

جامعة الشهيد - حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية



ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة سوسيولوجية بالفرع التجاري نفضال لولاية الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على شهادة الماستر تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

عبد الباسط هويدي

إعداد الطالبتين :

* نادية تابعي

* هادية بوسعدية

السنة الجامعية: 2015/2014

ملخص الدراسة

جاءت هذه الدراسة بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، معتمدين في ذلك على طرح التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى موظفي الفرع التجاري لمؤسسة نפטال لولاية الوادي؟ ويرجع سبب اختيار هذا الموضوع إلى توضيح أهمية العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، وتكمن أهمية هذه الدراسة في أن تقدم وتطور المنظمات يكون من خلال معرفة المسؤولين بشكل العلاقة والتأثير المتبادل بين متغير ضغوط العمل ومتغير الولاء التنظيمي ومحاولة استثمار تلك العلاقة في تحقيق أداء أفضل سواء على مستوى الفرد أو المنظمة. والهدف الأساسي لهذه الدراسة هو الكشف عن العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع متطلبات هذه الدراسة، وتم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة تتكون من 45 مفردة متمثلة في رؤساء مصالح وإداريين وتقنيين وعمال امن.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.
- 2- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي.
- 3- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.
- 4- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي .

Abstract of the study

This study is entitled: The pressures of work and their relationship with organizational loyalty, relying, in that subject, on asking the main problematic: Is there a relationship between the level of work pressures and the degree of organizational loyalty among employees of the commercial branch of the Company: (NAFTAL) of the Province of El Oued?

The reason for choosing this topic is to illustrate the importance of the relationship between work pressure and organizational loyalty, the importance of this study lies in the fact that the progress and development of organizations exists through knowledge of the responsible about the relationship and mutual influence between the variable of work pressures and the variable of organizational loyalty, and trying to exploit that relationship to achieve a better performance at the level of the individual and the organization.

The principal aim of this study is to reveal the relationship between the level of work pressure and the degree of organizational loyalty.

We adopted the descriptive approach that suits the best the requirements of this study.

The field study was applied on a sample made up of 45 individuals consisting in heads of service, administrators, technicians and security agents.

The study concluded to the following results:

- 1 – There is a statistically significant correlation between the level of work pressures relating to the type of work and the degree of loyalty organizational knowledge.
- 2 - There is a statistically significant correlation between the level of work pressures relating to the organization and the degree of organizational loyalty.
- 3 - There is a statistically significant correlation between the level of work pressures relating by work environment and the degree of loyalty organizational knowledge.
- 4 - There is a statistically significant correlation between the level of work pressures and the degree of organizational loyalty.

كلمة شكر و عرفان

قال تعالى : " ولئن شكرتم لازيدنكم "

الحمد و الشكر لله أولا الذي وفقنا لانجاز هذا العمل المتواضع ويسعدنا أن نتقدم

بوافر الشكر والتقدير إلى كل من أعاننا في انجاز هذه المذكرة ونخص بالذكر

الدكتور الذي شرفنا بتأطيره لمذكرتنا " د. عبد الباسط هويدي الذي لم يبخل علينا

بإرشاداته ونصائحه ومنحنا من وقته بالرغم من مشاغله فجزاه الله خيرا، كما نتقدم

بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة علم الاجتماع الذين رافقونا خلال السنوات الجامعية

كما نشكر كل من ساعدنا من موظفي مؤسسة نفضال على المجهود الكبير

المبذول من اجلنا .

وفي الأخير نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذه المذكرة .

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
ملخص الدراسة بالعربية	ب
ملخص الدراسة بالإنجليزية	ت
شكر وتقدير	ث
قائمة المحتويات	ج
قائمة الجداول	د
قائمة الأشكال	ر
مقدمة	ز
الجانب النظري	13
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	14-26
1- إشكالية الدراسة	15
2- فرضيات الدراسة	17
3- أهمية الدراسة	18
4- أهداف الدراسة	18
5- تحديد المفاهيم الإجرائية الأساسية	19
6- الدراسات السابقة	20
الفصل الثاني: ضغوط العمل	27-50
تمهيد	28
1- مفهوم ضغوط العمل	29
2- أنواع ضغوط العمل	31
3- خصائص ضغوط العمل	34
4- مصادر ضغوط العمل	34
5- مراحل ضغوط العمل	38
6- الآثار المترتبة على ضغوط العمل	44
7- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل	46
خلاصة	50

65-51	الفصل الثالث: الولاء التنظيمي
52	تمهيد
53	1- مفهوم الولاء التنظيمي
55	2- مداخل نظرية لدراسة الولاء التنظيمي
55	3- خصائص الولاء التنظيمي
56	4- أهمية الولاء التنظيمي
57	5- أنواع الولاء التنظيمي
58	6- مراحل الولاء التنظيمي
60	7- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
63	8- آثار الولاء التنظيمي
65	خلاصة
66	الجانب الميداني
81-67	الفصل الرابع: إجراءات الدراسة المنهجية
68	تمهيد
69	1- منهج الدراسة
70	2- حدود الدراسة
74	3- الدراسة الاستطلاعية
75	4- عينة الدراسة
78	5- أداة الدراسة
80	6- أساليب المعالجة الإحصائية
81	خلاصة
97-82	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات
83	تمهيد
84	1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى
85	2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية
87	3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة
88	4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة
89	5- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الخامسة
91	6- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية السادسة

92	7- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية السابعة
94	8- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثامنة
95	9- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية العامة
97	خلاصة
98	النتائج العامة للدراسة
99	التوصيات
100	خاتمة
101	قائمة المراجع
105	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير العمر	76
02	جدول يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي	76
03	جدول يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير مدة الخبرة المهنية	77
04	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي	84
05	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.	86
06	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي	87
07	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي	88
08	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي	90
09	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي.	91
10	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي.	93

94	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.	11
95	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي	12

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	مراحل ضغوط العمل والظواهر المرتبطة بها	41
02	مراحل ضغوط العمل	43
03	العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي	60
04	الهيكل التنظيمي للفرع التجاري لمؤسسة نفطال بالوادي	73

مقدمة

إن التطور المستمر الذي يجسده عصرنا الحالي بصورة معقدة في مختلف ميادين الحياة إنما يعكس بوضوح مدى تزايد المسؤوليات والأعمال على الفرد في شتى المجالات بشكل عام وفي المجال الوظيفي على وجه التحديد، حيث تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة وبشكل عام بسمات ومعالٍم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر، وأن يعمل أطول، وأن ينافس للبقاء في الوظيفة وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد والاضطراب البيئي، ولكل ذلك نتائج وأثار على نفسية وصحة الإنسان العامل وصفاءه الذهني والنفسي والبدني، كل ذلك يسبب ضغوطا تتفاوت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات القلق والإحباط والتوتر والغضب مما يؤثر على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم ومنظماتهم، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في تلك المنظمات وبيئاتها لذلك اعتبر العلماء ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين. وهذا الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع يرجع إلى ما ينجم عن ضغوط العمل من أثار على سلوك العاملين ومواقفهم تجاه عملهم و مؤسساتهم.

ومن المشكلات التنظيمية المترتبة على ارتفاع مستوى ضغوط العمل هو مشكلة الولاء التنظيمي فالمنظمات التي يتسم موظفوها بمستويات عالية من الولاء التنظيمي هي منظمات فعالة، فالولاء العالي للموظفين يربط اتجاهاتهم بأهداف المنظمة. حيث يعتبر الولاء التنظيمي من أهم العوامل التي يمكن اعتبارها من المؤشرات الايجابية، فإذا كانت معنويات الأفراد مرتفعة فإن ذلك يؤدي إلى تحقيق النتائج التي ترغب المنظمة أو المؤسسة تحقيقها. فلقد أصبحت حاجة أي مؤسسة أو منظمة للأفراد ذوي الولاء التنظيمي مهمة، وذلك لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وولاء العاملين لا ينعكس على أدائهم داخل المنظمة فقط و إنما على الجمهور الخارجي أيضا، لذلك لا بد من قياس الولاء التنظيمي لدى الأفراد للتعرف على

نقاط القوة والضعف بحيث تتم الاستفادة من نقاط القوة والعمل على معالجة الضعف وذلك للوصول إلى إنتاجية مرضية في العمل والعمل على استمرارها وتطويرها لتحقيق أهداف ورؤية المؤسسة.

