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

الرقم التسلسلي: .....
رقم التسجيل(ط1):212135092217
رقم التسجيل(ط2):212135078543

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس LMD

شعبة علم النفس تخصص: تنظيم وعمل

ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية

دراسة ميدانية ببعض الابتدائيات بمدينة المسيلة

إع
- ط
- بدار جميلة

أمام لجنة المناقشة:

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
1			جامعة المسيلة	رئيسا
2	العمري واضح		جامعة المسيلة	مشرفا
3			جامعة المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 1446 / 1447ه -2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

قال الله تعالى

(وقل ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا.

والصلاة والسلام على رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين نحمد الله سبحانه وتعالى الذي بارك لنا في إتمام هذا العمل.

ثم نتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث "واضح العمري" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وأمد لنا يد العون ورافقنا في مشوار إنجاز هذا العمل الأكاديمي الذي ختم المسيرة الدراسية.

والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة لتقييمهم هذا العمل شكرا لجميع الأساتذة الذين تتلمذنا على أيديهم إلى الأصدقاء الذين جمعتنا بهم مقاعد الدراسة.

الإهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

قال الله تعالى

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لى المعلمات بالمؤسسات التربوية. ولتحقيق هدف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت الدراسة على عينة تكونت من (50) معلمة في المرحلة الابتدائية موزعين على ثلاثة ابتدائيات بمدينة المسيلة، وقد أسفرت نتائج الدراسة على ما يلي:

- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المستمر لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، الالتزام الوظيفي، المعلمات، المؤسسات التربوية

Abstract

This study aimed to reveal the relationship between work pressures and job commitment among female teachers in educational institutions. To achieve the goal of the study, the descriptive analytical approach was followed, as the study was applied to a sample consisting of (50) primary teachers distributed among three primary schools in the city of M’sila.The results of the study resulted in the following:

- There is no relationship between work stress and the normative commitment of female teachers to educational institutions.

- There is no relationship between work stress and the emotional commitment of female teachers to educational institutions.

- There is no relationship between work stress and the constant commitment of female teachers to educational institutions .

- There is no relationship between work stress and job commitment of female teachers in educational institutions

Keywords:

Work pressures, job commitment, female teachers, educational **institutions**

العنوان	الصفحة
الإهداء	
الشكر	
ملخص	
فهرس المحتويات	
مقدمة	أ - ج
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	

الإشكالية	
فرضيات الدراسة	
أهمية الدراسة	
أسباب اختيار الموضوع	
أهداف الدراسة	
تحديد مفاهيم الدراسة	
الدراسات السابقة	
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
تمهيد	
مفهوم ضغوط العمل	
خصائص ضغوط العمل	
عناصر ضغوط العمل	
مراحل الضغوط	
النماذج المفسرة لمفهوم ضغوط العمل	
أنواع ضغوط العمل	
مصادر ضغوط العمل	
النتائج والآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:	
طرق واستراتيجيات علاج مشاكل الضغوط المهنية	
خلاصة	
الفصل الثالث: الالتزام الوظيفي	
تمهيد	
مفهوم الالتزام الوظيفي	
خصائص الالتزام الوظيفي	
أهمية الالتزام الوظيفي:	
أبعاد الالتزام الوظيفي	
محددات الالتزام الوظيفي	
النظريات المفسرة للالتزام الوظيفي	
الآثار التنظيمية للالتزام الوظيفي	
خلاصة	

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	
1. الدراسة الاستطلاعية	
1.1. أداة الدراسة	
2. الدراسة الأساسية	
1.2. منهج الدراسة	
2.2. مجتمع عينة الدراسة	
3.2. عينة الدراسة	
3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
تمهيد	
1-عرض وتحليل نتائج الدراسة	
1-1-عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة	
1-2-عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الاولى	
1-3-عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية	
1-4-عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة	
2-تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:	
2-1-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة	
2-2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الاولى	
2-5-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية	
2-6-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة	
الاستنتاج العام	
الاقتراحات	
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

مقدمة

مقدمة:

تعد بيئة العمل التربوية من أكثر البيئات حساسية وتعقيدا، نظرا لما تتطلبه من تفاعل مستمر بين العنصر البشري والمحيط التنظيمي، وما تفرضه من أدوار متشابكة تؤثر على الصحة النفسية والمهنية للعاملين فيها، وخاصة المعلمات، وفي ظل التحولات الاجتماعية والثقافية والتربوية المتسارعة، بات موضوع ضغوط العمل من أبرز الإشكالات التي تواجه النظم التعليمية، لما له من آثار متعددة الأبعاد على الأداء، الرضا، والتحفيز، بل وحتى على الانتماء والولاء للمهنة.

تشير الدراسات والبحوث في علم النفس التنظيمي إلى أن ضغوط العمل هي استجابات نفسية وسلوكية وفسيولوجية سلبية تظهر نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل وإمكانات الفرد أو قدرته على التكيف مع تلك المتطلبات، إذ تزداد حدة هذه الضغوط عندما تتراكم الأعباء المهنية، ويغيب التقدير أو الدعم، وتبرز أدوار غير واضحة أو متضاربة، مما قد يؤدي إلى الإنهاك والاحتراق المهني، أما في المجال التربوي، فإن المعلمات يواجهن أشكالا متعددة من الضغوط ناتجة عن كثافة الأعباء التدريسية، تباين مستويات الطلبة، ضعف الموارد، وأحيانا التدخلات الإدارية أو الأسرية مما يجعل مهنة التعليم من أكثر المهن عرضة للإجهاد الوظيفي.

في المقابل، يمثل الالتزام الوظيفي أحد المفاهيم الجوهرية في فهم العلاقة بين الفرد والمؤسسة التي يعمل بها. وقد حظي هذا المفهوم باهتمام واسع في أدبيات الإدارة والموارد البشرية، حيث ينظر إليه كعنصر محوري في تحقيق الاستقرار المؤسسي، وتقليل معدلات الدوران، وزيادة الإنتاجية. وفي هذا السياق يشير "ماير وآلين (Meyer & Allen, 1991) " إلى أن الالتزام الوظيفي يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة: الالتزام العاطفي (الانتماء العاطفي للمؤسسة)، والالتزام المعياري (الشعور بالواجب تجاه المؤسسة)، والالتزام المستمر (ارتباط الفرد بالمؤسسة بسبب تكلفة تركها). ومن هذا المنظور، فإن أي تغير في البيئة المهنية، بما في ذلك التعرض المستمر لضغوط العمل، قد ينعكس على درجة هذا الالتزام بمختلف أبعاده.

وعلى الرغم من أن كثيرا من الدراسات توصلت إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل ومستوى الالتزام الوظيفي، فإن هذه العلاقة ليست دائما خطية أو حتمية، فقد أظهرت بعض النتائج أن المعلمات وبخاصة في البيئات المحافظة، يحتفظن بمستويات عالية من الالتزام المهني على الرغم من تعرضهن لضغوط متعددة، وهو ما يطرح تساؤلات حول طبيعة هذه العلاقة، والعوامل التي قد تتوسط أو تعدّل من تأثير الضغوط على الالتزام. كما يحتمل أن تكون بعض السمات الفردية (كالتفاني، أو الإيمان برسالة التعليم)، أو بعض العوامل التنظيمية (كالدعم الإداري، أو التقدير المجتمعي)، من العوامل التي تعزز صمود المعلمة والتزامها بالرغم من قسوة البيئة المهنية.

وانطلاقا مما سبق جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ**"ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية"**، لما لهذا الموضوع من أبعاد تطبيقية تؤثر على جودة العملية التعليمية واستقرار الطاقم التربوي، كما أن فهم هذه العلاقة يمكن أن يسهم في تقديم حلول تنظيمية وإدارية أكثر فاعلية تضمن بيئة تعليمية مستقرة وصحية.

وللإحاطة بجوانب الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى جانب النظري احتوى ثلاثة فصول:

الفصل الأول: الإطار العام لدراسة يعالج إشكالية الدراسة وتحديد تسؤولات ثم عرضنا فرضيات الدراسة، وأهميتها كما حددنا أهداف الدراسة وأهم المفاهيم الإجرائية الأساسية فيها، إضافة إلى ذلك قمنا بعرض الدراسات السابقة التي تعتبر الزاد وتراث النظري لأي باحث أثناء دراسته.

الفصل الثاني: دراسة الخلفية النظرية لمتغير الدراسة المتمثل في ضغوط العمل.

الفصل الثالث: دراسة الخلفية النظرية لمتغير الدراسة المتمثل في الالتزام الوظيفي.

أما الجانب التطبيقي فقد قسم إلى فصلين:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية، حيث تطرقنا إلى أدوات الدراسة ثم منهج الدراسة ثم مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتئج الدراسة، حيث عرضنا فيه نتائج الدراسة ثم قمنا بتفسيرها وتحليلها وإستخلاص نتائج، لنختم بخاتمة كانت حوصلة لما تم دراسته في هذا الموضوع.

الفصل الأول:
الإطار العام للدراسة

أولا: الإشكالية:

يعتبر المعلم الركيزة الأساسية في العملية التعليمية، إذ يتحمل مسؤولية إدارة وتنفيذ مختلف مراحل هذه العملية بدءا من دخوله إلى المدرسة وحتى نهاية اليوم الدراسي. يتطلب عمله إعدادا يوميا دقيقا للدروس، بما يشمل توظيف الوسائل التعليمية المتنوعة واستخدام استراتيجيات تدريس مبتكرة لتعزيز فهم الطلاب. كما يسعى المعلم إلى تحفيز المتعلمين وإثارة دافعيتهم للتعلم من خلال أساليب إبداعية ومتنوعة، بالإضافة إلى ذلك، يقوم المعلم بتطبيق أنظمة تقويم تعليمية متعددة، تشمل التقويم المبدئي والمرحلي والختامي، مع إعداد الاختبارات القصيرة والنهائية، وتصحيحها، وتحليل نتائجها، وتوثيقها بشكل دقيق، كما يساهم في تقييم الكتب المدرسية من خلال تحديد نقاط القوة والضعف فيها وتقديم مقترحات لتحسينها.

إن هذا الكم الهائل من المسؤوليات والمهام يضع المعلم تحت ضغط كبير، مما يستلزم امتلاكه قدرة عالية على إدارة ضغوط العمل بكفاءة. وبالتالي، فإن كفاءة المعلم لا تقتصر فقط على الجانب التعليمي، بل تمتد إلى قدرته على التعامل مع التحديات اليومية بمهنية عالية، مما يجعل منه شخصية محورية وأساسية في تطور العملية التعليمية وجودتها.

ويقوم المعلم بعدة أدوار تتداخل فيما بينها قد يكمل بعضها بعضا وقد يتعارض بعضها مع بعض الآخر، وبالطبع تختلف الأدوار تبعا لنوع المدرسة وطبيعة المادة الدراسية والظروف البيئية والثقافية في المجتمع والفروق الفردية في شخصيات المعلمين، والأدوار المشتركة بين معظم المعلمين والمواقف التعليمية في التدريس من بينها قيم المجتمع والتي بنقلها لطلابه، والمادة الدراسية، والعلاقات الإنسانية، والمسئول عن النظام في المدرسة، والمهتم بمشكلات الطلاب وإيجاد حلول لها، والاتصال بالمجتمع، والمتعلم والدارس، والقائم بالأعمال الكتابية، كل هذه المهام أصبحت تمثل ضغطا على المعلم فأطلق على الضغوط مصطلح (المرض الخفي)، والضغوط المهنية تنشأ من مواقف ضاغطة يتعرض لها الفرد بسبب تفاعله مع بيئة عمله، وتؤدي إلى اختلال توازنه، وتفرض عليه استجابات معينة، قد تكون فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية أو أكثر من ذلك، وقد تؤثر على مستقبل حياته.

فالضغوط تنتج من سوء توافق الفرد والبيئة وينتج عن سوء التوافق أو حسن التوافق جانبين أساسيين هما، مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة، ومدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد، كما أن ضغوط العمل تمثل الأنشطة والتفاعلات في التدريس التي تؤدي إلى تطلعات كثيرة على المعلم، وتشكل تهديداً لذاته وتحدث لديه معدلاً عالياً من الانفعالات.

أكدت كثير من الدراسات والبحوث وجود بعض المعوقات العمل لدى المعلم تعوق أداء عمله منها ضغوط العمل وأوضحت دراسة (التوبية، 2010) وجود ارتباط قوي بين مستويات ضغوط العمل والنمو المهني تراوحت بين العالية والمتوسطة، وتؤكد دراسة (الوحشية، 2008) إلى أن المعلمين يعانون من الإجهاد والتعب، ويشعرون بالجفاف في الفم، وشهيتهم للطعام غير جيدة وترتبط الإبعاد الجسدية للضغوط المهنية، كذلك لا يشعرون بالسعادة أثناء

وجودهم في المدرسة، وتوصي (الرحبية، 2012) إلى تخفيف الأعباء على المعلمين، والتحفيز ماديا ومعنويا؛ لتجنب الآثار السلبية لديهم.

وفي نفس الوقت ظهر توجه نحو إدخال مفهوم الالتزام الوظيفي في المؤسسات سوءا أكانت حكومية أو خاصة وذلك لأن الالتزام الوظيفي يمثل الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف تجاه منظمته والارتباط بها والإخلاص لها والتوافق مع قيمها وأهدافها والحرص على البقاء بها من خلال بذل الجهد، إذ أن الالتزام الوظيفي يمثل واحد من أكبر قدر من الفعالية التي تحتضن العديد من التدابير الأكثر تحديدا لتأثير السلوكيات ويسهم في مزيد من فهم الأدوار، فكلما زاد الاهتمام بفرق العمل ارتفع مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين، فوجود بيئة العمل المناسبة والالتزام الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع الأداء في الوظيفة.

حيث نجد بعض الدراسات تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي حيث ذكر (جودة والباقي، 2007) وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين الالتزام الوظيفي للقائد وصراع الدور وغموض الدور، وبينت كل من (شارما وباجباي، 2010) وجود علاقة خطية إيجابية كبيرة بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي ومستوى عال من الالتزام كما تناولت (مرزوق، 2011) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مقياس الالتزام الوظيفي واستراتيجية (التعاون، والتسوية، والتنازل)، وقام (الحواجرة، 2011) إلى قياس مستوى الضغوط المهنية ومستوى الالتزام الوظيفي وظهر أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بينهما.

وانطلاقا مما سبق جاءت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية، مع التركيز على العوامل التي يمكن أن تساهم في تعزيز هذه العلاقة، أين سيتم تحليل دور ضغوط العمل وكيف يمكنه أن يؤثر في الالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.

ولهذا ارتأينا دراسة موضوع ضغوط العمل وعلاتها بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية، وانطلاقا مما سبق وتماشيا مع الإرهاصات التحليلية للموضوع، يحدد سؤال الانطلاقة كالتالي:

التساؤل العام للدراسة:

-هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

ولتضمين معالم الوضوح في مجالها المنهجي والمعرفي نبلور الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية؟
- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية؟
- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

-توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة المسؤولية لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية (ابتدائية علي غفصي عبد الرحمان بالمسيلة).

- توجد علاقة بين ضغوط العمل وزيادة جودة الخدمة لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية (ابتدائية علي غفصي عبد الرحمان بالمسيلة).

- توجد علاقة بين ضغوط العمل وزيادة الولاء التنظيمي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية (ابتدائية علي غفصي عبد الرحمان بالمسيلة).

ثالثا: أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا ذا أهمية كبيرة خاصة في ظل نقص الدراسات التي تناولته بالبحث والتقصي، فهذه الدراسة تتناول ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية، ويمكن تحديد أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تقديم إطار نظري للتعريف بماهية ضغوط العمل والالتزام الوظيفي.
- محاولة معرفة العلاقة التي تربط بين الالتزام الوظيفي وضغوط العمل.
- زويد المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة باقتراحات مناسبة مستمدة من الدراسة الميدانية تساعدهم على التقليل من ضغوط العمل فيها وتحقيق الالتزام الوظيفي للموظفين للوصول للأهداف المنشودة
- وتبرز أهمية هذه الدراسة في إمكانية استفادة المجتمع عامة والمؤسسات التعليمية والقائمين على شؤون التربية والتعليم خاصة من نتائجها وتوصياتها من خلال الوقوف على مفاهيم ومستويات كل من ضغوط العمل لمساعدة المسؤولين التربويين في كيفية الحد والسيطرة عليه، وذلك من خلال تصميم وإدارة وتنفيذ المناهج والبرامج التعليمية واستفادة الطاقم التربوي من أساتذة ومديرين وعمال وأولياء بصفة خاصة ومتخذو القرار والباحثين في مجال التربية والتعليم بشكل عام.

