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.
الأستاذ المشرف: د / اوصيف محمد.
وفي انتظار ردكم بالقبول ، تقبلوا منا ، سيدي ، فانق الاحترام والتقدير.

نائب رئيس قسم علم الاجتماع
مكلف بالتدريس والتعليم في التدرج



الهيئة المسبقة



University Mohame Boudiaf of M'sila
humaine and Socials Sciences Faculty
B.P : 166 Echbilila M'sila 28003 Fax 213.35.55.96.30

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
ص ب 166 اشبيلبا المسيلة 28003 - الجزائر . فاكس:

الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع والديمغرافيا

التخصص: تنمية الموارد البشرية

استمارة حول موضوع :

ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

تحت إشراف :

د. أوصيف محمد

إعداد الطالب:

عطابي حنان

ملاحظة : هذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الدراسية : 2018/2017

البيانات الشخصية:

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2-السن : (30-20) (40-31) (40 فأكثر)
- 3-المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4-عدد سنوات الخبرة داخل المؤسسة : (5-0) (10-6) (11 فما فوق)
- 5-المهنة: إطار عون تحكم عون تنفيذ

بيانات متعلقة بضغوط العمل :

صراع الدور :

- 6-هل تتعارض واجباتك المهنية وواجباتك العائلية ؟
نعم لا أحيانا
- 7-هل تتلقى التوجيهات والأوامر من عدة مسؤولين ؟
نعم لا أحيانا
- 8-هل يطلب منك القيام بمهام تتنافى ومبادئك الشخصية ؟
نعم لا أحيانا

غموض الدور:

- 9-هل تدخل في صراع مع مسؤولك المباشر في العمل؟
نعم لا أحيانا
10. هل تسمح مهامك داخل المؤسسة من إبراز مهاراتك وقدراتك ؟
نعم لا
11. هل تجد صعوبات بالتأقلم مع أي مستجدات متعلقة بمهامك داخل المؤسسة ؟
نعم لا أحيانا
12. هل مهامك محدد جيدا داخل المؤسسة ؟
نعم لا
13. هل تجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك ؟
نعم لا أحيانا

14. هل يوجد مسئول واحد تلجا إليه وقت الضرورة ؟

نعم لا

عبي الدور :

15. هل تقوم بوظائف أخرى غير تلك المكلف بها عند توظيفك ؟

نعم لا أحيانا

16. هل تشعر بالتعب الشديد بعد الانتهاء من مهامك ؟

نعم لا أحيانا

17. هل مهامك تتطلب تدريب مستمر لذلك ؟

نعم لا أحيانا

18. هل تشعر بالراحة المستمرة داخل المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

بيانات متعلقة بالالتزام التنظيمي :

التزام معياري:

19. هل تبذل قصارى جهدك لتحقيق واجباتك المهنية؟

نعم لا

20. هل ترى أن للرقابة دور فعال للقيام بواجباتك على أكمل وجه ؟

نعم لا

21. هل تستحق مؤسستك الإخلاص والالتزام ؟

نعم لا

التزام الاستمراري :

22. هل تحافظ بصفة مستمرة على احترام القوانين واللوائح الداخلية للمؤسسة ؟

نعم لا

23. هل تغير مؤسسة أخرى إذا عرض عليك ذلك بنفس المهام ونفس الامتيازات ؟

نعم لا أحيانا

24. هل تحافظ على العلاقة المهنية بينك وبين زملائك في العمل ؟

نعم لا أحيانا

25. هل تقبل بأي وظيفة أخرى إذا طلب منك ذلك بهدف البقاء في المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

26. هل تدافع عن مؤسستك إذا ذكرت بسوء ؟

نعم لا أحيانا

الملحق رقم (02)

الملحق رقم (03)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