أما الدراسة فقد قسمت إلى خمسة فصول حيث تناول الفصل الأول الإطار العام للبحث من حيث مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها والمفاهيم الإجرائية وبعض الدراسات السابقة التي استطعنا جمعها، بينما تعرضنا في الفصل الثاني إلى ضغوط العمل وذلك بالتطرق إلى التعريف والأنواع والمصادر والمراحل والآثار المترتبة علي الضغوط واستراتيجيات إدارة الضغوط.

أما الفصل الثالث فقد عرضنا فيه موضوع الولاء التنظيمي من حيث مفهومه ومداخل نظرية لدراسته وخصائصه وأهميته وأنواعه ومراحله والعوامل المؤثرة فيه وأثاره.

كما اشتمل الفصل الرابع على الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية حيث احتوت على منهج الدراسة والتعريف بحقل الدراسة ثم أداة الدراسة وكيفية اختيار العينة ثم أساليب المعالجة الإحصائية.

وأخيرا الفصل الخامس وعرضنا فيه عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات.

ولقد تم من خلال هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

الجانِب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم الإجرائية الأساسية
- 6- الدراسات السابقة

1- الإشكالية :

لقد اعتبر العلماء ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاسه الكبير على المنظمة والمجتمع والفرد سواء الايجابي أو السلبي، وعندما نتحدث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض فقد وجد من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر التعب، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط .

وترتبط مواضيع الولاء ارتباطا وثيقا بالسيكولوجية النفسية لدى الأفراد، حيث تعتبر من أهم العوامل التي يمكن اعتبارها من المؤشرات الايجابية وهي بمثابة مقياس لمدى فاعلية أداء الأفراد، حيث يعرف الولاء على انه الرغبة الشديدة للاستمرار في منظمة معينة، واستعداد لبذل مجهود عال للمنظمة، وبعبارة أخرى انه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة لذلك لابد للمنظمات أن تهتم بالروح المعنوية للأفراد الذين يعملون بها ويقصد بالروح المعنوية المزاج السائد بين جماعة من الأفراد تتميز بالثقة فيما بينهم وبالأدوار التي يلعبونها وشعورهم بالولاء لمنظمتهم والاستعداد من أجل تحقيق أهداف المنظمة، فأهمية الولاء التنظيمي تأتي من تأثيره في مستوى أداء الأفراد وارتباطهم بالمنظمة والواقع أن كثير من المنظمات اهتمت بأساليب وطرق تحضير العاملين وإثارة دوافعهم وتحقيق وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم، وهذا يفسر السعي الحثيث للمنظمات لتعزيز الوسائل والإجراءات التي تكفل تنمية الولاء التنظيمي للموظفين.¹

ونتيجة لما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك الموظفين ومواقفهم وما يشهده عالمنا اليوم من حيث مكوناته ومتطلباته أسهم في تعريض العاملين في مختلف المؤسسات على اختلاف طبيعة عملهم

¹ محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2009، ص3.

لدرجات متباينة من الضغوط وإن معظم الناس الذين يعملون يتعرضون إلى ضغوط، ومن المنطقي أن الولاء التنظيمي يتأثر بعدة عوامل من بينها ضغوط العمل، حيث اتجهنا إلى دراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الفرع التجاري لمؤسسة نفطال لولاية الوادي، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي وقد تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى موظفي الفرع التجاري لمؤسسة نفطال لولاية الوادي ؟

ومن التساؤل الرئيسي نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي.

4- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

5- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

6- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي.

- 7- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي.
- 8- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

2- فرضيات الدراسة :

2-1- الفرضية العامة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

2-2- الفرضيات الفرعية :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي.

7- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي.

8- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

3- أهمية الدراسة :

يعتبر موضوع ضغوط العمل وموضوع الولاء التنظيمي موضوعين هامين جديرين بالدراسة والبحث ولقد

لقي هذان الموضوعان اهتماما من العديد من الباحثين إدراكا منهم بأهمية دراسة هاتين الظاهرتين.

3-1-الأهمية العملية :

تتبع أهمية الدراسة من كونها تبحث عن مستويات ضغوط العمل في مؤسسة نפטال التي يواجهها العمال

وعلاقتها بدرجات الولاء التنظيمي في هذه المؤسسة ووضع التوصيات المناسبة الكفيلة بالتغلب على

المشاكل وتذليل مسببات الضغوط وزيادة المشاركة مما يعكس أداء متميز لديهم .

3-2-الأهمية العلمية :

إن هذه الدراسة ستساعد مسؤولي تلك المنظمات في معرفة شكل العلاقة والتأثير المتبادل بين متغير

ضغوط العمل ومتغير الولاء التنظيمي ومحاولة استثمار تلك العلاقة في تحقيق أداء أفضل سواء على

المستوى الفرد أو على مستوى المنظمة

4-أهداف الدراسة :

- التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى الموظفين العاملين في مؤسسة نפטال .

- التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى الموظفين العاملين في مؤسسة نפטال .

- التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الموظفين العاملين في مؤسسة نפטال .

5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة :

5-1 - ضغوط العمل :

* الضغوط لغة :

الضغط بالضم تعني الضيق والشدة وضغطة عصره وزحمه وتتضاغطوا ازدحموا وضاغطوا زاحموا¹.

* الضغوط اصطلاحا :

هي التي ترتبط بطبيعة الأعمال و المهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، و لذلك أطلق عليهم أيضا ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية والتي غالبا ما تستخدم بالتناوب على انه الشيء نفسه²

* التعريف الإجرائي لضغوط العمل :

تتمثل ضغوط العمل في زيادة أعباء ومهام العمل واتخاذ القرارات الإدارية المتناقضة وغير الصحيحة ونقص الدورات التأهيلية والإمكانيات المادية والبشرية لانجاز العمل.

5-2 - الولاء التنظيمي :

* الولاء لغة :

يعنى العهد والقرب والنصرة والالتزام³.

¹ - أبادي بن يعقوب ، القاموس المحيط ، دار الجيل، بيروت ، 2003، ص15.

² - احمد صالح، اثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين، رسالة ماجستير، جامعة الفيوم، مصر، 2009، ص46.

³ - أبادي بن يعقوب ، مرجع سابق ، ص 16.

* الولاء اصطلاحاً :

وقد عرفوا بورتروستيرز ومودي في العمري الولاء التنظيمي بأنه قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها¹.

* **التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي:** هو مشاعر وأحاسيس المودة والوفاء والإخلاص التي يختزنها الموظف نحو منظمته فهو يعكس مدى الرغبة في الاستمرار بالعمل مع المنظمة ويعكس وعي واستوعاب الموظفين للأوامر والتعليمات في المنظمة.

6- الدراسات السابقة :

قبل عرض الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل و الولاء التنظيمي يجدر بنا أن نوضح المقصود بالدراسات السابقة فيقصد بها الرسائل و الأطروحات في القطر الذي نعيش فيه أو الأقطار المجاورة أو البعيدة وعليك أن تبحث جيداً من خلال متابعتك لموضوع بحثك، إن كان قد سبقك باحث فيه والاطلاع المتواصل على مستخلصات الرسائل والأطروحات².

وقمنا باختيار خمسة دراسات سابقة لما تحمله في طياتها موضوع دراستنا .