رابعا: أسباب اختيار الموضوع.

أما اختيارنا لهذا الموضوع فكان لعدة أسباب ذاتية وموضوعية نبرزها فيما يلي:

الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بموضوع ضغوط العمل والالتزام الوظيفي الذي يعتبر مهما في العملية التعليمية.

- محاولة تحديد مستويات ومصادر ضغوط العمل لدى المعلمات في المؤسسات التربوية ومصادرها وطرق التقليل منها.
- انطلاقا كذلك من قناعتنا الشخصية بأن الموضوع يخدم التخصص المدروس بالجامعة ويساعدنا الخوض في غماره على ما يواجهنا في الحياة العملية.

الأسباب الموضوعية:

- رغبتنا في إلقاء الضوء والكشف على العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- التأثير النفسي والجسدي الذي يخلفه ضغط العمل على المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- رغبتنا في إلقاء الضوء والكشف على أهم الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة في التقليل من ضغوط العمل لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية أو الحد والسيطرة عليها.
- رغبتنا في إلقاء الضوء والكشف على أهم الصعوبات والعراقيل التي تقف في وجه الالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.

خامسا: أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي هدف يصبوا إليه كآلية لكشف الغموض الذي يعتريها، ومن خلال المنطلقات السابقة التي تشكل المرتكز الأساسي في تعزيز المعالم الفكرية، كما أن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة العلاقة الموجودة ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى معلمات المؤسسات التربوية، وفي هذا المضمار نبلور أهداف الدارسة كالتالي:

-معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والالتزام الوظيفي.

- إبراز الآثار المتوقعة لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي.

- التعرف على مستوى كل من ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى معلمات المؤسسات التربوية ومصادرها.

- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى معلمات المؤسسات التربوية.

- تهدف الدراسة إلى إثراء التراث الأدبي والعلمي بنتائج هذه الدراسة بغية فتح زاوية بحث جديدة في هذا المجال.
- تهدف الدراسة إلى الكشف عن وجود علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية
- تهدف الدراسة إلى الكشف عن وجود علاقة بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية
- تهدف الدراسة إلى الكشف عن وجود علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المستمر لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

1-العمل:

لغة مشتق من الفعل يعمل عملا، ويعني هذا المفهوم في معناه العام أي نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين. (مداس، د ت، ص 189)

أما اصطلاحا فيعرفه معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين بأنه: "بذل جهد بدني أو عقلي لإتمام شيء ما أو لتحقيق هدف معين، وبالتالي تعني مهنة يزاولها الفرد ويتقاضى عنها أجزاء والعمل هو المكان الذي يتقابل فيه الفرد بصاحب العمل، ويشكل العمل أهم جزء في حياة الإنسان وذاته وكينونته. (الصحاف، 1997، ص 30)

ويعرف بلال خلف السكارنة العمل بأنه: "ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة". (السكارنة، 2009، ص 26)

ويعرفه عامر عوض بأنه: "أي فعالية تستخدم لتوفير الحياة، وهناك من يعرفه على أنه أي فعالية تنتج أي شيء ذي قيمة للأفراد الآخرين". (عوض، 2008، ص18)

ويعرف محمد حافظ حجازي العمل بأنه: "النشاطات المنتجة والمستمرة والتي تتكون من عناصر جسمية وعقلية مشتركة والتي تؤدى فرديا أو جماعيا، مستهدفة تحقيق عوائد داخلية وخارجية". (حجازي، 2007، ص 78)

2-ضغوط العمل:

اختلف الباحثون والكتاب حول مفهوم ضغوط العمل، وفيما يلي عرض لمجموعة من التعاريف:

يعرف صلاح الدين محمد عبد الباقي ضغوط العمل بأنها: "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (عبد الباقي، 2004، ص 333)

ويعرفها محمد إسماعيل بلال بأنها: "حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، فيحدث تغيير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد، وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد". (إسماعيل بلال، 2008، ص41)

إجرائيا:

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف ضغوط العمل إجرائيا بأنها كل ما يتعرض له الفرد في عمله من مثيرات سواء الناتجة عن البيئة الداخلية أو الخارجية أو حتى من الفرد نفسه، والتي تسبب له حالة من التوتر والقلق وعدم الرضا والقبول والتكيف مع عمله، والذي ينعكس سلبا على أداء الفرد وإنتاجيته.

3-الالتزام الوظيفي:

الالتزام الوظيفي في الاصطلاح هو "عملية الإيمان بأهداف وقيم المنظمة والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم". (عويضة، 2001، ص 32)

ويعرف الالتزام بأنه: "درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض والى أي مدى يعتبر عمله جانبا في حياته، ويتعلق الالتزام الوظيفي بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها". (حرير، 1997، ص 107)

وعرف اللوزي (2003) الالتزام الوظيفي بأنه: "المشاعر التي يطورها الفرد الذي يعيش في مجامع نحو الأفراد والمنظمات والقيم والأفكار وهذه المشاعر تمثل رغبة الفرد واستعداده لتقديم النصيحة لزملائه والمنظمة في العمل". (اللوزي، 2003، ص 132)

إجرائيا:

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف الالتزام الوظيفي إجرائيا بأنه "مدى الارتباط المباشر للفرد في المؤسسة التي يعمل بها والسعي المثمر البناء لتحقيق أهدافها مع الرغبة الأكيدة للتدريب والتأهيل في الاستمرار الدائم بها".

سادسا: الدراسات السابقة.

الدراسة الأولى: دراسة ناهدة طه غضبه، (2008) تحت عنوان أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، والتعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها مديري ومديرات المدارس الحكومية في. محافظات جنوب الأردن من وجهة نظر المبحوثين، بالإضافة إلى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن من وجهة نظر المبحوثين، وتوصلت الدراسة إلى:

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تبعا للمؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح من يحملون درجة بكالوريوس فأعلى.

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل في الولاء التنظيمي لدى المبحوثين، وأن ضغوط العمل تفسر ما مقداره (693) من التباين في الولاء التنظيمي لديهم.

الدراسة الثانية: دراسة هناء محمد جلال جمال الدين (2019) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، جملة كلية التربية ببنها، العدد 118، الجزء 2.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تقدير كل من ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية من وجهة نظرهم، وأيضا التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى المعلمين، وقد استخدم البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة البحث على (274) معلم ومعلمة بالحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، وقد اعتمدت الباحثة على الاستبانة لجمع المعلومات، وقد أسفرت نتائج البحث عن عدة نتائج من أهمها ما يلي:

- وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالتالي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملائمة الدور

- جاء تقدير الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة لدى المعلمين، وكان الترتيب التنازلي للالتزام التنظيمي كالتالي: الالتزام التنظيمي المعياري، الالتزام التنظيمي العاطفي، الالتزام التنظيمي المستمر.
- وجود علاقة ارتباط سلبية بين صراع الدور والالتزام التنظيمي.
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين عبء الدور والالتزام التنظيمي
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين ملائمة الدور والالتزام التنظيمي
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والالتزام التنظيمي.

الدراسة الثالثة: دراسة موزة بنت حمود ين علي المعمرية (2014) بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط"، رسالة ماجستير، قسم التربية والدراسات الإنسانية، جامعة نزوى، عمان.

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

ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت على المنهج الوصفي، وإعداد استبانة تكونت من 50 مفردة، طبقت الدراسة على عينة مكونة من 106 معلما ومعلمة.

وتوصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها:

-وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالآتي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملائمة الدور

- الالتزام التنظيمي تراوح بين المرتفع والمتوسط في تقدير وجودها لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، الترتيب التنازلي للالتزام التنظيمي كالآتي: الالتزام التنظيمي المعياري، الالتزام التنظيمي العاطفي، الالتزام التنظيمي المستمر
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في كل المحاور، تبعا لمتغيرات النوع، العمر، سنوات الخبرة، عدا المحور الثالث (ملائمة الدور)
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لصالح الذكور
- كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تبعا لمتغير النوع، لصالح الإناث
- وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تبعا لمتغير العمر، وسنوات الخبرة
- وجود علاقة ارتباط سلبية وعكسية بين صراع الدور والتزام التنظيمي، ووجود علاقة ارتباط موجبة وطردية بين ظروف العمل والالتزام التنظيمي.

الدراسة الرابعة: دراسة أحمد محمد أحمد مصطفى (2016) تحت عنوان أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي، مجلة امارباك المجلد 07، العدد 20 جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى:

-تميز أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمستوى عال من الالتزام التنظيمي اتجاه الجامعة وبصفة خاصة الالتزام المعياري. ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة باستثناء غموض الدور.

- التعليق على الدراسات السابقة:

إن الاطلاع على الدراسات السابقة تمد الباحث بعدد كبير من الأفكار والتوجهات المهمة في مجال الدراسة الحالية، فقد أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية كل من متغيرات الدراسة سواء التربية البدنية أو الضغوطات النفسية لذلك لابد من دراستها وتطبيقها في المجال الرياضي، ولقد أفادتنا الدراسات السابقة في دراستنا الحالية في عدة جوانب أهمها ما يلي:

- وضع تصور لموضوع الإطار النظري.
- المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان أهميتها.
- مساعدة الباحث على تحديد منهج الدراسة واختيار أدوات الدراسة.
- تصميم وبناء أداة الدراسة من حيث محاوره.

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة أنها تقترب من الدراسة الحالية في دراسة متغيرات البحث الحالي إلا أن دراستنا تستقل بمحاولتها الربط بين المتغيرين، بينما تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة بان لكل منهم مجال مختلف إضافة إلى الهدف من الدراسة.

ولقد استفادت الدراسة الحالية مع هذه الدراسات السابقة في مجموعة من النقاط التي يمكن تنظيمها على النحو التالي:

- من حيث هدف الدراسة: إن الدراسات السابقة لها علاقة كبيرة بالدراسة الحالية حتى يتسنى لنا تحصيل أكبر فائدة لذا تنوعت هذه الدراسات وفقا للهدف العام لكل دراسة.
- من حيث المنهج: وقد اتفقت أغلب هذه الدراسات من حيث المنهج (المنهج الوصفي) كما اختلفت عينات الدراسة وطرق اختيارها تبعا لتنوع واختلاف مجتمع الدراسة.
- من حيث أدوات جمع البيانات: كما نجد أن هاته الدراسات قد اعتمدت على استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات وهو ما سيتم الاعتماد عليه كذلك في دراستنا.

واستفادت الدراسة الحالية مما سبق ذكره من دراسات من خلال تحديد الأطر المفاهيمية لكل من التكنولوجيا الحديثة وكذا متغير التظاهرات الرياضية الكبرى باعتبارهما المتغيرين الأساسيين في الدراسة الحالية، هذا بالإضافة إلى الاهتداء من خلال هذه الدراسات السابقة إلى مصادر ومراجع أخرى تمكن من الاطلاع عليها لتغطية المفاهيم أعلاه، كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في كيفية صياغة المحتوى العلمي للإطار النظري لهذه

الدراسة وإيضاح النقاط الأساسية المحددة لمشكلة الدراسة واستخدامها في تفسير نتائج الدراسة.

الفصل الثاني:
ضغوط العمل

تمهيد:

يسعى كل عامل في أي مؤسسة إلى تحقيق الاستقرار والراحة النفسية، وذلك بتخفيف عبء الحياة عن كاهله ويحاول كل عامل إنجاز عمله المناط به في الوقت المحدد له، مما ينشأ عنه ضغوط بسبب التزامه بوقت محدد لإنجاز هذا العمل، ولهذا زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع ضغوط العمل باعتباره يمس بالدرجة الأولى الصحة النفسية للعمال، بل أثبتت الكثير من الدراسات أن لضغوط العمل آثارا على سلوك العمل، وأنه قد ينتج عن ضغوط العمل آثارا فسيولوجية مما يؤدي بالضرورة إلى التأثير إما إيجابا أو سلبا على أدائهم لإهمالهم، لأن العمال يستجيبون لهذه الضغوطات بأساليب مختلفة، فمنهم من تدفعه على المثابرة والجدية لتحقيق أهداف المؤسسة وذلك بإنجازهم للإعمال في أوقاتها المحددة وبأحسن وجه، وقد تدفع البعض منهم إلى الإحباط والتوتر واليأس مما قد يتسبب في تدني مستوى أدائهم للعمل وإنجازه في الوقت المخصص له، ولعل هذا التباين في آثار ضغوط العمل على الأفراد، يرجع إلى اختلاف مستوى هذه الضغوط أو اختلاف السمات الشخصية لكل عامل أو إلى أسباب أخرى...

وعلى أساس هذه المعطيات سنتناول موضوع ضغوط العمل في الفصل الثاني مبينين مختلف النماذج والنظريات المفسرة لضغوط العمل وأهم مصادرها وطرق التعامل معها.

أولا: مفهوم ضغوط العمل:

ينشأ مفهوم ضغوط العمل في المؤسسات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث أطلق هذا المصطلح على المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر. (القحطاني، 2007، ص39)

وقد أشار الزريزاء إلى أن "ضغوط العمل هي تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية وقد يؤدي على اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي أو يؤدي إلى حفزه لتحسين أداءه". (الدوسري، 2005، ص 20)

يشير مصطلح الضغط إلى "مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي قد تحدث للفرد أثناء تعرضه للمعاناة الناتجة عن الأحداث والمواقف الضاغطة والتي تتنوع مصادرها

بحسب طبيعة العمل في كل مهنة بسبب عدم التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله". (القبلان، 2004، ص13)

ويرى صلاح عبد الباقي أن "الضغوط هي مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط". (عبد الباقي، 2004، ص 387)

ثانيا: خصائص ضغوط العمل

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة نوضحها فيما يلي:

- أن ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر.
- يختلف الناس في استجابتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط.
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد. (الدوسري، 2005، ص26)

فالضغوط التي تنتج في المؤسسات الرياضية ذات الإقبال الجماهيري المكثف والكبير تكون كبيرة مقارنة بالضغوط الموجودة في المؤسسات الرياضية ذات الإقبال المحدود.

ثالثا: عناصر ضغوط العمل

حدد سيزلاغي ووالاس sizlagy & wallace ثلاثة مكونات لضغوط العمل تتمثل في:

- **المثير**: وهو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة الشخصية والبيئة والوظيفة.
- **الاستجابة:** وهي ردة الفعل التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات الضاغطة، وهي ردود فعل نفسية أو جسمانية أو سلوكية تجاه الضغط وهي:
  * **الآثار النفسية:** قلق، توتر.
  * **الآثار الجسمي:** صداع، قرحة، أزمات القلب...
  * **الآثار التنظيمية:** التأثير السلبي على الأداء.
- **التفاعل**: وهو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو شخصية وبين ما يحدث من استجابات. (عبد الباقي، 2004، ص 337)

رابعا: مراحل الضغوط

إن استجابة الإنسان للضغوط تمر بثلاث مراحل هي: (الروقي، 2003، ص 19)

1-المرحلة الأولى: الإنذار

وهي المرحلة التي تكون فيها مقاومة الفرد للضغوط ضعيفة، يلي ذلك هجوم مضاد تنشط فيه آليات دفاعية لديه.

2-المرحلة الثانية: المقاومة

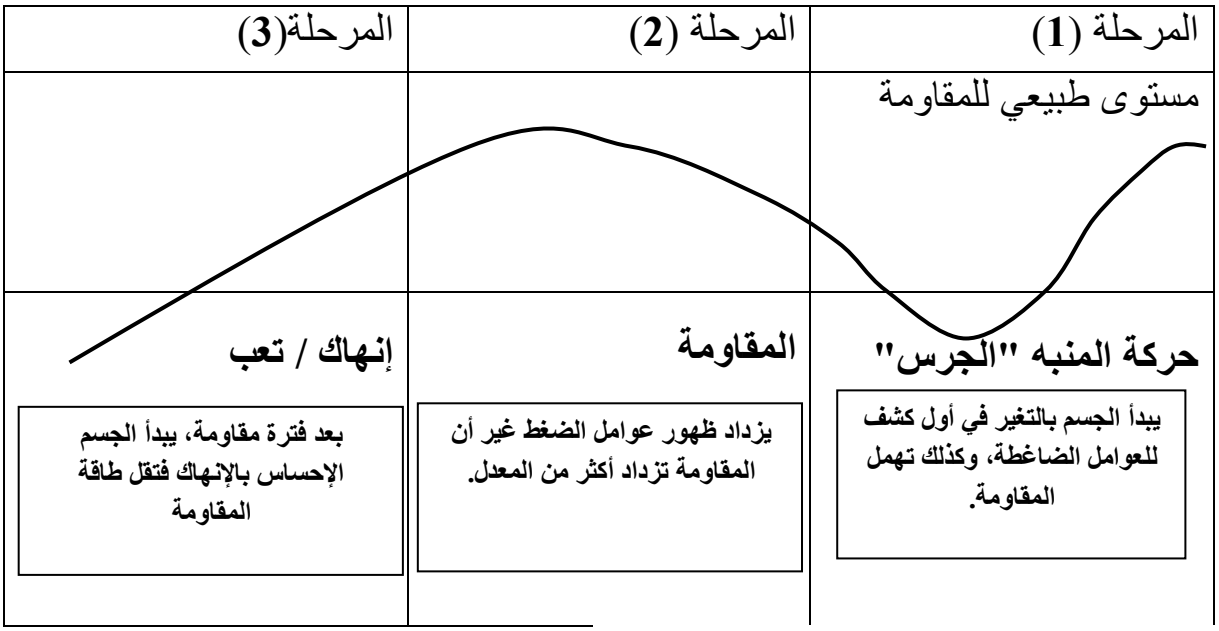
في هذه المرحلة يصل الفرد إلى قدرته القصوى على التكيف وفي الأحوال المثلى فإنه يعود إلى التوازن.

3-المرحلة الثالثة: الإنهاك

في هذه المرحلة ومع مسببات الضغوط يؤدي إلى مرحلة الإنهاك حيث تنهار فيها آليات التكيف.

وقد مثل مراحل seley ردود الفعل تجاه الضغوط بالشكل التالي:

شكل رقم (01): مراحل ردود الفعل تجاه الضغوط عند " seley"[1]



المصدر: (مرسي وإدريس، 2002، ص519)

خامسا: النماذج المفسرة لمفهوم ضغوط العمل

1-نموذج السيلي (seley):

ويسمى نموذج الأعراض العامة للتكيف (1974)، ويعد هذا النموذج من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ضغوط العمل حيث يشير سيلي في نموذجه إلى أن أي سب من مسببات ضغوط العمل له تأثيرات سلوكية أو فسيولوجية على الفرد تتمثل في ردود الفعل الجسمية والنفسية، وان هذه الردود لا تحدث في وقت واحد بل تمر بثلاث مراحل، ويلخص الشكل (01) السابق هذه المراحل. (التويم، 2005، ص 61)

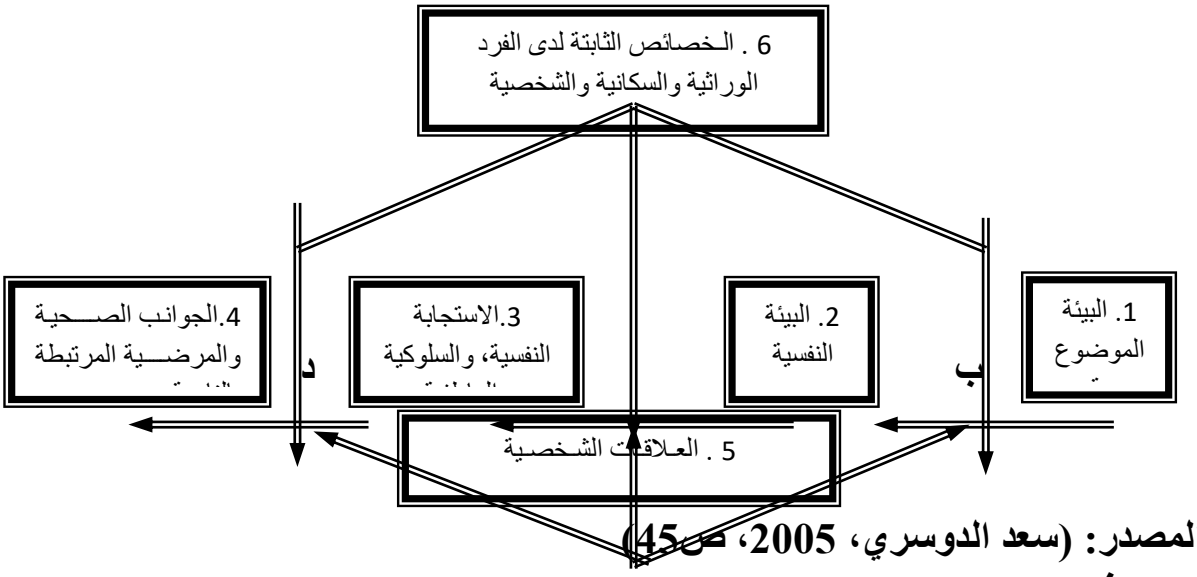
2-نظرية التوافق البيئي:

يندرج تحت هذه النظرية العديد من النماذج أبرزها نموذج (ميتشجان) الذي اقترحه كل من (katz end kahn)، ووفقا للتصورات الأولية لهذا النموذج فإن البيئة تؤثر على إدراك الفرد وبالتالي تؤثر على استجابته ثم على صحته، حيث يركز نموذج ميتشغن على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله، وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقة ذلك بالضغوط والإجهاد، أين يميز بين نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة:

[1].

أ-التوافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل (الإنجاز، تحمل المسؤولية، الرضا الوظيفي.... وغيرها من المزايا)
ب-التوافق بين متطلبات المهنة وقدرات ومهارات العامل. (الرويقي، 2003، ص 34)

شكل رقم (02): يبين نموذج ميتشيغن (كاتز وكان) لضغوط العمل

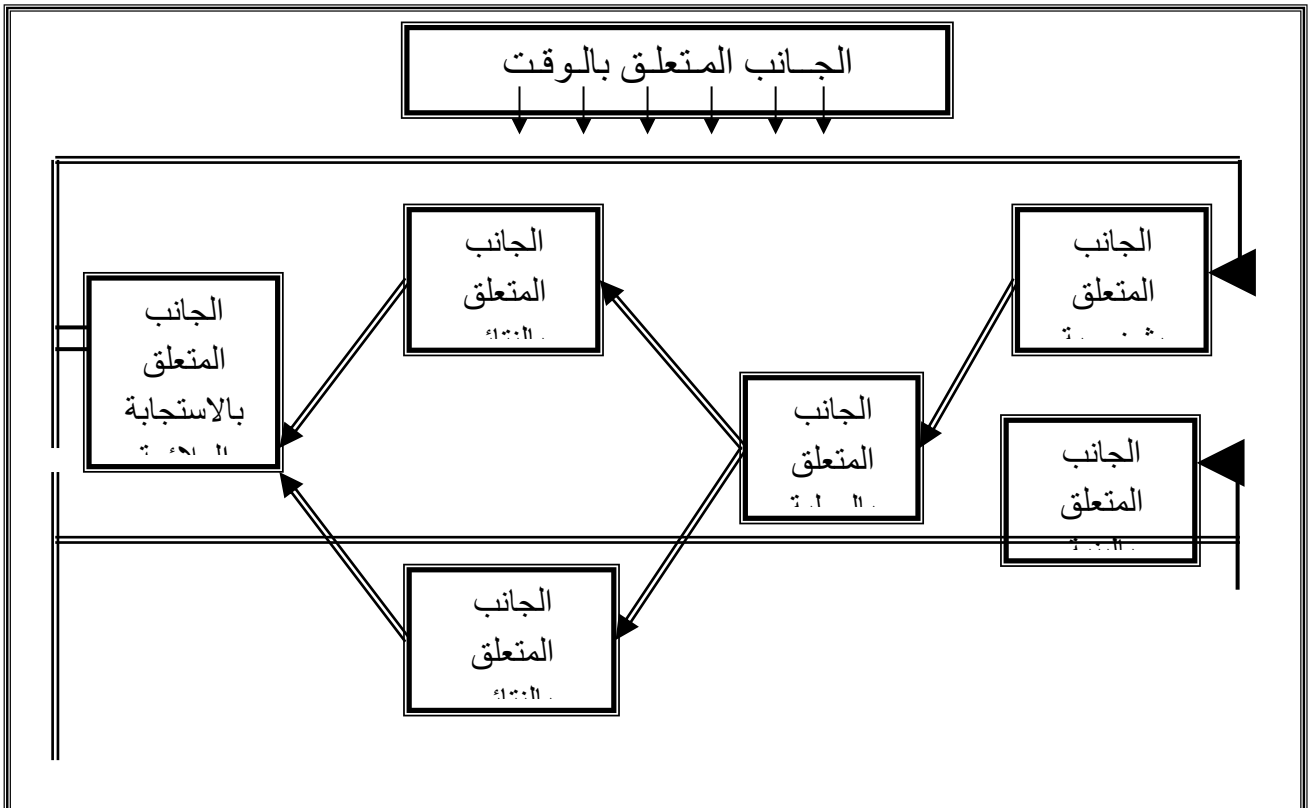


المصدر: (سعد الدوسري، 2005، ص45)

3-نموذج بيير ونيومان (peehr & newman):

يركز هذا النموذج في تفسيره لضغوط العمل على العلاقة بين مسببات ضغوط العمل والتوترات التي تصيب الفرد، أي بين الجانب البيئي والآثار الإنسانية الناجمة عنها ويشير هذا النموذج إلى أن مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد ناتجة عن التفاعل بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها ويترتب على هذا التفاعل ظهور الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

شكل رقم (03): نموذج بيير ونيومان peehr & newman لضغوط العمل



المصدر: (سعد الدوسري، 2005، ص 46)

4. نموذج جيبسون 1982:

يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط المهنية والفروق الفردية والضغوط وآثار ذلك على العمل، أين نجده يركز على أهمية سلوك الأفراد وخصائصهم الشخصية في الاستجابة للضغوط

شكل رقم (04): نموذج جيبسون وزملائه

ذج الثنائي لتفسير ضغوط العمل ضمنه أر

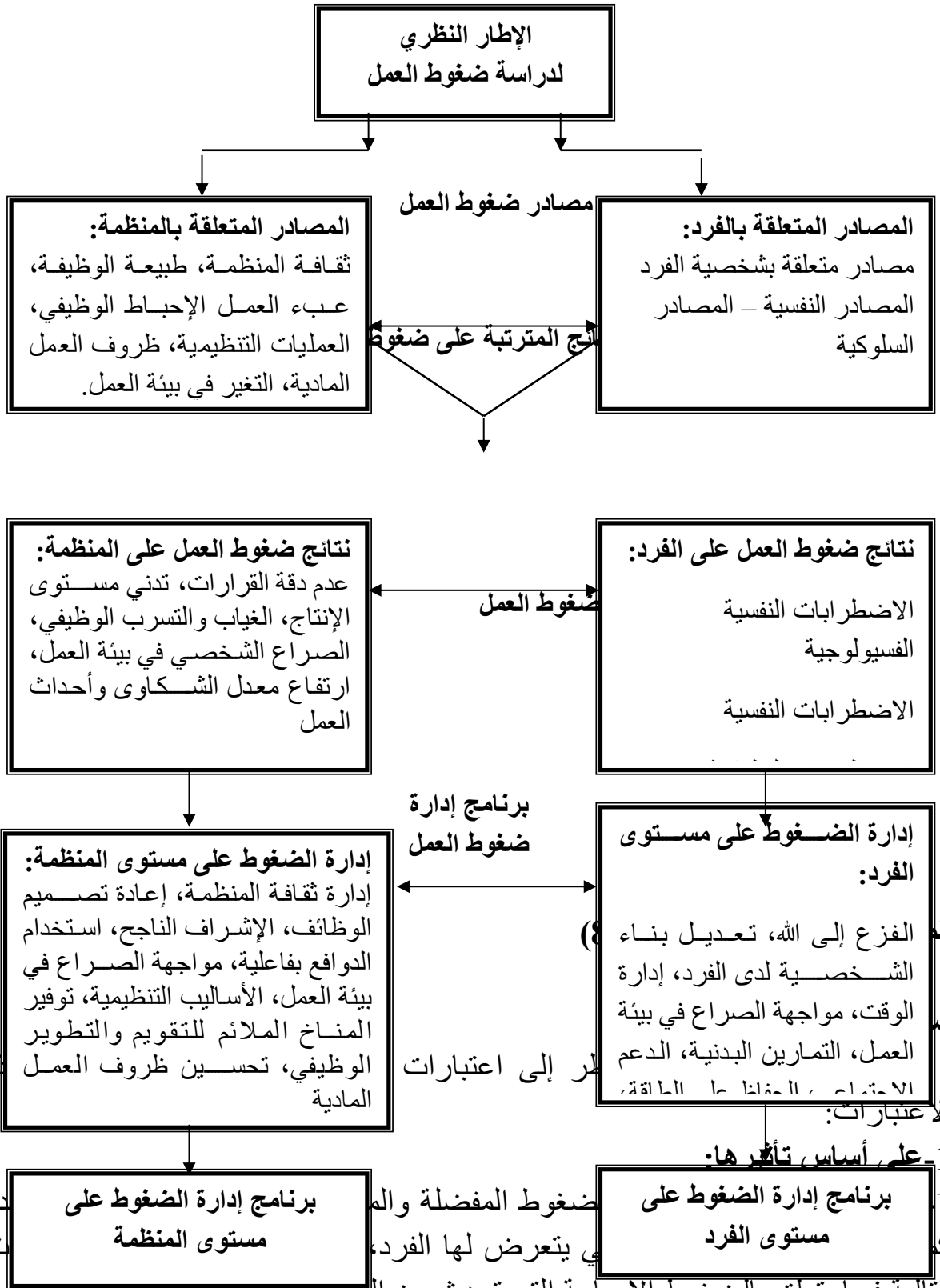
غوط العمل.

ترتبة عل ضغوط العمل.

غوط المهنية.

- البعد الرابع: برنامج إدارة الضغوط المهنية.

شكل رقم (05): يبين نموذج هيجان لتفسير ضغوط العمل



(8

ظر إلى اعتبارات هذه

الاعتبارات:

1-على أساس تأثيرها:

1- ضغوط المفضلة والم دم

كم ت

التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين.

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- زيادة الدوافع.

- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة القدرة على التذكر والتركيز.
- التفاعل نحو المستقبل.
- تساعد على تحديد خطوات المواجهة أو المحددات النهائية مثل تاريخ بداية ونهاية العمل. (جاد، 2005، ص 511)

1-2-الضغوط السلبية: هي الضغوط التي تسبب الضرر والأذى للأفراد، وتركز معظم الدراسات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي ومن ثم يمكن تعريف الضغط السلبي على انه عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد كتعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين ...، أو من الناحية النفسية مثل: (الفتور واللامبالاة والسأم والأرق والنظرة التشاؤمية للأمور)، أو من الناحية الوظيفية مثل: (انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب). (ماهر، 2000، ص 407)

كما يمكن أن ينتج الإجهاد عن عدم النظام، إذ قد يواجه العمال بعض المواقف العصيبة بسبب ضياع شيء مهم نتيجة الفوضى، وفي مثل هذه المواقف يزيد انفعال الجسم وهو ما يؤدي في النهاية إلى الإجهاد، لأنه سرعان ما يشعرون بخيبة الأمل عندما يمر الوقت دون العثور على الشيء الضائع تماما كما هو الحال عند ضياع الأشياء الورقية، ولعل استمرار الفوضى الورقية يؤدي إلى اضطرار العامل إلى تكرار عملية البحث كلما أراد الحصول على ملف معين أو ورقة معينة، وهذا التكرار يسبب له روتينية في العمل وعبء زائد. (كويك نوتس، 2004، ص 51-55)

2-على أساس الفترة الزمنية التي وتستغرقها الشدة:

2-1-الضغوط البسيطة: وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص تافهين، أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2-2-الضغوط المتوسطة: وتستمر من ساعات إلى أيام، وتنجم عن بعض أمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه.