• الدراسة الأولى دراسة محمد حسن خميس ابو رحمة 2012

رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة وكان الهدف من الدراسة الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ورضاهم الوظيفي وتمحورت إشكالية الدراسة حول ما علاقة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ورضاهم الوظيفي ؟ وتدرج تحتها عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

¹ - محمد بن فلاح بن سعد السبيعي، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا جامعة نايف، الرياض ، 2013، ص 20.

² - منصور ، نعمان و غسان النمري . البحث العلمي حرفية وفن . ط1.الأردن ، الكندي للنشر ، 1998، 52.

- ما درجة تقدير المشرفين التربويين بمحافظات غزة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم ؟
- هل توجد علاقة ارتباطيه بين درجة ضغوط العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة؟

واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، في حين بلغ عدد عينة الدراسة (189) مشرفا ومشرفة تربوية وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها :

- أن درجة ضغوط العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين متوسطة.
- كذلك أن أعلى نسبة من ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين هي ضغوط ناتجة عن النمو المهني والارتقاء الوظيفي ويليها الضغوط الناتجة عن تقويم الأداء .

* الدراسة الثانية دراسة تغريد زياد عمار 2006:

رسالة ماجستير بعنوان اثر بعض المتغيرات على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وكان الهدف من الدراسة التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه و آثاره على الفرد وعلى الجامعات مجتمع الدراسة من معالجة مشكلة ضغوط العمل لدى العاملين، وتمحورت إشكالية الدراسة حول تحديد اثر مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية والتنظيمية على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وتندرج تحتها فرضيات نذكر منها :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص الشخصية.
- واعتمد الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة، في حين بلغ عدد عينة الدراسة (30%) وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة وخلصت هذه الدراسة لعدم وجود تأثير

للمتغيرات الشخصية (العمر ،الجنس،الحالة الاجتماعية،عدد أفراد الأسرة،التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان العمل في الجامعة) على إحساس بالضغط العمل.

* الدراسة الثالثة دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا 2009:

رسالة ماجستير بعنوان اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة وكان الهدف من الدراسة هو التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة وتمحورت إشكالية الدراسة حول ما اثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي للمدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة؟ وتدرج تحتها عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى صراع الدور وعلاقتها بضغط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي .

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وعلاقته بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي .

واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، في حين كانت عينة الدراسة في المستويات الإدارية العليا بوزارة الداخلية في قطاع غزة واستخدم الباحث العينة العشوائية الطبقية وقد بلغ عددهم (200) من المدراء بوزارة الداخلية بالاعتماد على الأداة التي استخدمها الباحث وهي الاستبيان، حيث خلصت هذه الدراسة إلى:

- أن مستوى الضغط الذي يشعر به المدراء ضعيف.
- ان عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيرا على الضغوط ثم يليه صراع الدور والثقافة التنظيمية .

- وجود اختلاف في مستوى الشعور بالضغط يعزى للبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور) بينما لم يكن لطبيعة العمل (إداري، أكاديمي) اثر على الإحساس بضغط العمل.

* الدراسة الرابعة دراسة محمد بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي 2013:

رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية، وكان الهدف من الدراسة التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية بالرياض وتمحورت إشكالية الدراسة حول ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية؟ وتدرج تحتها عدة تساؤلات فرعية نذكر منها :

-هل يؤثر مستوى ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الملك خالد العسكرية ؟

واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي بشقيه المسحي والارتباطي، في حين بلغ عدد عينة الدراسة (164) معلم بالاعتماد على أداة الدراسة التي استخدمها الباحث وهي الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها:

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية ومستوى الولاء التنظيمي لديهم حيث اتضح انه زاد مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية كلما قل مستوى الولاء التنظيمي لديهم .

* الدراسة الخامسة دراسة سعد بن عميقان سعد الدوسري 2005:

رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية وكان الهدف من الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية والتعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية وتمحورت إشكالية الدراسة حول ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟ وتدرج تحتها عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟

واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي بشقيه المسح والارتباطي في حين بلغ عدد عينة الدراسة (200) ضابطا وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها: وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي وأن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من أفراد مجتمع الدراسة من وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطا إلى الأقل جاء على النحو التالي : طبيعة العمل - قلة الفرص التقدم والنمو الوظيفي - صراع الدور - عبء العمل - غموض الدور .

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة في مجملها موضوعي ضغوط العمل والولاء التنظيمي ونستخلص من هذه الدراسات ما يلي:

أولاً: الاستفادة من الدراسات السابقة

* تكوين فكرة عن الإطار النظري للدراسة الحالية.

* الاطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل التي طبقتها.

* التعرف على أهداف كل دراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها.

* تحديد المفاهيم بالنسبة لضغوط العمل والولاء التنظيمي.

ثانياً: أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية

* استخدمت جميع الدراسات المنهج الوصفي وهو المنهج الذي سيتم تطبيقه في هذه الدراسة .

* استخدمت جميع الدراسات السابقة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وهي الأداة التي سيتم تطبيقها في هذه الدراسة.

* توجد من بين الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها من أبرزت العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

ثالثاً: أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية

* تناولت الدراسة الحالية ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي من حيث الأبعاد التالية:

- **ضغوط العمل:** المتعلقة بطبيعة العمل، المتعلقة بالمنظمة، المتعلقة بمحيط العمل.

- **الولاء التنظيمي:** العاطفي، السلوكي المعرفي.

حيث أن الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها لم تجمع بين هذه الأبعاد.

* من حيث مجتمع الدراسة أجريت كل الدراسات السابقة على مجتمعات مختلفة.

الفصل الثاني

ضغوط العمل

تمهيد

- 1- مفهوم ضغوط العمل
- 2- أنواع ضغوط العمل
- 3- خصائص ضغوط العمل
- 4- مصادر ضغوط العمل
- 5- مراحل ضغوط العمل
- 6- الآثار المترتبة على ضغوط العمل
- 7- إدارة ضغوط العمل

خلاصة

تمهيد

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج ولأهمية دوره في نجاح أي منظمة تولي القيادات فيها عادة اهتماما به من خلال البحث عن العوامل الرئيسية المؤثرة في إنتاجية وكفاءة العاملين سلبا أو ايجابيا، ويسعى المسؤولون إلى أن يصل العاملون في إنتاجيتهم إلى أقصى كفاءة ممكنة.

وضغوط العمل تتسبب في خسائر مادية أو بشرية حيث يستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية ، لذلك ضغوط العمل من الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين في هذا المجال الذي أصبح من أكثر الموضوعات تناولا في حقل علم النفس الصناعي والتنظيمي على مستوى العالم.

1- مفهوم ضغوط العمل :

لقد حظي موضوع ضغط العمل بالاهتمام من قبل الباحثين في الإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع وكثرت الدراسات والبحوث التي تناولته بحيث تعددت وجهات النظر حول مفهومه لذلك لم يتفق على تعريف محدد وشامل.

لقد تعددت مضامين ضغوط العمل واختلفت وفقا لآ اتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا توجد تعريفات محددة ودقيقة لهذا المفهوم اتفق عليه الجميع ومرد ذلك الاختلاف أساسا هو ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل: الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية، الأمر الذي ينعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراستهم لموضوع ضغوط العمل، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار اثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية لأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة .

التعريف السائد للضغط هو حالة مزاجية معقدة يشعر بها الفرد وتؤثر على تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره.¹

ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغط مع إهمال اثر التفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل و التي تتحدد بناء عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط².

¹ زاهد محمد دبيري، السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2011، ص 14.
² - السعد صالح بن عبد الرحمان، درويش مراد بن عمر، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد و الإدارة، السعودية، ص 81.

ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصور عامة يكاد يكون واضحا وسهل الفهم إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف لمعنى الضغوط متفق عليه حيث يمثل المفهوم الإجرائي لضغط العمل لدى الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في الموضوع أنماطا مختلفة من الاتجاهات .

حيث تعتبر العطية الضغوط على أنها حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومبهمة¹.

ويعتبر الدوسري كذلك ضغوط العمل من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض ، وكان هذا العمل ولا زال مصدرا للمتاعب، ولقد ترتب على هذا وما صاحبه من شقاء بعض المخاطر والتحديات أو ما يعرف بالضغوط .

ويقول النمر الضغوط هي مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في بيئة العمل، وتنتج ردود الأفعال هذه من مجموعة المتغيرات الفسيولوجية والنفسية على الشخص ذاته ويتفق الجميع تقريبا على أن ضغوط العمل عبارة عن ناتج التفاعل بين الموظف وظروف العمل وتختلف وجهات النظر ومع ذلك فإن التعارض بين خصائص الموظف وظروف العمل هو السبب الرئيسي للضغوط².

أما عن تعريف ضغوط العمل :

فيعرفها العميان بأنه عدم مواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات و بين متطلبات عمله³.

¹ - ماجدة العطية ، سلوك المنظمة ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003 ، ص 371.

² - محمد صلاح الدين أبو العلا ، مرجع سابق ، ص 8.

³ - محمد ، بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي ، مرجع سابق، ص 16.

وبضيف حمادات أنها ردود فعل أو حالة من عدم التوازن ناجمة عن المصادر التنظيمية وظروف العمل غير العادية وتفاعلها مع شخصية القيادي، ما بين العاملين أو أعمالهم مما يؤثر في حالة العاملين النفسية و البدنية بدرجات متفاوتة و تؤدي إلى تغيير في نمط سلوكهم و انحرافهم عن الأداء المتوقع¹. ويرى الأحمدي أن الضغوط هي المثيرات الضارة في البيئة المحيطة والتي قد تكون نفسية أو مادية أو اجتماعية مؤقتة أو دائمة.

أما أبو حطب فيرى أن الضغوط تتجلى في إطار كلي متفاعل يتضمن الجوانب النفسية والجسمية والاقتصادية والاجتماعية والمهنية ويتجلى ذلك التفاعل من خلال ردود أفعال نفسية، انفعالية، فسيولوجية لذلك فان جميع الضغوط تعتبر ضغوطا نفسية .

ويرى المشعان بان ضغوط العمل هي المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملا زائدا على العاملين ويترتب عليها درجة من التوتر والضييق يسعى الفرد لتجنبها والتقليل منها².

2 - أنواع ضغوط العمل :

يوجد نوعان من الضغوط وهي ضغوط ايجابية وضغوط سلبية وهذا التقسيم للضغوط يأتي وفقا للآثار المترتبة عليها :

2-1- الضغوط الايجابية :

وهي الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والانجاز بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية ايجابية تتمثل في تولد الشعور بالسعادة والسرور لديه، وينعكس هذا في

¹ - محمد حمادات ،حسن محمد، قيم العمل و الالتزام الوظيفي لدي المديرين و المعلمين في المدارس ، دار حامد، عمان ، 2006، ص 16.

² - محمد صلاح الدين أبو العلا ، مرجع سابق ، ص 19.

مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تتفد بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها. أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة¹.

2-2- الضغوط السلبية :

وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط أو عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل².

فالضغوط السلبية هي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، و تركيز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي.

والضغط السلبي كما عرفه احد الكتاب " عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي تنتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة أو من الناحية النفسية مثل الفتور واللامبالاة والتسيب والأرق و النظرة التشاؤمية للأمور الخ، أو من الناحية الوظيفية مثل انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب و غيرها .

ويستطيع المدير أن يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه وان يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط أو التعرف على مصادرها التنظيمية ومحاولة علاجها أو التخفيف منها.

وهناك ثلاث مناطق للضغوط التي يتعرض لها الأفراد منها :

¹ - النوشان علي ، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير . الرياض ،2003، ص 14.
² - تغريد زياد عمار ، اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل ، لدى الهيئة الإدارية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير، كلية التجارة الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2006 ، ص 23.

- منطقة الضغوط الايجابية :

تعني ذلك القدر من ضغوط الذي يؤدي على تحسين صحة وأداء الفرد وتجعله راضيا وتتأثر هذه المنطقة بمستويات الطاقة البدنية للفرد وبخبرته وقوة شخصيته وموقع العمل الذي يشغله.

- منطقة الضغوط السلبية المنخفضة :

وهي ذلك القدر من الضغوط التي تعرض لها الفرد ويكون تأثيرها محدود، فهي لا تحمس الفرد على الأداء كما أنها لا تخلق لديه الدافع أو الحافز على تحدي الصعاب.

- منطقة الضغوط السلبية الزائدة:

وهو ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له، فعندما يتعرض الفرد لضغوط متزايدة نتيجة مرض أو اضطهاد من رئيس مباشر في العمل فعندئذ تكون الضغوط السلبية متزايدة.¹

* حسب معيار المصدر : تنقسم الضغوط وفق مصدرها إلى :

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : تشكل الضوضاء والحرارة، سوء التهوية، مصدر للضغوط بالنسبة للفرد، ويؤول دون قيام الفرد بمهامه، و مسؤولياته بالشكل المطلوب .

- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية : وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل : الصراع داخل المؤسسة ، اختلاف المهارات بين الأفراد.

¹ تغريد زياد عمار ، مرجع سابق، ص 24.

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب صياغة ونمط شخصيته، مثلاً شخص سريع الغضب المتأثر يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص العادي¹.

3 - خصائص ضغوط العمل :

- يمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة نوضحها كما يلي :
- أن ضغوط العمل منتشرة دائماً، و توجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور، وتغيير مواعيد دوريات العمل أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات أو زيادة الضوضاء كل ذلك يشكل ضعفاً على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.
 - تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فتخدم الضغوط أغراض مفيدة وتكون دافعا لإيجاده العمل والمنافسة والتفوق قد تشكل فرصاً لتحسين والتطوير².
 - لكنها من جهة أخرى تسبب أضراراً كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي، لذلك فإنه هناك قدراً مقبولاً أو صحياً للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية ، فإذا قلت الضغوط أو ازدادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة .

4 - مصادر ضغوط العمل :

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق و يعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به أو بمعنى آخر فإنها تعد تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد .

¹ - قاسم نايف علوان ، نجوى رمضان احمد ، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص138.

² - سعد الدوسري ، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 26.

إن التعريف بمصادر الضغوط يرشد أو يكشف عن عنصر مهم لا بد من توضيحه عند دراسة الموضوع وهو التعريف بالعوامل الأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل، لذلك ظهرت العديد من التصنيفات والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعا لمصادرها المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفها لمصادر الضغوط وتطويرها. ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصنيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاث مسارات تتكون من التالي :

1- النموذج الثنائي : وضعه BRIEF مع كل من VANSSELL و SCHULER يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين :

- المجموعة الرئيسية الأولى (مصادر ترتبط بالبيئة المادية للعمل) : وتشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي : السياسات التنظيمية و الهيكل التنظيمي والمراحل التنظيمية¹.

- وتشتمل المجموعة الرئيسية الثانية (مصادر ترتبط بطبيعة العمل ذاته) على خمس مجموعات فرعية هي: تجهيزات بيئة العمل المادية، والسلامة و الصحة المهنية، وعلاقات العمل الشخصية والمتطلبات الوظيفية ومتطلبات الدور.

2- النموذج الثلاثي : يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسية هي :العوامل المتعلقة بالفرد ، والعوامل المتعلقة بالمنظمة والعوامل المتعلقة بالبيئة.

3- النموذج متعدد الأبعاد : يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية هي :

- **المادية :** وتشتمل البيئة التي تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة والضوضاء، والمخاطر على الأمن وسلامة الموظف

- **جماعة العمل :** وتشتمل ضعف العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين والمديرين والافتقار إلى تماسك الجماعة والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة .

¹ - محمد ، بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي ، مرجع سابق .ص 19.