2-3-الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات وتنجم عن أحداث كبيرة، كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (التويم، 2005، ص 24)

سابعا: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد. وتشير الكثير من الدراسات والبحوث على وجود مصادر عامة للضغوط يختلف مستواها وتأثيرها من بيئة عمل إلى أخرى، وهي تتباين أيضا في تأثيراتها على العامل بتباين سماته الشخصية، وهي:

- تعارض الأدوار المرتبطة بالعمل ويطلق عليه أحيانا "صراع الدور".
- مدى وضوح الدور المنوط به العمل، ويطلق عليه "غموض الدور".
- العبء الوظيفي ويعنى مدى استطاعة العامل الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
- عدم مشاركة العامل في سياسيات العمل وقراراته.
- غياب الدعم الاجتماعي للعامل وإنجازاته.
- صعوبات في البيئة المادية للعمل "الإضاءة-التهوية-درجة الحرارة...إلى غير ذلك من الصعوبات"

وعلى الرغم من ذلك من تنوع واختلاف أسباب ومصادر الضغوط التي يشعر بها العمال إلا آن الظروف المتعلقة بالمهنة بما تتضمنه من متطلبات ومهام ومسؤوليات وواجبات وأعباء مهنية ترتبط بأنشطة محددة يجب آن يقوموا بها لأداء عملهم ووظيفتهم على أكمل وجه، تعتبر من أحد أهم تلك الأسباب والمصادر التي تشكل عاملا ضاغطا عليهم. (شارف، 2011، ص 69)

ثامنا: النتائج والآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:

تعد ظاهرة الضغوط المهنية سمة طبيعية للحياة تترتب عنها مجموعة من النتائج السلبية علة الأفراد والمنظمة وتتفاوت هذه النتائج بتفاوت مستويات الضغوط وبالكيفية التي يتم التعامل بها، فالبعض يملك القدرة على مواجهتها، بينما يستسلم ويفشل في مقاومتها البعض الأخر وعلى الرغم من ذلك فالضغوط المهنية ذات تأثير مختلف وليست كلها سلبية فقد يكون البعض منها إيجابيا على الفرد والمنظمة كما يلي:

1-**النتائج الإيجابية المترتبة عن ضغوط العمل:**

- التحفيز الذاتي لتحقق أهداف وغايات المدير وتأكيد القدرة على القيام بالعمل.
- زيادة مهارات مديري المدارس ورفع كفاءاتهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم.
- رفع الروح المعنوية ومستوى الشعور بالرضا بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في الحياة العملية وتحقيق الأداء المتميز.
- تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين المرؤوسين في المؤسسات التربوية، واكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بينهم لمواجهة تحديات الضغوط المهنية.
- تنمية وزيادة قنوات الاتصال بين المدراء والمرؤوسين واستعمالها لمواجهة الضغوط وتحقيق أهداف المؤسسة التربوية. (العميان، 2008، ص 305)
- زيادة تركيز المدير على العمل ونتائجه وشعوره بالإنجاز، والنظر إلى المستقبل بتفاؤل والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر والعودة إلى الحالة الطبيعية، عند مواجهة تجربة غير سارة.
- تنمية برامج التدريب والتأهيل على كيفية التعامل مع الضغوط المهنية، والسرعة في الإنجاز واستثمار الوقت وتنمية مهارات التعامل مع الآخرين والعلاقات الإنسانية. (سمايلي، 2011، ص47)

2-الآثار السلبية لضغوط العمل:

- **آثار نفسية:** وتشمل الاضطرابات النفسية التي يقع فيها العامل والتي تتمثل في: الإحباط والقلق أمام الأزمات، كثرة الغضب، عدم الرضا الوظيفي، انخفاض تقدير الذات، فقدان الاهتمام بالآخرين، الكآبة والتشاؤم، ضعف القدرة على التحمل، عدم الإحساس بالمسؤولية.
- **آثار جسدية:** وهي العلامات التي تظهر على البدن مثل: الصداع المستمر، الأرق وضيق النفس، ألم الظهر، بحة الصوت، السكري، فقدان الشهية، اضطرابات الأكل، أمراض القلب وانسداد الشرايين، أمراض الرئة والسرطان والقولون العصبي وضغط الدم، توتر العضلات والروماتيزم، التهابات الجلد، وضعف الحيوية وقلة النشاط.
- **الآثار السلوكية:** يترتب على تعرض العامل لمستويات مرتفعة من الضغوط المهنية وبشكل متكرر ومستمر إلى حدوث تغيرات سلبية في سلوكياته تؤثر في صحته في الأجل القصير والطويل، وتتمثل في عدم القدرة على فعل أي شيء، والتعامل مع الموقف بكل برود أو الهروب منه، والتغيب الطويل عن العمل، والنقد الدائم للآخرين والسخرية منهم، والعدوانية وأداء العمل بطريقة روتينية، والاتكالية، والاعتداء على حقوق الآخرين، والبعد عن الموضوعية في الحكم على الأداء الوظيفي، ونقص دافعية الأداء، والانسحاب من الحياة العائلية وحدوث الخلافات الزوجية ، وتعاطي المخدرات والكحوليات وتدني القدرة على الإنجاز. (الدوسري، 2010، ص 20)

تاسعا: طرق واستراتيجيات علاج مشاكل الضغوط المهنية:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة في طرق علاج ومنع الضغوط المهنية، كما أن العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه السياسات بطرق مختلفة، حيث من الممكن آن تمارس المنظمات بعض السياسات التي من شأنها أن تعالج أو تقلل أو تمنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية.

إن الإنسان يستطيع آن يتجنب الضغوط الناتجة عن الوظيفة ويعالجها بوسائل وطرق عديدة من أهم هذه الطرق:

- **تقوية الجانب الديني:** تقوية الإيمان بالله واللجوء للصلاة وذكر الله كثيرا كما جاء في سورة الرعد (**الَّذين آمَنواْ وتَطْمَئِن قلوبهمْ بِذِكْرِ اللهِ ألاَ بِذِكْرِ الله تَطْمَئِن القلوب**) (الآية 28).
- **التمارين الرياضية:** إن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، هم أقل عرضة للتوتر من غيرهم، وتؤدي ممارسة التمارين الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف آن الشخص الذي يمارس التمارين لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمارين، كما آن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل.
- **التأمل:** وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفريغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية) وسيكون ذلك بالابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي قد يتسبب في

الضغوط، ويردد الفرد عبارة أو كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ، وهناك طرق عديدة للتأمل منها قراءة القران الكريم، والتسبيح.

- **الاسترخاء:** ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ عملية التنفس، ويتم باتخاذ وضع مريح وإقفال العينين، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ. (جاد، 2005، ص 542-543)

- **الفكاهة:** حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى آن الضحك يساعد في تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى آن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.

- **إعادة البناء المعرفي:** وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بان إخفاقه المتقطع لا يجب آن يعني له بأنه إنسان فاشل أو شيء.

- **شبكة العلاقات:** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين الزملاء في العمل وغيرهم خارج العمل، مما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

- **النظام الغذائي:** ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل، وبذلك النظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التي منها، كمية الطعام المتوسطة لاهي كبيرة ولا صغيرة في أي وجبة، ونوع الطعام بحيث يضمن تغطية كاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين، نشويات، فيتامينات، أملاح ومعادن، وغيرها من المكونات للفرد ويجب أيضا الأكل ببطء ومضغ الطعام جيدا. (التويم، 2005، ص 95)

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم تناول موضوع ضغوط العمل لما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثر بالمتغيرات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة من التوتر والقلق والانفعال مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية وبالتالي انعكاسها على أدائه الوظيفي وعلى علاقاته مع العاملين في المنظمة وتختلف ضغوط العمل التي يواجهها العاملون باختلاف الخصوصية المهنية لكل عمل كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث الشخصية والجنس والمستوى التعليمي.

الفصل الثالث:
الالتزام الوظيفي

تمهيد:

يعتبر موضوع الالتزام الوظيفي من الموضوعات التي لقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في عدة مجالات، حيث قاموا بدراسة الظاهرة في المؤسسات بشتى أنواعها بغية الوصول إلى فهم معمق للسلوك الإنساني وتبيان العوامل المؤثرة فيه وكشف أثره فعاليته على المنظمات، بالإضافة إلى مساعدة المنظمات على تحفيز السلوك الجيد مما له من أثر في استمرارية المنظمة وتحقيق أهدافها.

وسنحاول من خلال هذا الفصل عرض أنماط الالتزام ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه وأهم المقاربات النظرية التي تناولت الالتزام، إضافة إلى أهميته.

أولا: مفهوم الالتزام الوظيفي

يعتبر الالتزام الوظيفي عنصر هام لدى المؤسسة بقيامها بالإجراءات على المستوى التنظيمي وتوفير المناخ الملائم للعمال والرفع من ثقافة الالتزام في المنظمة وهذا ما نجده في بلدان العالم الأول حيث أخذوا شوط كبير في تغير ذهنية الفاعلين نحو الالتزام الداخلي والخارجي للمؤسسة.

1-الالتزام لغة:

إن مصدر لفظ الالتزام جاء من الفعل الثلاثي (لزم) على وزن (فعل) بكسر العين، ولزم الشيء يلزمه لزما ولزوما ولزاما ولزمه لزمان أي ثبت ودام لا يفارقه. (اللحام وآخرون، 2005، ص 644)

2-الالتزام اصطلاحا:

الالتزام الوظيفي في الاصطلاح هي عملية الإيمان بأهداف وقيم المنظمة والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم. (عويضة، 2001، ص 32)

ركز هذا التعريف على ربط الالتزام بتحقيق أهداف المنظمة ولا يكون ذلك إلا من خلال الأداء المكثف والمستمر.

ويعرف الالتزام بأنه "درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض والى أي مدى يعتبر عمله جانبا في حياته، ويتعلق الالتزام الوظيفي بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها". (حرير، 1997، ص 107)

ركز هذا التعريف على الجوانب المتعلقة بالاستمرارية في العمل وعلى القوى التي يكرسها العامل لهذا الغرض فالعمل يعتبر جزءا من حياته.

عرف اللوزي (2003) الالتزام الوظيفي بأنه المشاعر التي يطورها الفرد الذي يعيش في مجامع نحو الأفراد والمنظمات والقيم والأفكار وهذه المشاعر تمثل رغبة الفرد واستعداده لتقديم النصيحة لزملائه والمنظمة في العمل. (اللوزي، 2003، ص 132)

في تعريف **اللوزي** نجده أنه ركز على دافعية الفرد نحو المنظمة من خلال طرح الأفكار الجديدة والرغبة في مشاركتها مع زملاء العمل والعمل على إثراء الجانب الإبداعي لتحيق أهداف المنظمة.

وعرف **"سلانيك"** الالتزام الوظيفي بأنه الحالة التي من خلالها يصبح الفرد مقيدا بأعماله أو تصرفاته، ومن خلال هذه الأعمال يتم تدعيم أنشطة المنظمة وارتباط الفرد بها. (القرشي، 1998، ص 15)

ركز تعريف **سلانيك** على ضرورة الالتزام نحو العمل والتفاني فيه بحيث يصبح التفاعل مع العمل هو الأساس وهنا يصبح العامل مرتبطا بمسؤوليته من خلال دعم الأنشطة المختلفة الخاصة بالعمل وبالتالي دعم المنظفة ككل.

ثانيا: خصائص الالتزام الوظيفي

للالتزام الوظيفي مجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي:

- الالتزام الوظيفي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم، والتي يجسد مدى ولائهم.
- إن الالتزام الوظيفي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية التنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيمي.
- إن الالتزام الوظيفي بناء متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق اغلب الباحثين على تعدد أبعاده، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن الأبعاد تؤثر في بعضها البعض.
- يتميز الالتزام الوظيفي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثباته ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.
- يعبر الالتزام الوظيفي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- يشير الالتزام الوظيفي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء. (عبد الباقي، 2004، ص 24)
- يتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الأبعاد.
- يؤثر الالتزام الوظيفي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي.
- يتصف الالتزام الوظيفي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض
- يتأثر الالتزام الوظيفي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.
- تتمثل مخرجات الالتزام الوظيفي في البقاء في المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة. (عبد الباقي، 2004، ص 25)

ثالثا: أهمية الالتزام الوظيفي:

- إن الالتزام الوظيفي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن ارتفاع تكلفة الغياب وارتفاع التأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام الوظيفي، حيث أن ارتفاع مستوى الالتزام الوظيفي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء المهام.

- كما يمثل الالتزام الوظيفي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز. (أبو جياب، 2014، ص18)
- يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمؤسسة التي يعملون بها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المؤسسة.
- وأيضا يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.
- بالإضافة إلى عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم وهي أن الالتزام الوظيفي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك مجال الالتزام يؤدي بالفرد بالاستقرار بالمنظمة.
- يعد الالتزام الوظيفي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، إذ أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام الوظيفي، إذ أوضحت أن ارتفاع مستوى الالتزام لدى الأفراد العاملين في المنظمة ينتج عنة انخفاض في مجموعة من الظواهر السلبية الغير مرغوب فيها وفي المنظمة وفي مقدمة هذه الظواهر السلبية هي ظاهرتي الغياب والتسرب عن أداء العمل. (الوزان 2006، ص 37)

رابعا: أبعاد الالتزام الوظيفي

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة لهم وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك، أبعادا مختلفة للالتزام الوظيفي وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الالتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد.

1-الالتزام العاطفي:

اقترحه آلن وماير (Allen & Meyer, 1990) حيث رأوا أن الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيهه له، كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات سواءا ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه، أي هو الارتباط المحدود، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق

تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة. (العطية، 2003، ص 252)

2-الالتزام المعياري:

ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة. (كردي، 2011، ص 50)

3-بعد الالتزام المستمر:

ينبثق هذا البعد من أن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الانتهازيون وأصحاب الطموحات العالية. (العطية، 2003، ص 253)

وخلاصة لما تقد يمكن القول إلى أن الفرد الذي يكون ارتباطه الرئيسي في المنظمة قائما على الالتزام المستمر يعد وسيلة لتحقيق أهدافه الشخصية التي لا يستطيع تحقيقها في منظمة أخرى.

خامسا: محددات الالتزام الوظيفي

1-السياسات: ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد ويعتمد السلوك في شدته وإيجابية أو سلبيته على قدر الفرد على إشباع هذه الحاجات، فاذا أشبعت هذه الحاجات فان ذلك يترتب عليه نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن النتائج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجيات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ، ثم الالتزام أو الولاء التنظيمي ، وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولية في العمل إشباعها ، وقد أشار ماسلو في نظرية سلم الحاجات الإنسانية على الحاجات الفيزيولوجية والحاجة للأمن ، والحاجة إلى الحب والانتماء ، والحاجة إلى الاحترام وتحقيق الذات (العوفي 2005 ص 23)

2-وضوح الأهداف: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام الوظيفي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية الإدراك وفهم الأفراد للالتزام أو الولاء التنظيمي والمنظمة أكبر أو ينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاءة (سرايش، 2015، ص 105)

3-العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم: تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم، فالمشاركة كما يراها دايفن هي الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الجماعية أو يشترك في المسؤولية في تحقيق تلك الأهداف، وقد أوضحت الكثير من الدراسات ان المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام الوظيفي وجعل الأفراد يرتبطون بيئة عملهم بشكل اكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجه من مشكلات هو تهديد لهم ، ولأمنهم واستقرارهم ، الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة، وروح معنوية عالية (العوفي، 2005، ص 39)

4-تطبيق أنظمة الحوافز: يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة، فتوافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل، وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف، واتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام اقل المنظمات استخداما للحوافز وتطبيقا لأنظمة الحوافز الجديدة. (بالأطرش، 2011، ص 19-20)

5-نمط القيادة: إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين، وفي جو عمل مناسب بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفعالية، فلإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي للإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز المناسبة، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام الوظيفي لدى الأفراد. (العوفي، 2005 ص39)

سادسا: النظريات المفسرة للالتزام الوظيفي

1-النظرية البنائية الوظيفية:

يعتبر **تالكوت بارسونز** من أبرز رواد البنائية الوظيفية ومن أهم علماء الاجتماع الذين لهم إسهامات كبيرة في التنظيم، ولقد اهتم بدراسة النسق الاجتماعي بأنه عبارة عن فاعلين أو أكثر، يشغل كل منهم مكانه المحددة ومن خلالها يؤدي دورا مميزا، أي أنه نمط منظم من العلاقات بين الأعضاء بين تتجدد فيه حقوقهم وواجباتهم، اتجاه بعضهم البعض كما تشهد إطارا من القيم أو المعايير المشتركة ناهيك عن الرموز والقضايا ثقافية المختلفة من خلال ما سبق أن بارسونز نظر للمجتمع أنه تكون من مجموعة من النظم المتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تكسبه قدرا من الاستقرار وأن الأنساق تخضع الأفراد لكوكبة من ميكانزمات الضبط الاجتماعي تلك التي تعمل على وحدة المجتمع، أو المنظمة دون تفكك ويضيف بارسونز أيضا أن الفعل الاجتماعي الموجه نحو تحقيق هدف بذاته يعد نقطة

محورية أساسية في نظرته للنسق كما أن البناء الاجتماعي هو البناء المعياري الذي يتمثل الأدوار الاجتماعية المقررة التي تسندها القيم السائدة في المجتمع فأنساق القرابة وغيرها، وفي إطار ذلك حاول بارسونز أن يميز بين ما سمي بالتوجيهات الدفاعية والتوجيهات القيمة المعيارية وأن التوجيهات الدفاعية تنقسم إلى ثلاثة أقسام هي:

-خصائصه العقلية.