- **الفردية** : وتشمل عوامل صراع الدور، غموض الدور والعبء الزائد والمنخفض في العمل وقلة الرقابة والمسؤولية وعدم الاستقرار الوظيفي وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني .

- **التنظيمية** : وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات¹.

كما أن هناك تقسيمات عديدة ومتباينة لمصادر ضغوط العمل ومن بين هذه التقسيمات كذلك نجد :

- المصادر البيئية :

تعتبر البيئة بمفهومها العام مصدرا خصباً لضغوط العمل، فمن ينكر اثر الحالة الاقتصادية العامة ومستويات الأجور والتضخم واتجاهات الأسعار والانفتاح الاقتصادي و التخصصية على سلوك الأفراد في بحثهم عن مصادر للرزق أو إشباع حاجاتهم الأساسية أو الوفاء بالتزاماتهم المادية أو الاجتماعية، بل انه ليس من قبيل المبالغة في القول بان الظروف الاقتصادية تمثل أهم مصادر الضغوط على الأفراد في الوقت الحالي. كذلك فانه مع الظروف الاقتصادية السيئة ظهر القلق حول الوظائف و سبل العيش مما أدى إلى ظهور أنماط سلوكية سلبية أو غير مقبولة .

إن مكونات البيئة الاجتماعية أو السياسية والتكنولوجية قد تكون الإنتاجية وما بعدها وأثناء فترات الحملة الانتخابية وما بعدها وأثناء فترات التغيير الوزاري، حيث تتمدد مصالح الأفراد وتعتدل مواقعهم ويصعب التنبؤ بسلوك القادة الجدد في كافة المواقع، وكذلك فان الحركات الاجتماعية يمكن أن تكون سببا في أحداث الضغط مثال ذلك تحركات الجمعيات حقوق الإنسان وحماية البيئة وجمعيات النفع العام.....الخ.

أيضا فان التقدم الهائل في البيئة التكنولوجية قد أثار خوفا وافرز تهديدات قوية بالنسبة لقطاع كبير من المسؤولين في إدارة المؤسسات المختلفة، فقد ساهم التطور في تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات أنظمة

¹ - محمد ، بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي ، مرجع سابق ، ص 20.

الإنتاج والعمليات¹ إلى تغيير جذري في قواعد المنافسة التقليدية، وأصبح من صعب الحفاظ على المكانة السوقية ما لم يكن هناك ابتكار والتطوير المستمر والعمل المتواصل لخلق والحفاظ على ميزة تنافسية في السوق .

- مصادر الفردية لضغوط العمل :

تعتبر هذه المصادر أكثر فئات مصادر الضغوط التي تعرضت لجهود الباحثين، ويأتي في مقدمة هذه المصادر ما يسمى بصراع الدور، والذي يوجد عندما يتعارض محاولة توافق الفرد مع مجموعة ما من التوقعات حول العمل ومحاولته التوافق مع مجموعات أخرى من التوقعات، ومن أمثلة صراع الدور نجد أن الفرد نفسه ممزقا بين مطالب متعارضة من الرئيس المباشر أو المشرف عن العمل وبين ضغوطه لمسايرة أفراد أو مجموعة عمل لا يجد الفرد متعة أو انسجام معهم .

أيضا من مصادر الفردية لضغوط العمل ما يسمى بزيادة الأعباء الوظيفية ويحدث ذلك عندما تفوق إجمالي المهام المسندة إلى الفرد ما يستطيع القيام به في الظروف العادية، أو عندما تتجاوز قدراته أو إمكانياته الذهنية أو الجسدية، ويأخذ العبء المتزايد احد الشكليات أو الاثنين وهما العبء الكمي والعبء النوعي ويقصد بالأعباء الزائد الكمي تعدد أو زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذه المهام أما العبء الزائد النوعي فيحدث عندما يشعر الفرد كأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لانجاز المهام أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها .

كما يعتبر أيضا الصلابة هي السمة الشخصية التي يبدو أنها تصقل استجابة الفرد للضغط والشخص الصلب الذي يفترض انه أو (أنها) يتمتع بالتحكم، يكون أجدر على مسايرة الأنشطة كما يتعامل مع التغيير على انه تحدي ويبدو أن الأشخاص ذوي الشخصية الصلبة يمتلكون ثلاث خصائص هامة :

- أنهم يعتقدون بإمكانهم التحكم في الأحداث التي يواجهوها .

¹ - ثابت عبد الرحمان إدريس ، جمال الدين محمد المرسي، السلوك التنظيمي :النظريات ونماذج وتطبيق علمي الإدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص ص 523-525.

- يكون احد على مسايرة الأنشطة في حياتهم.

- فإنهم يتعاملون مع التغيير في حياتهم على انه تحدي¹.

- المصادر الجماعية و التنظيمية :

تتأثر فعالية المنظمات جزئيا بطبيعة التفاعلات التي تتم داخل المنظمات أو بين الجماعات التي تتكون منها هذه المنظمات ويجمع علماء السلوك على أن العلاقات الوطيدة بين أعضاء العمل، تعتبر عاملا محوريا في تحقيق السلامة الصحية والنفسية للأفراد المكونين لها. من ناحية أخرى فان وجود علاقات بيئية مثل ضعف الثقة أو غاية الحكم و التأكد أو ضعف الاتصالات بين أفراد الجماعة أو في علاقاتها بالجماعات الأخرى يمكن أن يساهم في وجود مستويات مرتفعة من غموض الدور لتقشي الصراعات أو عدم القدرة على التوصل إلى فهم مشترك أو انخفاض مستوى الرضا الوظيفي .²

وفي الحقيقة فان العديد من السمات التي تتميز بها الجماعة تمثل مصادر قوية للضغوط كذلك فان مصادر الاختلاف بين الجماعات تعد مصادر للضغوط توعية العلاقة الاعتمادية بين الجماعة، الاختلافات في الأهداف، الإدراك والطلب المتزايد على الأخصائيين تعتبر جميعا عناصر فاعلة للضغوط.

5-مراحل ضغوط العمل:

يرتبط ضغط العمل بالمواقف الذاتية أو التجارب العلمية للفرد ذاته، ومن ثم يمكن تحديد المراحل التي ينتج عنها ردود الأفعال الجسدية والنفسية لضغوط العمل في المراحل الثلاث التالية:

¹ - عادل عبد الجبار ، محمد مترك القحطاني، علم النفس التنظيمي و الإداري، ط1، مكتبة مالك فهد الوطنية ، الرياض ، 2007. ص 192.

² - ثابت عبد الرحمان إدريس وجمال الدين المرسي، مرجع سابق، ص 525.

5-1- التنبيه بالخطر (الإنذار):

وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولي تجاه الضغط والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض. وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.

5-2- المقاومة:

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة عديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحوادث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور عديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

5-3- الإرهاق:

تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، وظهور عديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير¹ مباشرة لكل من الفرد والمنظمة ويوضح الشكل التالي رقم (01) تلك المراحل والأعراض الخاصة بضغوط العمل.

ولكي تحقق المنظمة فعالية في التعامل مع مراحل وأعراض ضغوط العمل يتطلب الأمر أن يراعي المديرون مجموعة من الاعتبارات الأساسية أهمها أن استعدادات وقدرات الفرد الذهنية والجسدية لتحمل

¹ مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 126.

ضغوط العمل لها حدود وليست مطلقة، حيث عادة ما يترتب على استمرارية وتكرارية وضغوط العمل زيادة استعداد وقابلية الفرد للنزاعات والحوادث والمشكلات والتي لا بد وان تتعكس سلبيا على أداء وسلوك المنظمة والعاملين فيها.

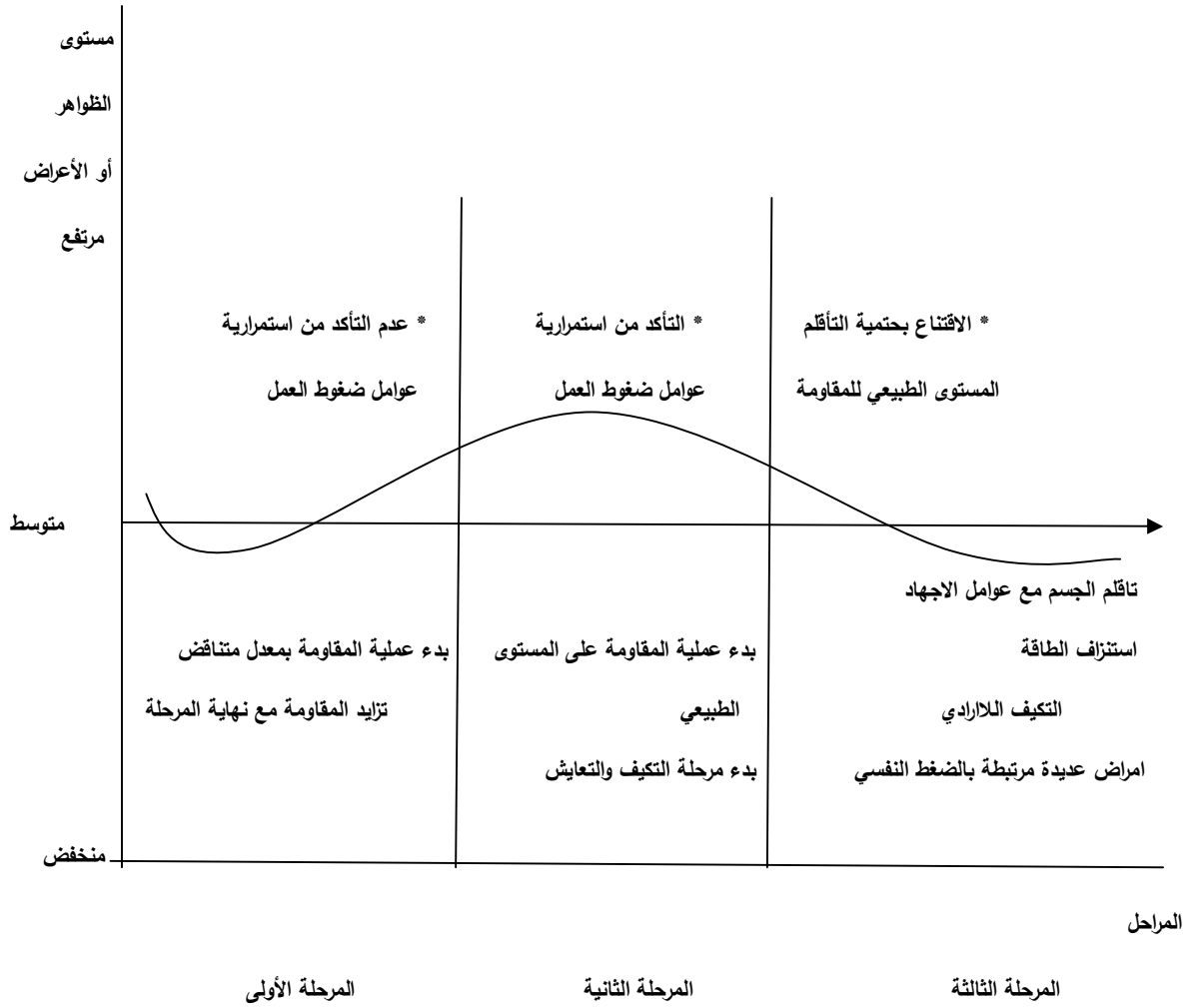
ومع تزايد أهمية العمل في حياتنا والارتباط الوثيق بين ضغوط العمل وممارسة العمل داخل المنظمة وتعرض المديرين لضغوط نفسية عديدة، تظهر الحاجة إلى مزيد من الدراسات لتنمية معارفنا حول مكونات ضغوط العمل بالمنظمات وكيفية التعامل الفعال.¹

معها، ويمكن التعامل مع ضغوط العمل كمتغيرات وسيطة ناتجة عن مجموعة من المصادر، ويترتب عليها عدد من النتائج التي يكون لها التأثير الايجابي والسلبى على سلوك الأفراد وسلوك المنظمة.

¹ مصطفى محمود ابو بكر، مرجع سابق، ص 127.

شكل رقم (01)

مراحل ضغوط العمل والظواهر المرتبطة بها



المصدر: مصطفى محمود أبو بكر إدارة الموارد البشرية¹

¹ مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سابق، ص 127

وهناك تقسيم آخر لمراحل ضغوط العمل:

أ - مرحلة التعرض للضغوط :

وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وذلك عند تعرض الموظف لمثير داخلي أو خارجي حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط ، وأهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب والأرق ، ووتر الأعصاب ، وسوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

ب - مرحلة ردة الفعل (التفاعل مع الضغط):

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ ردة الفعل احد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود الموظف إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط .

ج - مرحلة المقاومة و محاولة التكيف :

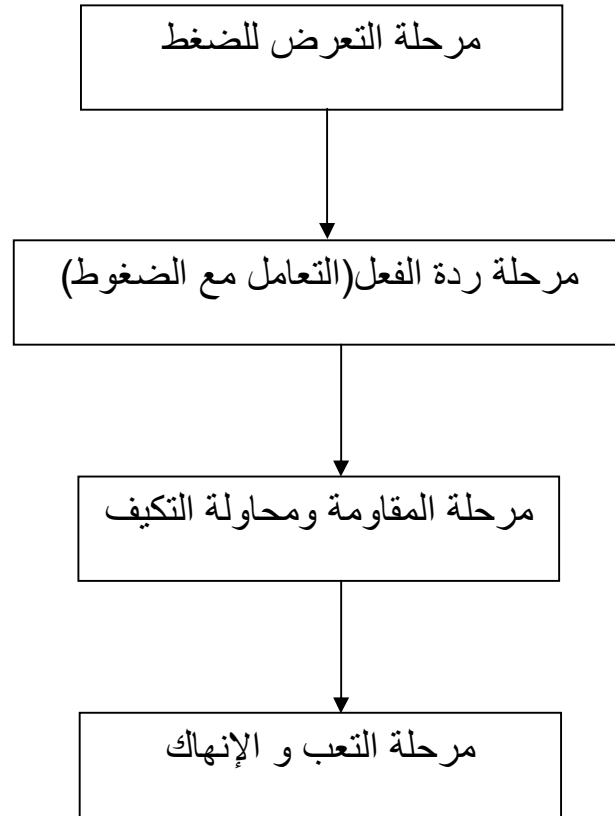
وفي هذه المرحلة يحاول الموظف علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل للمرحلة التالية¹ .

د - مرحلة التعب والإنهاك :

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن ان نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو

¹ - محمد حسن خميس ابو رحمة ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا و الوظيفي دراسة ميدانية لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ، رسالة ماجستير ،كلية التربية الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2012، ص 17.

العمل وانخفاض معدلات الانجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية مثلا النسيان المتكرر، والسلبية، والاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة وضغط الدم، والشكل التالي يوضح هذه المراحل.



شكل رقم(02) يوضح مراحل ضغوط العمل

يتضح مما سبق أن مراحل ضغوط العمل متتالية كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة الثانية، لا يمكن

الوصول إلى أدناها إلا بالمرور على ما سبقها من مراحل.¹

¹ محمد ، حسن خميس ابو رحمة ، مرجع سابق، ص 18.

6- الآثار المترتبة على ضغوط العمل :

يترتب على ضغوط العمل آثار ايجابية وسلبية وهي كالتالي :

6-1- النتائج الايجابية المترتبة على الضغوط :

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمؤسسة معا مما يؤثر على المجتمع ولكن الحقيقة غير ذلك. اذ أن لضغوط العمل أثارا ايجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الايجابية ما يلي :

1- تسمح بالتعبير عن الانفعالات والمشاعر.

2- تحفز على العمل وتزويد الفرد بالحيوية.