- **التوجيهات الانفعالية:** وتشمل كل العمليات التي توزع الفاعل فيما طاقته على معظم الأعمال وذلك لزيادة إشاعاته.
- **التوجيهات القيمة:** ويقصد بها المعايير الثقافية التي تجيز الفاعل على اختيار السلوك المحدد اتجاه موضوع محدد.

كما أشار بارسونز إلى ناحية مهمة في الموضوع من خلال تطرقه إلى متطلبات بقاء النسق والتي أبرزها في أربعة متطلبات هي:

- **التكيف:** يضطلع بها النسق الاقتصادي الفرعي ومدى حصول على مورد بشري ورأسمال.
- **تحقيق الهدف:** ويقوم بها النسق السياسي الفرعي ويعمل على تضامن وتماسك.
- **التكامل:** ويعمل على تحقيق الروابط الاجتماعية القائمة.
- **المحافظة على نمط (الكمون) أو خفض التوتر:** ويكون من نصيب المؤسسات الثقافية ومؤسسات التنشئة الاجتماعية والمنظمات وبالنظر إلى هذه المتطلبات الوظيفية نجد أن أول وما يعني أن كل مجتمع له من الوسائل التي تكيف بها ونجد المنظمة لها أدوات خاصة تعمق التكيف ما يحدث من تحولات سواء داخلية أو خارجية وثاني نسق السياسي الذي سعى إلى التماسك وتساند المجتمع والمنظمة وذلك بلعب الدين والقيم دورا محوريا في صياغة عملية الروابط الاجتماعية. (شحاتة، 2009، ص 58)

وفي الأخير نستنتج أن بارسونز أنه لم يعالج إلا جانب واحد فقط للمؤسسة أو التنظيم فقد ربط القيم وما تلعبه من دور في تحقيق الأهداف وأغفل عن مظاهر أخرى لها أهمية بالغة في بلوغ الأهداف وتحقيق الفعالية كالصراع مثلا.

2-نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فردريك تايلور من أكثر رواد الإدارة العلمية وله إسهامات قيمة في مجال التنظيم، واعتبر الفرد كاملة من منظور الاقتصادي محض يقوم به استقلال أقصى طاقة فيزيقية لدى الفرد في العمل، ويتحقق الاستغلال الأمثل لتلك الطاقة من خلال تصميم ملائم لكيفية تحقيق الاستغلال ولذلك أوصت نظرية الإدارة العلمية بضرورة التحكم في جوانب العلاقة المادي بين الواجب التنظيمي والفرد المكلف به من خلال مقترحات خاصة بترتيبات مادية ونظم مالية للأجور والحوافز عمل على تحقيق الالتزام الاستمراري داخل المنظمة. (علام، 1994، ص 70)

وأكد تايلور من جهة أخرى على ضرورة الاستخدام الأفضل للكائن البشري في التنظيمات الصناعية من خلال التفاعل بين خصائص الأفراد والبيئة المحيطة بهم.

ركز تايلور على ثلاثة مبادئ نظرية لتكريس الالتزام:

- الاختيار العلمي للعاملين بمعنى ضرورة اختيار العامل الأحسن والكفؤ الذي تتوقع منه إنجاز عمله والالتزام مستمر لكفاءة عالية.
- التدريب السليم للأفراد وذلك أن يتم تحديد طريقة المثلى لأداء العمل تؤدي إلى تحقيق مستوى نموذجي من الإنتاج.
- تطبيق مبدأ الحوافز أي تشجيع العمال على الالتزام الاستمراري في العمل (سعدون، 2005، ص 16-17)

3-نظرية الفعل الاجتماعي لمارفن أولسن:

يعتبر مارفن أولسن منظر أمريكي معاصر متخصص بدراسة التنظيمات الاجتماعية الرسمية (أي دراسة الهياكل الموقعية المتدرجة في العامل والمصانع والمستشفيات والجامعات والنقابات والأحزاب السياسية وليس العملية الإنتاجية أو التسويقية أو تعليماتها الإداري، بل هيئتنا في التركيبة البشرية المنتظمة وفق نظام داخلي) هو رحما لنا أو لسن على شكل النسق منتظم، أو قول أنه لم يدرس سلوك الأفراد فيها بل تنظيما ككل وكيفية التعامل فيما بينهم وسبل تفاعلهم مع هيكلية تنظيم، فضلا عن دراسة التنظيم ذاته وتفاعليه مع المحيط الذي يعيش فيه فقد وجد في هذه التنظيمات عمليات حركية وأخرى ساكنة تفعل فعلها من خلال أوجه طرحها في نظريته تمثل نسقا اجتماعيا وهي ما يلي: (معن، 2005، ص 87)

- **الوجه المفتوح :**الذي يعني استقبال التنظيمات للمستجدات الذي تظهر في محيطها الاجتماعي وعدم رفضها أو عدم الاكتراث بها من أجل تطوير أحداثه.
- **وجه المكتسبات والمبتكرات:** الذي تنصب مهمته في الاستزادة واستيعاب أكبر قدر ممكن من مصادر الطاقة التي يحتاجها التنظيم مثل المصادر الشابة والكفؤة والنشطة للاستفادة منها في تحقيق أهدافه ودفع عجلة تطوير، وإنما مقوماته مثل اكتساب مواد الثقافية والمعلوماتية.
- **وجه التغذية الاسترجاعية والتغذية المستقدم:** في هذا الوجه يقوم التنظير بالاطلاع على ردود فعل الناس من المحيط الذي يعيش فيه لمعرفة مدي نجاح أو فشل مبتكراتها النفسية لكي يستطيع تطويرها أو تحويرها أو تبدليها في ضوء يحصل من الاستجابات استرجاعية من قبل الزبائن وغيرهم وذلك تقديم التغذية المستقدم أي وضع تطورات وخطط مستقبلية في ضوء ما حصل عليه التنظيم.
- **وجه النظام الداخلي:** الذي يتضمن الضوابط والقواعد واللوائح التي تعمل على تنسيق وتنشيط أعضاء وعلائق مواقعهم ومراقبة أدوارهم الاجتماعية وكيفية ممارستها من قبل أعضاء التنظيم يعمل التنسيق الاجتماعي على التوازن الداخلي والخارجي (بين قدراته واحتياجاته مع ما هو موجود في المحيط الاجتماعي) ما له في ذلك الديمومة في العمل والبقاء على وجوه في الحياة الاجتماعية أقول أن التنسيق ينفعل بفواعل حسب ضوابطه الخاصة وليس العفوية.

4-النظرية الوظيفية:

يعتبر دور إميل دوركايم مؤثر في تأسيس النظرية الوظيفية من خلال أنه يهتم بأجزاء المكونات للنسق الاجتماعي من جهة وعلاقة الأجزاء بعضها ببعض ومن ثم تأثيرها بالمجتمع وذلك من خلال اهتمامه بالوقائع الاجتماعية واعتنى بالبنى والوظائف وعلاقاتها بحاجيات المجتمع وميز بين مفهومين هما: السبب الاجتماعي وأساس البناء جزء من كل واي خلل في الجزء خلل في الكل، وقد أشار إميل دور كايم أن الوظيفة تتضمن الانسجام من ملامح الرؤية الوظيفية لا بل أنها تنظر إلى المجتمع على أساس أنه مستقر وليس هناك ما يعكر صفوه من صراعات ونزاعات بما أن أجزاءه في القصة والهدف. (الغريب، د ت، ص 187-188)

ويقرر إميل أن دراسة الحقائق الاجتماعية ليست بالأمر السهل ويعود ذلك إلى أنها خفية ولا يتسنى ملاحظتها بصورة مباشرة عن طريق تحليل آثارها أو بدراسة الوسائل التي يحاول المجتمع من خلالها التعبير عن هذه الخصائص مثل القوانين ويرى دور كايم أن الثقافات التقليدية التي ينخفض فيها مستوى تقسيم العمل تتميز بالتضامن العضوي. (غدنز، 2005، ص 65)

إن العلاقات الاجتماعية التي ينشئها تقسيم العمل، تقوم على تبادل الخدمات فذلك لأنهم جهلوا ما يقتضيه هذا التبادل انه يقتضي أن يتعلق كائنان ببعضهما تعلقا متبادل لأن كلا منهما ناقص، وهو لا يزيد على أن يعتبر خارجيان عن هذا التعلق المتبادل. (دوركايم، 1982، ص 25)

سابعا: الآثار التنظيمية للالتزام الوظيفي

للالتزام الوظيفي آثار يمكن صياغتها على شكل النقاط التالية:

1-الروح المعنوية: تشير الدراسات إلى أن للالتزام الوظيفي دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعلمهم ومنظماتهم، وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، فالروح المعنوية العالية هي تعبير عن العلاقة المميزة للمنظمة الجيدة مع العاملين فيها، فمن الصعب فرض الروح المعنوية بالقوة أو بالإجبار، وتؤدي المعنويات المرتفعة إلى زيادة درجة الالتزام الوظيفي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية أو لعيوب في بيئة العمل الداخلية التي يترتب عليها تدني مستوى الالتزام الوظيفي وتدني الإنتاجية (النجار، 2003 ص 111)

2-الأداء المتميز: يمتاز الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الالتزام الوظيفي في بيئات عملهم بالأداء الوظيفي الجيد الناتج عن حب الأفراد، وحماسهم للعمل والتزامهم بأهداف التنظيم، وتشير الأبحاث والدراسات إلى أن الالتزام من اهم مقومات الإبداع الوظيفي ، كما

يشير ايمن المعاني إلى أن هناك علاقة قوية بين الالتزام الوظيفي والإبداع الإداري مما يشير إلى ضرورة قيام الإدارات بتعزيز قيم الالتزام ودعمه وتشجيعه للحصول على مزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي (النجار، 2003 ص 142)

3-العقد النفسي: يؤدي الشعور بالالتزام إلى عديد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة كانخفاض معدل دوران العمل واستقرار العمالة والانتظام في العمل، وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل، وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة، وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام الوظيفي في حالة ارتفاع مستوياته في بيئة العمل إذ ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها تأتي ظاهرتا الغياب والتهرب على أداء العمل (العوفي، 2005، ص42)

4 تأثير الالتزام الوظيفي على الفرد: يرى العتيبي والسواط نقلا عن (Romzek) أن تأثير الالتزام على الفرد ينقسم إلى قسمين:

-الأول: أن للالتزام تأثير على الفرد خارج نطاق العمل سواء كان هذا التأثير إيجابيا أو سلبيا فقد يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة، ويجعله يستمتع عند أدائه لعمله، وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة، وهذا في جانبه الإيجابي، أما الجانب السلبي لتأثير الالتزام على الفرد يجعله يستثمر كل جهده ووقته وطاقته للعمل ولا يترك أي وقت للنشاط خارج العمل وهذا يجعله يعيش في عزلة عن الآخرين إضافة إلى أن هموم العمل تسيطر على تفكيره خارج العمل

-الثاني: أن تأثير الالتزام ينعكس على تقدمه الوظيفي، حيث أن الموظف ذو الالتزام المرتفع كونه في العادة مجدا في عمله، وأكثر وأسرع في الترقية والتقدم في المراتب الوظيفية، وأكثر إخلاصا واجتهادا في تحقيق أهداف المنظمة وتزداد ثقته في المنظمة بانها ستكافئه على شدة إخلاصه والتزامه (سرايس، 2015، ص110)

خلاصة

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يمكن القول بأن الالتزام الوظيفي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، فهو يعتبر عنصر مؤثر في نجاح أو فشل المنظمات خاصة في عصرنا هذا الذي يعتبر عصر التنظيمات فهو يمثل اندماج الفرد بمنظمته واهتمامه بها والاستمرار فيها حيث أن العامل الملتزم يتقيد بمختلف العناصر التنظيمية، ويعمل من اجل نجاح المنظمة، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى ومنه يجب النظر للالتزام الوظيفي على أنه اتجاه تستطيع الإدارة التأثير عليه كما أنه ليس من الواجب فقط اختيار من تتوافر فيهم شروط ومواصفات الالتزام، ولكن يجب استخدام العديد من الأساليب التي تجعل الفرد ملتزما أي إكسابه الالتزام بطريقة غير مباشرة

الفصل الرابع:
الجانب الميداني للدراسة

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني لأي بحث أو دراسة المحك أو المرجع الذي يتمكن الباحث من خلاله اثبات ما جاء في الجانب النظري للدراسة كما يتأكد من مدى وصحة فرضيات الدراسة على عينة البحث باستخدام المنهج الملائم للدراسة، وكذا أساليب المعالجة الاحصائية المناسبة.

وسنقسم هذا الفصل إلى جزأين تتناول في الجزء الأول الدراسة الاستطلاعية، وفي الجزء الثاني الدراسة الأساسية حيث نتناول فيها عينة الدراسة وأداة الدراسة وأساليب المعالجة الاحصائية.

أولا: الدراسة الإستطلاعية.

تعتبر الدراسة الإستطلاعية شيئا ضروريا ومرحلة مهمة من مراحل البحث فهي تساعدنا على التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة في جمع البيانات قبل إستخدامها في الدراسة الأساسية، وهي الفرصة الوحيدة للتعديل ولا يتسنى له بعد ذلك التطبيق.

وفي دراستنا الموسومة ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية - دراسة ميدانية بثلاث ابتدائيات بمدينة المسيلة.

- ❖ قمنا بأخذ معلومات أولية من عينة الدراسة.
- ❖ قمنا بضبط أداة الدراسة.
- ❖ تم توزيع أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين.

1-أداة الدراسة:

لقد قمنا بإستعمال أداتين لجمع المعلومات (إستبيانين) تم بنائهما من خلال قراءتنا للأدب النظري حول الموضوع من أجل التوصل إلى نتائج دقيقة حول الظاهرة.

2-الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة:

2-1-الخصائص السيكومترية لاستبيان ضغوط العمل:

إستبيان موجه لأساتذة التعليم الابتدائي يقيس درجة ضغوط العمل على الدرجة الكلية للمقياس يتكون من 30 عبارة موزعة على خمسة مجالات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: يمثل محاور استبيان ضغوط العمل

المجالات	عدد العبارات
المجال الأول: صراع الدور	08
المجال الثاني: عبء الدور	06
المجال الثالث: ملاءمة الدور	06
المجال الرابع: غموض الدور	06
المجال الخامس: ظروف العمل	04

***صدق الأداة:**

يعرف الصدق بأنه قدرة الأداة لقياس ما وضعت لأجله، حيث إستخدمت الباحثتان نوعين من الصدق من أجل فحص صدق الأداة وهما:

أ-صدق المحكمين:

حيث قامت الباحثتان بعرض الأداة على الأستاذ المشرف الذي أبدى ملاحظاته على الأداة ومن ثما عرضها على مجموعة من الأساتذة ذوي التخصص والذي بلغ عددهم 5 أساتذة **(أنظر إلى الملحق رقم 1).**

وبعد إسترجاع الاستمارة تم تعديل ما أبداه المحكمون من ملاحظات بشأن إعادة صياغة بعض الأسئلة إلا أنهم وافقوا على بنيتها ليصبح الاستبيان في صورته النهائية **(أنظر إلى الملحق رقم 2)**

ب-النوع الثاني: تم حساب الصدق عن طريق الحزمة الإحصائية SPSS:

تم حساب صدق **استبيان ضغوط العمل** عن طريق حساب الاتساق الداخلي بطريقتين:

الطريقة الأولى: تم حساب معامل ارتباط عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه:

أولا: تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات كل محور مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه:

جدول رقم (02): يوضح مصفوفة معاملات ارتباط عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه لاستبيان ضغوط العمل.