3- تجعل الفرد يفكر في العمل.

4- يزداد تركيز الفرد على العمل والشعور بالانجاز.

5- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.

6- الشعور بالمتعة والنظر للمستقبل بتفاؤل.

7- التركيز على نتائج العمل والعودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.¹

6-2- الآثار السلبية المترتبة على الضغوط :

آثار الضغوط على الفرد:

- آثار سلوكية:

¹ محمد، صلاح الدين ابو العلا ، مرجع سابق، ص 19.

سعيًا وراء تحقيق الراحة المؤقتة من الضغط يتجه الكثير من الناس إلى الإسراف في الأكل، التدخين، إلا أن الضغوط من الممكن أن تحول المدخن العرضي إلى مدمن تدخين.

- آثار نفسية وجسدية:

بعض الأعراض الصحية للضغوط، والتي يمكن أن تهدد حياة الشخص، مثل انشغال ذهن وعدم التركيز، الاتزان النفسي، فينتج عنها مشاكل عائلية وشخصية مثل الخلافات الأسرية، الأرق، الاكتئاب... الخ.

أما الأعراض الجسدية التي تهدد حياة الشخص فتشمل الأرق، الشعور الدائم بالإجهاد، تغير لون البشرة، اضطرابات الهضم، القرحة، فقدان الشهية، الإسراف في الأكل، والكثير من الأعراض تحدث بعد فترة معينة من توقف المسبب للضغط بينما يظهر بعضها في الحال مثل: الإحساس بالغثيان، وضيق التنفس، وجفاف الفم، وبالطبع فإن هذه الأعراض ربما تظهر نتيجة لعوامل أخرى بخلاف الضغط فلو كنت عرضة لصداع الرأس، فكن حذرا من التسرع في الاستنتاج الخاطئ بأنه يرجع لمعدلات الضغط.¹

- آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجازها بما يلي:

- زيادة التكاليف المادية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب عن العمل، الغياب وتوقف عن العمل، تشغيل

عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها).

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.²

¹ عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، ط1، دار أسامة، الأردن، 2008، ص 11.

² محمد، صلاح الدين أبو العلا، مرجع سابق، ص 20.

- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- ارتفاع معدل الشكاوي و التظلمات.
- عدم الثقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين الأفراد والمنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي ودوران العمل والشعور بالفشل.¹

7- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل :

تعددت الاستراتيجيات لإدارة معالجة ضغوط العمل ومواجهتها فمنها من عالجها على مستوى الفرد والمنظمة من خلال طرق والأساليب التالية:

7-1- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

* التمارين الرياضية.

* الفكاهة.

* إعادة البناء المعرفي.

* شبكة العلاقات.

* التأمل.

* الاسترخاء.

* التركيز.

¹ محمد، صلاح الدين ابو العلا ، مرجع سابق، ص 20.

7-2- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقلل من التوتر والضغط في العمل، فبجانب ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها ومجالاتها المختلفة هناك أيضا الحوافز المالية المباشرة ومن أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى¹ الأساليب التالية:

* التدريب.

* إعادة تصميم الهيكل التنظيمي.

* الاتصال المفتوح.

* المتابعة الدورية والتقييم.

* بناء الفريق.

* تحليل ادوار الفرد وتوضيحها.

* برامج مساعد للعاملين.

وهناك تقسيم آخر للاستراتيجيات وهما الايجابية والسلبية:

ا- الاستراتيجيات الايجابية:

وهي تلك التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة وتجاوز أثارها، وذلك من خلال الأساليب الايجابية الآتية:

* التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه والتهيؤ الذهني له.

* إعادة التقييم الايجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفيا استجلاء الموقف وإعادة بنائه بطريقة ايجابية

مع محاولة تقبل الواقع كما هو.

¹ محمد بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي، مرجع سابق، ص ص 37-38

* البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط والمساعدة من الآخرين أو مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطهما بالموقف الضاغط.

* استخدام أسلوب حل المشكلة للتصدي للآزمة بصورة مباشرة.

ب- الاستراتيجيات السلبية:

وهي تلك التي يوظفها الفرد في تجنب الأزمة والإحجام عن التفكير فيها، وذلك من خلال الأساليب السلبية الآتية:

* الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي و الممكن في الأزمة.

* التقبل الاستسلامي للآزمة وترويض النفس على تقبلها.

* التنفيس والتفريغ الانفعالي بالتعبير لفظيا عن المشاعر السلبية غير السارة، وفعليا عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر.

* البحث عن المعززات أو المكافآت البديلة، عن طريق الاشتراك في أنشطة بديلة محاولة الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع والتكيف بعيدا عن مواجهة الأزمة.

وبشكل أكثر وضوحا إن أساليب أو استراتيجيات المواجهة تتضمن النزعة للاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث الضاغطة، والسعي للحصول على معلومات بشأن هذه الأحداث الضاغطة، وحل الموقف أو المشكلة، وذلك من خلال استخدام أساليب سلوكية ومعرفية محددة، وفي المقابل¹ تتضمن استراتيجيات المواجهة والنزعة نحو تشتيت وصرف ذهن الفرد عن الحدث الضاغط، وتجنب الحصول على معلومات بشأن الحدث الضاغط، واستخدام أساليب سلوكية ومعرفية للهروب من الموقف الضاغط.

وقدم كوهن مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط شملت الآتي:

¹ محمد بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي، مرجع سابق، ص 39.

1- التفكير العقلاني: إستراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط.

2- التخيل: إستراتيجية يتجه فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل، كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.

3- الإنكار: عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق.

4- حل المشكلة: نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط.

5- الفكاهة(الدعابة): إستراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وروح الفكاهة، وبالتالي قهرها والتغلب عليها، بالانفعالات الايجابية أثناء المواجهة.

6- الرجوع إلى الدين: وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي الانفعالي، وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها.¹

¹ محمد بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي، مرجع سابق، ص 40.

خلاصة

كذلك تعتبر ضغوط العمل بأنها المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج 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 تحتوى على الضغوط. ولها نوعين ضغوط ايجابية وضغوط سلبية، ولضغوط العمل عدة خصائص حيث تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد وقد تصدر الضغوط عن مصادر عدة تؤدي إلى تواجدها في بيئة العمل ومن بينها مصادر بيئية وأخرى فردية ومصادر جماعية وتنظيمية وتحدث الضغوط عبر مراحل ولضغوط العمل آثار ايجابية وأخرى سلبية، وأخيرا تحدثنا عن الضغوط في الإسلام.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي

تمهيد

- 1 - مفهوم الولاء التنظيمي
- 2 - مداخل نظرية لدراسة الولاء التنظيمي
- 3 - خصائص الولاء التنظيمي
- 4 - أهمية الولاء التنظيمي
- 5 - أنواع الولاء التنظيمي
- 6 - مراحل الولاء التنظيمي
- 7 - العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
- 8 - آثار الولاء التنظيمي

خلاصة

تمهيد

تعد إدارة الموارد البشرية سر نجاح المنظمات، حيث تفوك بانجاز عدة وظائف من بينها الولاء التنظيمي الذي هو عنصر من العناصر الأساسية التي ترغب المؤسسات الفاعلة لكسبه من العاملين فيه. فالولاء التنظيمي يرتبط ارتباطا وثيقا بمستوي الأداء الوظيفي العام فهو يقيس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المؤسسات من جهة.

من خلال الولاء التنظيمي نحقق الرضا الوظيفي من العاملين وقد تكاثفت الجهود البحثية حول تحديد مفاهيمه، وبعد الولاء التنظيمي حالة نفسية نصف العلاقة القائمة بين الموظف والمنظمة وهو ما يملك خاصية التأثير على الإدارة في استمرارية المنظمة وتحقيق أهدافها كلما ازداد الولاء التنظيمي قل معدل دوران العمل و انخفضت نسبة الغياب والتأخير على الدوام، وقد تمتد اثر الولاء التنظيمي إلى خارج المنظمة .