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
صراع الدور			ملاءمة الدور			ظروف العمل		
1	,898**	0,000	ع15	,743**	0,001	ع27	,748**	0,001
2	,799**	0,000	ع16	,707**	0,003	ع28	,767**	0,001
3	,818**	0,000	ع17	,550*	0,034	ع29	,876**	0,000
4	,814**	0,000	ع18	,757**	0,001	ع30	,765**	0,001
5	,643**	0,010	ع19	,707**	0,003			
6	,830**	0,000	ع20	,707**	0,003			
7	,811**	0,000	** دال عند مستوى 0.01					
8	,924**	0,000	* دال عند مستوى 0.05					
العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة			
عبء الدور			غموض الدور					
ع9	,581*	0,023	ع21	,747**	0,001	** دال عند مستوى 0.01		
ع10	,859**	0,000	ع22	,870**	0,000	* دال عند مستوى 0.05		
ع11	,588*	0,021	ع23	,631*	0,012			
ع12	,601*	0,018	ع24	,881**	0,000			
ع13	,707**	0,003	ع25	,819**	0,000			
ع14	,831**	0,000	ع26	,923**	0,000			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط فقرات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه جاءت دالة عند مستوى دلالة (0,01) حيث تراوحت معاملاتها بين (**0,924**) في الفقرة رقم (8) من محور (**صراع الدور**) و (**0,707**) في الفقرة رقم (**20**) من محور (**ملاءمة الدور**)، وهذا ما يؤكد مدى التجانس والاتساق الداخلي للاستبيان كمؤشر لصدق التكوين في قياس **ضغوط العمل.**

الطريقة الثانية:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان: والجدول التالي يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للاستبيان وأبعاده الفرعية:

الجدول رقم (03): يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لاستبيان ضغوط العمل وأبعاده الفرعية.

أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية	الدرجة الكلية للمقياس	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
صراع الدور	0,772**	0,001
عبء الدور	0,697**	0,004
ملاءمة الدور	0,875**	0,000
غموض الدور	0,676**	0,006
ظروف العمل	0,681**	0,005

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد استبيان **ضغوط العمل** كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α =0,01)، حيث بلغت قيمها على التوالي **(0.681/0.676/0,875/0,697/0,772)**، وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمقياس كمؤشر لصدق التكوين في قياس **ضغوط العمل.**

***ثبات الاستبيان:**

تم التأكد من ثبات الاستبيان **بطريقة** حساب **معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي:** تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا الاستبيان فتحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم (04): يوضح معامل ألفا كرونباخ للاستبيان وابعاده الفرعية

أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية		معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الابعاد	صراع الدور	0,929	8
	عبء الدور	0,783	6
	ملاءمة الدور	0,785	6
	غموض الدور	0,896	6
	ظروف العمل	0,799	4
الدرجة الكلية لاستبيان ضغوط العمل		0,927	30

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان **ضغوط العمل** كانت مرتفعة حيث بلغت على التوالي (**0.929 /0,896/0.783 /0.799/0.896**) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لاستبيان **ضغوط العمل** ككل (0,00) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات **الاستبيان،** وهذا يعني أن استبيان **ضغوط العمل** يمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية.

ب-الخصائص السيكومترية لاستبيان الالتزام الوظيفي:

إستبيان موجه لأساتذة التعليم الابتدائي يقيس درجة الالتزام الوظيفي للأساتذة على الدرجة الكلية للمقياس يتكون من 20 عبارة موزعة على ثلاثة مجالات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يمثل محاور استبيان الالتزام الوظيفي

المحاور	عدد العبارات
المجال الأول: الالتزام المعياري	06
المجال الثاني: الالتزام العاطفي	07
المجال الثالث: الالتزام المستمر	07

صدق الأداة:

تم حساب صدق **استبيان الالتزام الوظيفي** عن طريق حساب الاتساق الداخلي **بطريقتين:**

- الطريقة الأولى: تم حساب معامل ارتباط عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه:

أولا: تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات كل محور مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه:

جدول رقم (06): يوضح مصفوفة معاملات ارتباط عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه لاستبيان الالتزام الوظيفي

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الالتزام المعياري			الالتزام العاطفي			الالتزام المستمر		
1	,979**	0,000	7	,891**	0,000	14	,807**	0,000
2	,741**	0,002	8	,719**	0,003	15	,743**	0,002
3	,842**	0,000	9	,868**	0,000	16	,856**	0,000
4	,737**	0,002	10	,697**	0,004	17	,859**	0,000
5	,941**	0,000	11	,889**	0,000	18	,769**	0,001
6	,786**	0,001	12	,857**	0,000	19	,644**	0,010
			13	,722**	0,002	20	,813**	0,000

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط فقرات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه جاءت دالة عند مستوى دلالة (0,01) حيث تراوحت معاملاتها بين (**0,979**) في الفقرة رقم (1) من محور (**الالتزام المعياري.**) و(**0,644**) في الفقرة رقم (**19**) من محور (**الالتزام المستمر.**)، وهذا ما يؤكد مدى التجانس والاتساق الداخلي للاستبيان كمؤشر لصدق التكوين في قياس **الالتزام الوظيفي.**

الطريقة الثانية:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان: والجدول التالي يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للاستبيان وأبعاده الفرعية:

الجدول رقم (07) يوضع العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لاستبيان الالتزام الوظيفي وأبعاده الفرعية.

		الدرجة الكلية للمقياس	
	أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
أبعاد الالتزام الوظيفي	الالتزام المعياري	,891**	0,000
	الالتزام العاطفي	,650**	0,009
	الالتزام المستمر	,884**	0,000

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد استبيان **الالتزام الوظيفي** كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α =0,01)، حيث بلغت قيمها على التوالي (0,884/0,65/0,891)، وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمقياس كمؤشر لصدق التكوين في قياس **الالتزام الوظيفي.**

-ثبات الاستبيان:

تم التأكد من ثبات الاستبيان **بطريقة** حساب **معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي:** تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا الاستبيان فتحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم (08): يوضح معامل ألفا كرونباخ للاستبيان وابعاده الفرعية

أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية		معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الابعاد	الالتزام المعياري	0,914	6
	الالتزام العاطفي	0,896	7
	الالتزام المستمر	0,896	7
الدرجة الكلية لاستبيان الالتزام الوظيفي		0,927	20

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان **الالتزام الوظيفي** كانت مرتفعة حيث بلغت على التوالي **(0.914 /0.896 /0.896)** بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لاستبيان **الالتزام الوظيفي** ككل (0,927) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات الاستبيان، وهذا يعني أن استبيان **الالتزام الوظيفي** يمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية

ثانيا: الدراسة الأساسية

1-منهج الدراسة:

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية، حيث تم تبني المنهج الوصفي الذي يمكن تعريفه في البحث العلمي علي انه الطريقة التي ترتبط بالظاهرة المعاصرة بقصد وصفها وصفا دقيقا وتفسيرها تفسيرا علميا.

2-مجتمع الدراسة:

يقصد به الأفراد الذين لديهم خصائص واحدة ومشتركة يمكن ملاحظته، والمجتمع الأصلي لدراستنا الحالية هو معلمات التعليم الابتدائي لثلاث ابتدائيات بولاية المسيلة والذي بلغ عددهم 50 أستاذ وأستاذة.

3-عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم اختيار عينة المسح الشامل لمجتمع الدراسة وقد بلغ عدد أفراد العينة 50 معلمة أي عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة. وفيما يلي خصائص العينة الدراسة:

- المؤهل العلمي:

الجدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ليسانس	28	%56,0
ماستر	18	%36,0
ماجستير	2	%4,0
أخرى	2	%4,0
المجموع	50	%100

من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة 56% من أفراد العينة تمثل الأساتذة ذوي مؤهل علمي ليسانس، في حين أن نسبة 36% تمثل الأساتذة ذوي المؤهل العلمي ماستر، تليها نسبة 4% تمثل الأساتذة ذوي المؤهل العلمي ماجستير ودكتوراه على التوالي، حيث تعطي القراءة

الأولية لنسبة الأساتذة ذوو المؤهل العلمي ليسانس وماستر المرتفعة أمر طبيعي لكون عملية التوظيف برتبة أستاذ تعليم ابتدائي تستوجب هذين المؤهلين، أما نسبة الضعيفة لمؤهلي الماجستير والدكتوراه فربما يعود لكون هؤلاء الأساتذة أكملوا دراستهم وهم موظفين كأساتذة.

-الأقدمية:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	4	%8,0
من 3-7 سنوات	9	%18,0
من 7-12 سنة	17	%34,0
أكثر من 12 سنة	20	%40,0
المجموع	50	%100

من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة 40% من أفراد العينة تمثل الأساتذة ذوي أقدمية أكثر من 12 سنة، في حين أن نسبة 34% تمثل الأساتذة ذوي الأقدمية (من 7 إلى 12 سنة)، تليها نسبة 18% تمثل الأساتذة ذوي الأقدمية (من 3 إلى 7 سنوات)، وأخيرا تأتي نسبة 8% لتمثل الأساتذة ذوي الأقدمية أقل من 3 سنوات. حيث تعطي القراءة الأولية لنسبة الأساتذة ذوو الأقدمية أكثر من 12 سنة إلى أن المدارس الابتدائية محل الدراسة تعتبر من أولى الابتدائيات بولاية المسيلة بالإضافة كذلك إلى طول مدة قيام وزارة التربية بمسابقات التوظيف كأستاذ ابتدائي مما يبين أن الأساتذة الموظفون لهم أقدمية.

-المستوى المدرس:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى المدرس

المستوى المدرس	التكرارات	النسبة المئوية
أولى	28	%56,0
ثانية	18	%36,0
ثالثة	2	%4,0
رابعة	2	%4,0
المجموع	50	%100

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أفراد العينة يتوزعون على المستويات الدراسية ككل حيث أن نسبة 56% تمثل الفئة التي تدرس السنة الأولى متوسط وهي النسبة الغالبة من عينة الدراسة، في حين أن نسبة 36% تمثل الفئة التي تدرس السنة الثانية متوسط، بينما الذين يدرسون السنة الثالثة متوسط والرابعة متوسط مثلتها نسبة 4% على التوالي. حيث تعطي القراءة الأولية لنسبة الفئات التي تدرس السنوات الأولى والثانية متوسط المرتفعة عن غيرها من السنوات الأخرى أمر طبيعي نظرا لكون أن عدد التلاميذ في السنوات الأولى (أولى وثانية) مرتفع، ويبدأ هذا العدد من التناقص في السنوات الثالثة والرابعة.

3-الأساليب الإحصائية المستعملة:

- التكرارات والنسب المئوية
- تم استخدام (الفا كرونباخ) في حساب الثبات.
- معامل الارتباط بيرسون.

الفصل الخامس:
عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل السابق إلى الاجراءات المنهجية سيتم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها من خلال ما توصلنا اليه.

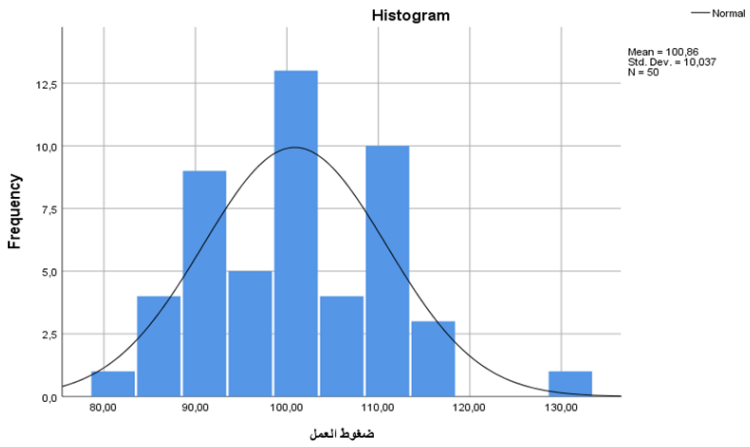
وقبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة وجب أولا التحقق من **شرط التوزيع الطبيعي** بالنسبة للمتغير محل الدراسة الحالية والمتمثل في (**ضغوط العمل/الالتزام الوظيفي**)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (12) يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير الدراسة

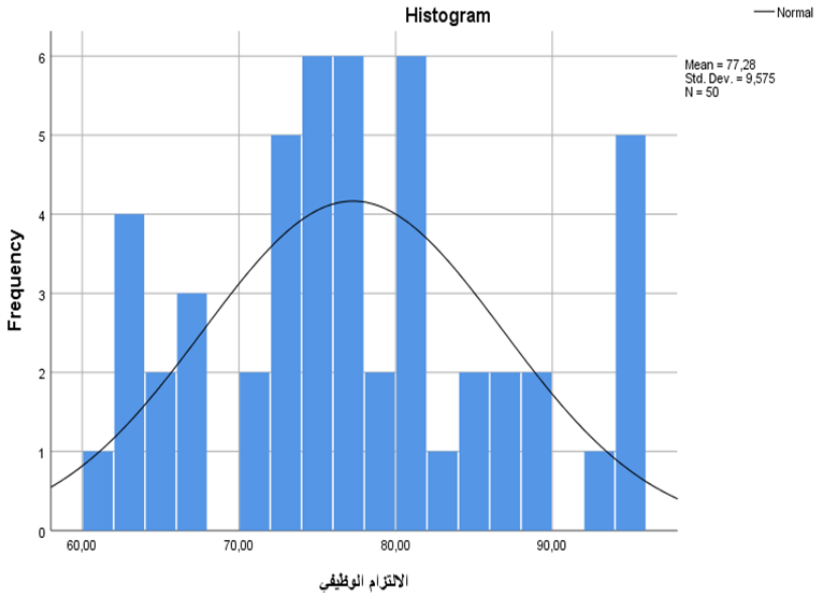
المتغير	اختبار كولموغروف سميرنوف			اختبار شابيرو ويلك			القرار
	الإحصاءات	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الإحصاءات	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
ضغوط العمل	0,095	50	,200*	0,971	50	0,262	غ دال
الالتزام الوظيفي	0,092	50	,200*	0,956	50	0,061	غ دال

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار **كولموغروف سميرنوف واختبار شابيرو ويلك**، أن كل القيم بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة (**ضغوط العمل/الالتزام الوظيفي.**)، جاءت غير دالة عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.05)، مما يجرنا إلى القول بأن بيانات المتغيرين تتوزعان توزيعا طبيعيا وبالتالي فإن كل الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في معالجة مختلف فرضيات الدراسة الحالية هي **أساليب بارامترية**.

شكل رقم (06) يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات متغير ضغوط العمل



شكل رقم (07) يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الالتزام الوظيفي



1-عرض نتائج الفرضيات:

1-1-عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص على أنه: "توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية".

وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط **بيرسون (Rp)**، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (13) يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام المعياري

		الالتزام المعياري	القرار
ضغوط العمل	معامل الارتباط	-0,066	الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.05
	مستوى الدلالة	0,651	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط **بيرسون** بين درجات أفراد عينة الدراسة في **ضغوط العمل** ودرجاتهم في **الالتزام المعياري** بلغ **(-0,066)** وهي قيمة ضعيفة وسالبة أي عكسية كلما زاد مستوى **ضغوط العمل** انخفض معه مستوى **الالتزام المعياري**، إلا أن نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نستطيع القول بأنه تم **رفض** الفرض **البحثي** الذي ينفي وجود العلاقة، **وقبول** الفرض **الصفري** ، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت غير **مؤيدة** لفرضية البحث العامة والقائلة **بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية"**، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 05%.

-النتيجة: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.

1-2-عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص على أنه: "توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية".

وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط **بيرسون (Rp)**، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (14) يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي

		الالتزام العاطفي	القرار
ضغوط العمل	معامل الارتباط	-0,065	الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.05
	مستوى الدلالة	0,656	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول رقم (0000) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط **بيرسون** بين درجات أفراد عينة الدراسة في **ضغوط العمل** ودرجاتهم في **الالتزام العاطفي** بلغ **(-0,065)** قيمة ضعيفة جدا وسالبة أي عكسية كلما زاد مستوى **ضغوط العمل** انخفض معه **مستوى الالتزام العاطفي**، إلا أن نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نستطيع القول بأنه تم **رفض** الفرض **البحثي** الذي ينفي وجود العلاقة، **وقبول** الفرض **الصفري** ، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت غير **مؤيدة** لفرضية البحث العامة والقائلة **بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية"**، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو **95%**. مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة **05%**.

-النتيجة: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي لدى

1-3-عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص على أنه: "توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المستمر لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية".

وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط **بيرسون (Rp)**، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (15) يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام المستمر

		الالتزام المستمر	القرار
ضغوط العمل	معامل الارتباط	-0,049	**الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.05**
	مستوى الدلالة	0,736	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول رقم **(00)** أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط **بيرسون** بين درجات أفراد عينة الدراسة في **ضغوط العمل** ودرجاتهم في **الالتزام المستمر** بلغ **(-0,049)** وهي قيمة ضعيفة وسالبة أي عكسية كلما زاد مستوى **ضغوط العمل** انخفض معه مستوى **الالتزام المستمر**، إلا أن نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نستطيع القول بأنه تم **رفض** الفرض **البحثي** الذي ينفي وجود العلاقة، **وقبول** الفرض **الصفري**، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت **غير مؤيدة**

لفرضـــية البحث العامة والقائلة **بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصـــائيا بين ضـــغوط العمل والالتزام المستمر لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية"**، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو **95**% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة **05**%.

-النتيجة: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين ضغوط العمل والالتزام المستمر لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.

1-4-عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص على أنه: "لضـــغوط العمل علاقة بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤســـســـات التربوية".

وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط **بيرسون (Rp)**، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (16) يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي

		الالتزام الوظيفي	القرار
ضغوط العمل	معامل الارتباط	-0,066	الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.05
	مستوى الدلالة	0,651	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول رقم (0000) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط **بيرســـون** بين درجات أفراد عينة الدراسة في **ضغوط العمل** ودرجاتهم في **الالتزام الوظيفي** بلغ **(0,066-)** وهي قيمة ضعيفة وسالبة أي عكسية كلما زاد مستوى **ضغوط العمل** انخفض معه مستوى **الالتزام الوظيفي**، إلا أن نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نســـتطيع القول بأنه تم **رفض** الفرض **البحثي** الذي ينفي وجود العلاقة، **وقبول** الفرض **الصفري** ، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت غير **مؤيدة** لفرضـــية البحث العامة والقائلة **بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصـــائيا بين ضـــغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية"**، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 05%.

-النتيجة: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصـــائيا بين ضـــغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.

2-مناقشة الفرضيات في ضوء النتائج:

2-1-مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجداول الخاصة بالفرضية الأولى نجد أن الفرضية الجزئية الأولى القائلة بأن: لضغوط العمل علاقة بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية لم **تتحقق**.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن المعلمات تنظرن إلى مهنة التعليم كمهنة مستقرة وذات قيمة اجتماعية، ما يؤدي إلى وجود التزام مهني داخلي متجذر في التقاليد والقيم، بالإضافة إلى الرضا الداخلي بغض النظر عن الضغط المؤسسي، كما أن الفرص البديلة المحدودة أمام المعلمات (خاصة في البيئات الريفية) قد تجعل الالتزام الاستمراري مرتفعا، مما يخفي تأثير الضغوط.

ووفقا لنظرية التوافق بين الفرد والبيئة، فإن الأثر السلبي لضغوط العمل يظهر عندما يشعر الفرد بعدم التوازن بين متطلبات العمل وقدراته أو مصادره النفسية، لكن إذا توفر لدى الفرد ما يكفي من الدعم الاجتماعي أو المعاني الإيجابية للعمل، قد لا تؤثر الضغوط بشكل مباشر على التزامه الوظيفي، وبالتالي يمكن تبرير عدم تحقق الفرضية إلى أن المعلمات يمتلكن قدرة على التكيف مع الضغوط أو أنهن ينظرن إليها على أنها جزء طبيعي من المهنة، بالإضافة إلى أن الالتزام الوظيفي قد ينبع من عوامل أعمق من مجرد الضغط (مثل القيم الداخلية، والولاء المهني، والمسؤولية الأخلاقية).

كذلك فإذا كان الالتزام التنظيمي الموجود لدى المعلمات من النوع المعياري أو الاستمراري، فقد لا يتأثر بضغوط العمل بنفس الدرجة التي يتأثر بها الالتزام العاطفي.

اتفقت نتيجة دراستنا الحالية مع **دراسة هناء جمال الدين (2019)** التي خلصت إلى أن العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي جزئية وليست شاملة، وكانت سلبية فقط مع صراع الدور، بينما لم تظهر مع باقي الأبعاد (ملاءمة الدور، ظروف العمل، عبء الدور)، أي أن العلاقة بين المتغيرين انتقائية وغير كلية، ما قد يفسر سبب عدم تحقق الفرضية في الدراسة محل النقاش.

كذلك اتفقت مع **دراسة موزة المعمرية (2014)** التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباط سلبية مع صراع الدور، لكن علاقة موجبة مع ظروف العمل، لذا فقد تكون هناك ضغوط محفزة لا تؤثر سلبا بل تدفع المعلم للأداء بشكل أفضل، مما يعزز التزامه، لا سيما إن شعر أن جهده له قيمة.

2-2-مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجداول الخاصة بالفرضية الثانية نجد أن الفرضية الجزئية الثانية القائلة بأن: لضغوط العمل علاقة بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية لم **تتحقق**.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن ضغوط العمل التي تتعرض لها المعلمات لا تؤثر بالضرورة على مستوى التزامهن الوظيفي تجاه المؤسسة التعليمية التي يعملن بها، وفي هذا السياق يرى ماير وألين (Meyer & Allen, 1991)، أن الالتزام التنظيمي يتكون من ثلاثة

أبعاد: الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري، ويفترض أن الضغوط المهنية تؤثر بشكل مباشر على الالتزام العاطفي، حيث أن الضغط المتكرر يؤدي عادة إلى انخفاض الرضا الوظيفي وتآكل الرغبة الوجدانية في البقاء في المؤسسة، غير أن الالتزام المعياري وهو الشعور بالواجب الأخلاقي تجاه البقاء، والالتزام الاستمراري، وهو الإدراك العملي لتكاليف مغادرة الوظيفة، لا يتأثران بسهولة بمستوى الضغوط، بل قد يظلان مستقرين رغم شدة الضغوط. ومن المحتمل أن يكون هذان الشكلان من الالتزام هما السائدين لدى المعلمات في هذه الدراسة، ما يفسر عدم تحقق الفرضية.

علاوة على ذلك، تشير نظرية التعامل مع الضغوط التي قدمها "لازاروس وفولكمان " (Lazarus & Folkman) إلى أن استجابة الأفراد للضغوط لا تعتمد فقط على شدة المثير الضاغط، بل على طريقة إدراكهم له، **واستراتيجيات المواجهة** التي يستخدمونها، لذا قد تكون المعلمات قادرات على التعامل مع الضغوط بأساليب فعالة، مثل الدعم الاجتماعي أو الإيمان الديني أو التكيف المعرفي، مما يقلل من تأثير الضغوط على مشاعر الالتزام لديهن. وهذا ما يبرر جزئيا غياب العلاقة المباشرة بين المتغيرين في الدراسة

ومن جهة أخرى، يمكن تفسير عدم تحقق الفرضية بالاستناد إلى نظرية العدالة التنظيمية (Organizational Justice) التي تؤكد أن إحساس الموظف بعدالة المؤسسة، واحترامها له، يعزز التزامه حتى في ظل الضغوط. لذا، قد يكون شعور المعلمات بالاحترام أو الإنصاف في بيئة العمل كافيا للحفاظ على مستوى مرتفع من الالتزام رغم وجود الضغوط.

كما لا يمكن إغفال أن الخصوصية الاجتماعية والثقافية للمجتمع التي تسهم في تشكيل التزام المعلمات؛ ففي بعض المجتمعات قد ينظر إلى مهنة التعليم كدور اجتماعي وقيمي يتجاوز البعد المهني، ما يجعل الالتزام تجاه العمل يرتبط بقيم شخصية أو مجتمعية، وليس فقط بالظروف المهنية.

وعند مناقشة هذه النتيجة في ضوء الدراسات السابقة، نجد أن دراسة هناء جمال الدين (2019) قد توصلت إلى نتائج متقاربة، حيث أظهرت وجود علاقة ارتباط سلبية فقط مع صراع الدور، بينما لم تظهر علاقات ارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل الأخرى (مثل ملاءمة الدور أو ظروف العمل) والالتزام التنظيمي. وهو ما يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ليست مطلقة أو شاملة، وإنما جزئية وانتقائية، وتختلف باختلاف نوع الضغط ونوع الالتزام السائد.

كذلك أوضحت دراسة موزة المعمرية (2014) أن بعض أبعاد ضغوط العمل قد تكون مرتبطة سلبيا بالالتزام (مثل صراع الدور)، في حين أن أبعادا أخرى (مثل ظروف العمل) قد تكون مرتبطة إيجابيا، وهو ما يعزز فكرة أن العلاقة بين الضغوط والالتزام ليست خطية أو موحدة.

في ضـــوء ما ســـبق، يمكن القول إن عدم تحقق الفرضـــية لا يعني غياب العلاقة بين الضـــغوط والالتزام بشـــكل قاطع، بل يشـــير إلى أن العلاقة بينهما تتوســـطها مجموعة من المتغيرات النفســـية والاجتماعية والتنظيمية، وتحتاج إلى تحليل أكثر دقة باســـتخدام أدوات ومنهجيات تكشـف عن طبيعة العلاقة المركبة وغير المباشـرة بين ضـغوط العمل والالتزام الوظيفي في السياق التربوي.

2-3-مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال النتائج المتحصـــل عليها من الجداول الخاصـــة بالفرضـــية الثالثة نجد أن الفرضـــية الجزئية الثالثة القائلة بأن: لضـــغوط العمل علاقة بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية لم **تتحقق**.

وتعزى هذه النتيجة إلى عدد من العوامل النفسية والتنظيمية والسياقية، فعلى المستوى النفسـي، تبرز نظرية الالتزام التنظيمي لماير وألين (Meyer & Allen, 1991) التي تميز بين ثلاثة أنواع من الالتزام: العاطفي، والمعياري، والاسـتمراري. وفي ضـوء هذه النظرية، يمكن القول إن المعلمـات قـد يتمتعن بـالتزام معيـاري أو اســـتمراري أقوى من التزامهن العاطفي، ما يعني أنهن يشـــعرن بواجب أخلاقي أو عملي للبقاء في العمل بغض النظر عن مسـتوى الضـغط الذي يواجهنه، وبالتالي فإن الضـغوط اليومية لا تؤثر بشـكل ملموس على درجة التزامهن المؤسسـي، نظرا لأن الالتزام ينبع من قيم راسـخة أو من اعتبارات واقعية لا تتغير بتغير الأوضاع الضاغطة.

كذلك ترى نظرية "**الضـغط والتقدير**" للازاروس وفولكمان أن تأثير الضـغوط يعتمد على كيفية إدراك الفرد لها ومدى امتلاكه لاســـتراتيجيات فعالة في التعامل معها، وإذا كانت المعلمات ينظرن إلى الضـــغوط باعتبارها جزءا طبيعيا من المهنة، ويملكن مهارات التكيف النفسـي أو الدعم الاجتماعي اللازم، فإن هذه الضـغوط قد لا تحدِث أثرا سـلبيا على الالتزام، بل قد تكون دافعا للإنجاز وتحقيق الذات في بعض الحالات.

وبالإضـافة إلى ذلك يمكن تفسـير هذه النتيجة في ضـوء العوامل الثقافية والاجتماعية المحيطة بمهنة التعليم لدى النسـاء، حيث ينظر إلى التعليم كمهنة مسـتقرة وآمنة، تعكس دورا اجتمـاعيـا محوريـا للمرأة. وهـذا البعـد القيمي قـد يجعـل الالتزام الوظيفي جزءا من الهويـة الشـخصـية والاجتماعية للمعلمة، ما يقلل من تأثير العوامل الظرفية أو الضـغوط المؤقتة على موقفها من وظيفتها.

وفي إطار الدراســـات الســـابقة جاءت نتائج بعض الدراســـات الســـابقة داعمة لهذه الفرضـــية من جهة، ومخالفة لها من جهة أخرى. فمثلا، كشـــفت دراســـة هناء جمال الدين (2019) أن العلاقة بين ضـغوط العمل والالتزام التنظيمي جزئية، حيث ظهرت علاقة سلبية فقط مع "صراع الدور"، بينما لم تظهر علاقة مع بقية أبعاد الضغط كعبء العمل أو ظروفه.

وفي دراسة موزة المعمرية (2014) وجدت علاقات متفاوتة بين الضغوط والالتزام؛ إذ ظهرت علاقة سـلبية بين "صـراع الدور" والالتزام، وعلاقة إيجابية بين "ظروف العمل"

والالتزام، ما يعكس أن العلاقة بين المتغيرين ليســت خطية أو موحدة، بل تختلف باختلاف نوع الضغط وطبيعة الالتزام.

أما دراســة أحمد مصــطفى (2016) فقد أظهرت أن الالتزام التنظيمي يخفف من أثر ضــغوط العمل على الأداء، مما يشــير إلى وجود دور "عازل" للالتزام وليس علاقة تأثر مباشر به.

وعليه يمكننا القول أن عدم وجود علاقة بين المتغيرين، وإنما يشـير إلى أن العلاقة قد تكون غير مباشــرة أو مشــروطة بمتغيرات وســيطة، كنوع الدعم التنظيمي، أو العدالة المؤسـسـية، أو أسـاليب القيادة التربوية. كما قد يكون للمنهج المسـتخدم أو طبيعة أداة القياس دور في تفسير هذه النتيجة، مما يستوجب في المستقبل الاعتماد على نماذج تحليل أكثر تعقيدا تكشف عن الروابط الخفية بين المتغيرات.

2-4-مناقشة نتائج الفرضية العامة:

من خلال النتائج المتحصــل عليها من الجداول الخاصــة بالفرضــية العامة نجد أن الفرضــية الجزئية العامة القائلة بأن: لضــغوط العمل علاقة بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية لم **تتحقق**.

يمكن تفســير هذه النتيجة على أن ديناميات العمل في المجال التربوي تفند الافتراض النظري القائم على أن ارتفاع الضغوط المهنية يؤدي بالضرورة إلى تراجع الالتزام الوظيفي، خصـوصـا في المجتمعات التي يغلب عليها الطابع القيمي والديني والاجتماعي كما هو الحال في المؤسسات التربوية في الجزائر.

كما يمكن أن تعود هذه النتيجة أيضـا إلى خصـوصـيات المهنة التربوية، حيث تمارس الوظيفة التعليمية في العديد من السـياقات ليس فقط باعتبارها عملا مأجورا، بل أيضــا كدور اجتماعي ورسـالة تربوية، خاصــة في المجتمعات التي تكرّس صــورة "المعلمة" كركن من أركان البناء الأخلاقي والقيمي، لذلك فإن التزام المعلمة قد لا يكون مرهونا بجودة بيئة العمل، بل بمنظومة القيم التي تنتمي إليها، وهو ما يجعل الالتزام أكثر ثباتا في وجه المتغيرات الظرفية مثل الضغوط المهنية.

وما يدعم هذه النتيجة كذلك ما تراه لنظرية الالتزام التنظيمي لماير وألين من أن الالتزام لا ينبع فقط من الرضــا أو الراحة في العمل، بل يتجلى في أشــكاله الثلاثة: العاطفي (الارتباط الوجداني بالمؤسـسـة)، والمعياري (الإحسـاس بالواجب)، والاسـتمراري (إدراك تكلفة ترك الوظيفة). وإذا غلب النمط المعياري أو الاســتمراري على التزام المعلمات، فإن ذلك يفسر عدم تأثر هذا الالتزام سلبا بالضغوط، لأن الدافع للبقاء لا يرتبط بالضرورة بجودة ظروف العمل أو مســتوى الضــغط بل بأخلاقيات المهنة، أو المصــالح العملية المرتبطة بالاستقرار الوظيفي.

ومن منظور نظرية المعالجة المعرفية للضـغط فأن أثر الضـغوط لا يتمثل في شـدتها فحســب، بل في كيفية إدراك الأفراد لها واســتراتيجيات مواجهته، لذا قد تكون المعلمات قد

طورن آليات نفسية دفاعية أو استراتيجيات تكيف اجتماعي تمكنهن من تحمل الضغوط دون أن ينعكس ذلك سلبا على التزامهن المهني، كما قد تكون لديهن مصادر دعم اجتماعي أو تنظيمي تقلل من حدة تأثير هذه الضغوط.

وتدعم هذه النتيجة أيضا بعض ما توصلت إليه الدراسات السابقة مثل دراسة هناء محمد جلال جمال الدين (2019) التي وجدت أن العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي كانت جزئية، حيث لم تكن كل أبعاد الضغط مرتبطة بالالتزام.

وكذلك دراسة موزة المعمرية (2014) التي أظهرت أن بعض أبعاد ضغوط العمل لها علاقة إيجابية أو سلبية بالالتزام، ما يدل على عدم وجود علاقة مباشرة شاملة، أما دراسة أحمد مصطفى (2016) فقد أبرزت دور الالتزام التنظيمي كعامل عازل يخفف من أثر الضغوط على الأداء، وليس بالضرورة كنتيجة لها، وهو ما يتسق مع نتائج هذه الدراسة الحالية.

ومما سبق يمكننا القول أن غياب العلاقة الظاهرة بين الضغوط والالتزام لا يعني بالضرورة انعدام الأثر الكلي أو الطويل الأجل، بل قد تكون هناك متغيرات وسيطة أو تفاعلات أكثر تعقيدا لم يتم رصدها في الدراسة الحالية، مثل طبيعة القيادة المدرسية، والدعم النفسي، ودرجات الاحتراق النفسي، أو حتى الجوانب الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر على مواقف المعلمات. وهذا ما يفتح آفاقا مستقبلية لبحوث أعمق تستخدم نماذج تحليل متعددة المتغيرات للكشف عن العلاقات الخفية.

3-الاستنتاج العام:

ومن خلال الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى ثلاث ابتدائيات بمدينة المسيلة والتي شملت 50 معلمة ابتدائي، خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج تتمثل في:

- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المعياري لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام العاطفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام المستمر لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.
- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية.

توصيات ومقترحات الدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، نقدم الاقتراحات التالية:

- العمل على دراسة العلاقة بين ضغوط العمل وكل نوع من أنواع الالتزام (العاطفي، المعياري، الاستمراري) بشكل منفصل.
- القيام بدراسة مقارنة بين معلمات في المدارس الحكومية والخاصة للخروج بنتائج تكون لبنة لتحسين الالتزام الوظيفي للمعلمات في حالة ما إذا كانت هناك ضغوط عمل.
- إجراء دراسات حول العلاقة بين سمات الشخصية وضغوط العمل والالتزام، باستخدام مقاييس مثل "الخمسة الكبار".
-القيام بدراسات حول استراتيجيات التكيف الفعالة التي جعلت أثر ضغوط العمل ضعيفا أو غير مؤثر على الالتزام وتعميم نتائجها على باقي المعلمين وفي جميع الأطوار.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

مراجع فصل ضغوط العمل:

1) أحمد السيد كردي (2011)، إدارة السلوك التنظيمي، د ب.
2) أحمد ماهر (2000): السلوك التنظيمي، ط7، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
3) اعتماد محمد علام (1994)، دراسات في علم الاجتماع التعلمي، ط1، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر
4) أنتوني غدنز (2005)، تعلم اجتماع، ترجمة فايز الصباغ، ط4، بيروت، لبنان
5) إيميل دوركايم (1982)، تقسيم العمل الاجتماعي، ترجمة حافظ الجمالي، ط1، المكتبة الشرقية، بيروت، لبنان
6) جمال مرسي وثابت إدريس (2002): السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر
7) حرير حسن (1997)، السلوك التنظيمي، سلوك الفرد في المنظمات، ط1، دار النشر، عمان، الأردن
8) الدوسري مبارك بن فالح (2010)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض
9) سرايش عبد الكريم (2015)، الأنماط القيادية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العمال المنفذين، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للعدانة والتحويل المعادن غير الحديدية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر.
10) سعد بن عميقان الدوسري (2005): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
11) سعد عايد الروقي (2003)، الضغوط الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية
12) سميرة بالأطرش (2011)، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنشيل شهادة الماستر في علم النفس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
13) سيد محمد جاد (2005): السلوك التنظيمي، د ط، مطبعة العشرى، السويس، مصر
14) سيد محمد جاد الرب (2005): السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، السويس، مصر
15) شارف خوجة مليكة (2011)، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين – دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث ابتدائي، متوسط ثانوي، رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر.
16) شحاتة صيام (2009)، النظرية الاجتماعية من المرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة، ط1، دار وائل، القاهرة، مصر

17) صلاح الدين عبد الباقي (2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
18) صلاح الدين محمد عبد الباقي (2004): السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
19) عبد العزيز بن علي الغريب (د ت)، نظريات علم الاجتماع، تصنيفات-اتجاهات-نماذج تطبيقية، ط1، الرياض، السعودية
20) علي القحطاني (2007): القروض الشخصية وعلاقتها بضغوط العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية
21) العميان محمود سلمان (2008)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط4، دار وائل للنشر، عمان،
22) عويضة إيهاب أحمد (2001)، أثر الرضا على الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية في محافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
23) فريد راغب محمد النجار (2003)، السياسات الإدارية واستراتيجية الأعمال، مؤسسة الكتاب.
24) القرشي سوزان محمد (1998): الولاء التنظيمي للموظفين الحكوميين في مدينة جدة محددات وأثار، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود
25) ماجدة العطية (2003)، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر
26) ماري ريتشاردز (2006): التوتر، ط1، مكتبة جرير، السعودية
27) محمد بن غالب العوفي (2005)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض
28) محمد محمد مصطفي أبو جياب (2014)، مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة
29) محمد هادي اللحام وآخرون (2005)، قاموس لغوي للمصطلحات العلمية والتقنية، دار المكتبة العلمية، بيروت، لبنان
30) معن خليل عمر (2005)، نظريات معاصرة في علم الاجتماع، ط4، دار الشروق للنشر، عمان، الأردن
31) نايف بن فهد التويم (2005)، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية "، ماجستير، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية
32) نجاح بنت قبلان القبلان (2004): مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية"، ط1، مطبوعات مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية
33) الوزان خالد محمد (2006)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة نايف، السعودية

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة بأسماء المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
العمري الواضح	أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة
حمزة خوجة	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة
شريفي شعبان	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة
عبد الغني براخلية	أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة

الصادة طالبي	أستاذ التعليم العالي	جامعة المسيلة

الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
تخصص: إرشاد وتوجيه

استمارة الاستبيان:

ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى المعلمات بالمؤسسات التربوية

أستاذ(ة)ي، الفاضل:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ليسانس تخصص علم النفس إرشاد وتوجيه الموسومة بالعنوان أعلاه، أضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة المطروحة فيه بكل صدق وموضوعية من أجل الحصول على نتائج تساعدنا في إتمام هذه الدراسة، علما أن إجاباتكم ستحظى بالسرية ولا يمكن استخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير على تعاونكم معنا.

ملاحظة:

يرجى وضع علامة (×) أمام الإجابة التي تناسبكم.

السنة الجامعية: 2024-2025

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1-المؤهل العلمي: ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير ☐

2-الأقدمية: أقل من 3 سنوات ☐ من 3-7 سنوات ☐ من 7-12 سنة ☐ أكثر من 12 سنة ☐

3-المستوى الذي تدرسه: أولى ☐ ثانية ☐ ثالثة ☐ رابعة ☐ خامسة ☐

المحور الثاني: ضغوط العمل

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المجال الأول: صراع الدور						
1	أكلف بإنجاز عدة مهام ومسؤوليات في وقت واحد					
2	تلقى مهنتي تقديرا واحتراما من المسئولين					
3	يؤثر عملي على التزاماتي الأسرية					

4	يطلب مني أعمل أكثر من طاقتي					
5	توجد خلافات مهنية مع بعض زملاء العمل					
6	يضايقني نقص دافعية التعلم عند التلاميذ					
7	يضايقني ما ألقاه من صعوبة في التعامل مع الإدارة المدرسية					
8	يحبطني محدودية فرص الترقي الوظيفي بالمدرسة					
المجال الثاني: عبء الدور						
9	أشعر أن المهام والمسؤوليات المكلف بها صعبة ومعقدة					
10	ترهقني أعباء العمل الكثيرة المطلوب مني إنجازها					
11	يتطلب عملي وجودي في المدرسة في غير أوقات الدوام الرسمية					
12	يتسم توزيع العمل بين المعلمين بالعدالة					
13	تزداد أعباء العمل تعقيدا مع مرور الوقت					
14	يطلب مني تحسين وتطوير أدائي باستمرار					
المجال الثالث: ملاءمة الدور						
15	يطلب مني القيام بمهام وأعمال غير ضرورية في المدرسة					
16	يوجد قلة في برامج التنمية المهنية المقدمة لي					
17	يطلب مني جهدا يفوق قدارتي ومهارتي في العمل					
18	أجد صعوبة في التعامل مع التلاميذ					
19	أفقد صبري عندما لا يستجيب طلابي لمطالب الدراسة					
20	يزعجني قلة اهتمام أولياء الأمور بمتابعة أبنائهم.					
المجال الرابع: غموض الدور						
21	أتلقى مهام من أكثر من مسئول في مدرستي					
22	أجد قلة وضوح التعليمات الصادرة من المسئولين					
23	أشعر أن دوري واضح في تحقيق أهداف عملي					
24	أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولية عملي					
25	أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولية عملي					
26	أكلف بأعمال تتعارض مع مبادئي الشخصية					
المجال الخامس: ظروف العمل						
27	يعد مناخ العمل المدرسي دافعا للإنجاز					
28	يساعدني توافر الوسائل التعليمية والأدوات والأجهزة في الإنجاز					
29	أعتقد أن الحرارة المرتفعة تؤثر على عملي					
30	يوجد شروط صحية سليمة داخل الفصول تدعم عملي					

المحور الثالث: الالتزام الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المجال الأول: الالتزام المعياري						
1	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف مدرستي					
2	يعتبر ارتباطي بالعمل بالمدرسة قرارا صائبا					
3	يهمني كثيرا تفوق الطلبة في المدرسة التي أعمل به					
4	أستطيع التأثير في المجتمع المحلي لكوني معلما					
5	تستحق مدرستي الإخلاص والالتزام					
6	تهمني سمعة ومستقبل المدرسة التي أعمل بها					
المجال الثاني: الالتزام العاطفي						
7	تعتبر مشاكل المدرسة بمثابة مشاكلي الشخصية					
8	أقضي دائما أوقات ممتعة في المدرسة.					
9	يوجد ارتباط عاطفي مع مدرستي					
10	ينتابني شعور بالسعادة عندما أخبر الآخرين أني أعمل في هذه المدرسة					
11	يوجد توافق بين أهدافي الشخصية وأهداف المدرسة					
12	أجد قيمي وقيم مدرستي متفقة تماما مع بعضها البعض					
13	اشعر بالسعادة لأني أعمل في هذه المدرسة					
المجال الثالث: الالتزام المستمر						
14	أتطلع للحصول على وظيفة متميزة في هذه المدرسة					
15	لا انوي ترك العمل في هذه المدرسة					
16	أقبل أي مهمة توكل لي لكي أستمر في عملي في هذه المدرسة					
17	أرفض ترك عملي إذا تلقيت عرضا للعمل براتب أفضل في مكان آخر					
18	لدي الرغبة في الاستمرار بالعمل في المدرسة حتى التقاعد					
19	يتوافر لدي استعداد في بذل المزيد من الجهد يساهم في نجاح المدرسة					
20	أعمل بصورة مستمرة على تذليل الصعوبات التي تواجه المدرسة					

الملحق رقم (03): مخرجات SPSS

الصدق والثبات مقياس ضغوط العمل:

صراع الدور :		
ع1	,898**	0,000
ع2	,799**	0,000
ع3	,818**	0,000
ع4	,814**	0,000
ع5	,643**	0,010
ع6	,830**	0,000
ع7	,811**	0,000
ع8	,924**	0,000

عبء الدور		
ع9	,581*	0,023
ع10	,859**	0,000
ع11	,588*	0,021
ع12	,601*	0,018
ع13	,707**	0,003
ع14	,831**	0,000

ملاءمة الدور		
ع15	,743**	0,001
ع16	,707**	0,003
ع17	,550*	0,034
ع18	,757**	0,001
ع19	,707**	0,003
ع20	,707**	0,003

غموض الدور		
ع21	,747**	0,001
ع22	,870**	0,000
ع23	,631*	0,012
ع24	,881**	0,000
ع25	,819**	0,000
ع26	,923**	0,000

ظروف العمل		
ع27	,748**	0,001
ع28	,767**	0,001
ع29	,876**	0,000
ع30	,765**	0,001

ضغوط العمل		
صراع الدور :	,772**	0,001
عبء الدور	,697**	0,004
ملاءمة الدور	,875**	0,000
غموض الدور	,676**	0,006
ظروف العمل	,681**	0,005

ـالثبات

Reliability Statistics	
Alpha	N of Items
0,929	8
0,783	6
0,785	6
0,896	6
0,799	4
0,927	30

الصدق والثبات مقياس الالتزام الوظيفي:

	الالتزام المعياري	
س1	,979**	0,000
س2	,741**	0,002
س3	,842**	0,000
س4	,737**	0,002
س5	,941**	0,000
س6	,786**	0,001

	الالتزام العاطفي	
س7	,891**	0,000
س8	,719**	0,003
س9	,868**	0,000
س10	,697**	0,004
س11	,889**	0,000
س12	,857**	0,000
س13	,722**	0,002

	الالتزام المستمر	
س14	,807**	0,000
س15	,743**	0,002
س16	,856**	0,000
س17	,859**	0,000
س18	,769**	0,001
س19	,644**	0,010
س20	,813**	0,000

Correlations

		الالتزام المعياري	الالتزام العاطفي	الالتزام المستمر	الوظيفي
الالتزام المعياري	Pearson Correlation	1	0,279	,907**	,891**
	Sig. (2-tailed)		0,314	0,000	0,000
	N	15	15	15	15
الالتزام العاطفي	Pearson Correlation	0,279	1	0,254	,650**
	Sig. (2-tailed)	0,314		0,360	0,009
	N	15	15	15	15
الالتزام المستمر	Pearson Correlation	,907**	0,254	1	,884**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,360		0,000
	N	15	15	15	15
الالتزام الوظيفي	Pearson Correlation	,891**	,650**	,884**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,009	0,000	
	N	15	15	15	15

الثبات:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,914	6
0,896	7
0,896	7
0,927	20

البيانات الشخصية:

خصائص العينة الاستطلاعية:

المؤهل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	e Percent
Valid	1,00	6	40,0	40,0	40,0
	2,00	7	46,7	46,7	86,7
	4,00	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

الأقدمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	e Percent
Valid	1,00	1	6,7	6,7	6,7
	2,00	4	26,7	26,7	33,3
	3,00	6	40,0	40,0	73,3
	4,00	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

المستوى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	e Percent
Valid	1,00	1	6,7	6,7	6,7
	2,00	4	26,7	26,7	33,3
	4,00	5	33,3	33,3	66,7
	5,00	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

خصائص العينة الأساسية:

المؤهل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	28	56,0	56,0	56,0
	2,00	18	36,0	36,0	92,0
	3,00	2	4,0	4,0	96,0
	4,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأقدمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	8,0	8,0	8,0
	2,00	9	18,0	18,0	26,0
	3,00	17	34,0	34,0	60,0
	4,00	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المؤهل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	e Percent
Valid	1,00	28	56,0	56,0	56,0
	2,00	18	36,0	36,0	92,0
	3,00	2	4,0	4,0	96,0
	4,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الملاحق الأساسية :

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ضغوط العمل	0,095	50	,200*	0,971	50	0,262
الالتزام الوظيفي	0,092	50	,200*	0,956	50	0,061

Correlations			
		ضغوط العمل	الالتزام المعياري
ضغوط العمل	Pearson Correlation	1	-0,216
	Sig. (2-tailed)		0,133
	N	50	50
الالتزام المعياري	Pearson Correlation	-0,216	1
	Sig. (2-tailed)	0,133	
	N	50	50

Correlations			
		ضغوط العمل	الالتزام العاطفي
ضغوط العمل	Pearson Correlation	1	-0,065
	Sig. (2-tailed)		0,656
	N	50	50
الالتزام العاطفي	Pearson Correlation	-0,065	1
	Sig. (2-tailed)	0,656	
	N	50	50

Correlations			
		ضغوط العمل	الالتزام المستمر
ضغوط العمل	Pearson Correlation	1	0,049
	Sig. (2-tailed)		0,736
	N	50	50
الالتزام المستمر	Pearson Correlation	0,049	1
	Sig. (2-tailed)	0,736	
	N	50	50

Correlations			
		ضغوط العمل	الالتزام الوظيفي
ضغوط العمل	Pearson Correlation	1	-0,066
	Sig. (2-tailed)		0,651
	N	50	50
الالتزام الوظيفي	Pearson Correlation	-0,066	1
	Sig. (2-tailed)	0,651	
	N	50	50