فالولاء التنظيمي ركيزة أساسية تقوم عليها المنظمات ونجاحها واستمراريتها مرهون بمدى ولاء العاملين فيها .

1 - مفهوم الولاء التنظيمي :

تعد دراسة الولاء التنظيمي جزءا لا يتجزأ من دراسة الاتجاهات التي هي موضوع اهتمام الباحثين في

مجال العلوم الإنسانية لذلك تعددت التعريفات لمفهوم الولاء التنظيمي :

حيث يعتبر بورتر وستيرز ومودي من أهم الباحثين الذين اهتموا بموضوع الولاء التنظيمي وماهيته، وقد عرفوا الولاء التنظيمي بأنه " مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها ". وأوضحوا أن الفرد الذي يمتلك انتماء للتنظيم الذي يعمل به يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها وأشاروا إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد لها أثر في تحديد مدى ولاء الفرد التنظيمي ومن هذه الصفات :

- الرغبة الجادة في المحافظة على استمرار عضويته في المؤسسة

- استعدادا ورغبة قوية لبذل أقصى جهود ممكنة لصالح المؤسسة نيابة عنها .

- اعتقاد قوي بقبول أهداف المؤسسة وقيمتها.¹

كذلك يعرف على انه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية ، يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك السمي المتوقع منه والمرغوب من جانب المنظمة ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود اكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية.²

ويعرف أيضا هو اقتران فعال بين الفرد والمنظمة بشكل كبير رغم حصولهم على مردود اقل كما انه يتمثل فيها الفرد بقيم وأهداف المنظمة ويرغب الفرد في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق

1 - محمد ، صلاح الدين أبو العلا ، مرجع سابق، ص 36.
2 - عايدة خطاب ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة الاندماج مشاركة المخاطر، جامعة عين شمس، القاهرة ، 1999، ص 71.

أهداف¹. هو استعداد الفرد على بذل درجات عالية من الجهد لصالح التنظيم، الرغبة القوية في البقاء في التنظيم وقبول القيم والأهداف الرئيسية للتنظيم².

هو حاجة الفرد أن يكون عضو من مجموعة داخل الوحدة التنظيمية أو داخل المؤسسة بمعنى آخر أن يكون الفرد مقبولا من الآخرين، يبادلونه شعور المودة والاهتمام بالرعاية، أن إشباع الفرد لهذه الحاجة هو إذا شعوره بقبوله من الآخرين³

ويعرف على انه الرغبة الشديدة للاستمرار في منظمة معينة، واستعداد لبذل مجهود عال للمنظمة، وبعبارة أخرى انه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة .

وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها و بقائها .

تم استخدام مصطلح الالتزام والولاء التنظيمي بمصطلح واحد وهناك من يري أن الولاء يتجسد في فكرة الإخلاص، أما الالتزام فهو شعور الذي يدفع الشخص للقيام بأفعال معينة لتحقيق هدفا محددا⁴

¹- نور الدين حاروش ، إدارة الموارد البشرية ، ط1، دار الأمة ، الجزائر ، 2011 ، ص 239.

² نجم عبد الله العزاوي ،عباس حسين جواد، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري، عمان، 2011، ص 426.

³ كامل بربر، إدارة الموارد البشرية (الاتجاهات و الممارسات) ، ط1، دار المنهل، اللبناني، لبنان ، 2008، ص 163.

⁴ نماء جواد العبيدي ، اثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بوزارة التعليم والبحث العلمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد(8)، العدد 24، ص 84.

2 - مداخل نظرية لدراسة الولاء التنظيمي :

2-1- المدخل السلوكي:

وبعنى بالعملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى ارتباطه بالمنظمة من خلال الاستثمارات المادية وغي المادية التي يستثمرها في المنظمة، فالولاء هنا يتيح المكاسب التي يري الموظف انه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة، أو التكاليف التي يتكبدها نتيجة تركه لها.

2-2- مدخل الاتجاهات:

وفقا لمدخل الاتجاهات فانه ينظر إلى الولاء التنظيمي على انه يتمثل في طبيعة العلاقة بين الموظف ومنظمته فعندما تصبح قيم الموظف ومعتقداته وأهدافه متطابقة مع أهداف المنظمة والقيم السائدة فيها فان هذا الموظف سوف يبذل جهودا إضافية في عمله للرقى بمنظمته ولا يفكر في تركه والانتقال إلى منظمة أخرى، ويرى أنصار هذا المدخل أن هناك ارتباطا قويا للأفراد وبمنظماتهم بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحصلوا عليها مقابل عملهم، ومن هذا المنطلق فان هؤلاء الموظفين يفعلون ذلك لأنهم يشعرون انه يجب عليهم أن يقوموا بذلك¹.

3 - خصائص الولاء التنظيمي :

- يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثما قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

- انه يفتقد خاصية الثبات، بمعنى أن مستوى الولاء التنظيمي قابل للتغيير حسب درجة تأثره بالعوامل الأخرى.

¹ محمد ، صلاح الدين ابو العلا ، مرجع سابق ، ص 38.

- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون لتأثيرات إستراتيجية.

- يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية والمحيطية بالعمل.

- يعبر الولاء التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم و تجسد مدى ولائهم لمنظماتهم.

- يتضمن الولاء التنظيمي ثلاث أبعاد رئيسية وهي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة، والاستمرار والبقاء في العمل، والشعور بالواجب اتجاه المنظمة.¹

4- أهمية الولاء التنظيمي :

- يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة.

- إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى.

- إن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة وتمكنها من الاستمرار والبقاء وانطلاقا من ذلك

¹ سامي إبراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة ، 2006، ص 13.

برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات بغرض تحفيزه وزيادة درجات ولائه بأهدافها وقيمها.

- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.¹

5-أنواع الولاء التنظيمي:

الولاء التنظيمي كما ذكر جورج وآخرون في حمدان والساكت حالة وجدانية وهو ذو أبعاد مختلفة ولكن مترابطة، ومن الصعب تحديد العنصر الأقوى أثراً، ولكن من المؤكد تأثيره الكبير على تصرفات العامل وعلى مشاعره واعتقاداته حيال العمل بالمؤسسة وعلى مدى استمراره في عمله أو التخلي عنه .

وبعد الولاء من وجهة نظر جوهر الالتزام ، ويدعم الهوية الذاتية ، ويقوي الجماعية ويركز على المسايرة ويدعو إلى تأييد الفرد لجماعته ويشير إلى مدى الانتماء إليها وكما انه الأساس القوي الذي يدعم الهوية، إلا انه في اللحظة نفسها يعتبر الجماعة مسؤولة عن الاهتمام بكل حاجات أعضائها من الالتزامات المتبادلة للولاء، بهدف الحماية الكلية

و في هذا الاتجاه فقد تم تقسيم الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة أنماط رئيسية وذلك على النحو التالي :

5-1- الولاء العاطفي:

وهذا الولاء يعكس علاقة الموظف وارتباطه الودي مع المنظمة التي يعمل فيها، ويتمثل في مشاعر وأحاسيس المودة والوفاء والإخلاص التي يختزنها الموظف نحو منظمته، الأمر الذي يترتب عليه بالضرورة انخفاض معدلات التغيب والدوران وارتفاع مستوى الأداء والانجاز وهذا بالطبع يتأثر بمدى إدراك الموظف لخصائص عمله من استقلالية وتنوع في المهارات والقدرات وطبيعة علاقته برؤسائه ومرؤوسيه.²

¹ - سعد الدوسري ، مرجع سابق ، ص 80.

² محمد بن فلاح بن سعد السبيعي، مرجع سابق، ص48.

5-2- الولاء الاستمراري:

وهذا الولاء يعكس مدى الرغبة في الاستمرار بالعمل مع المنظمة، الأمر الذي يتوقف على مدى رضى الموظف عن النتيجة المترتبة على استمرارية وجوده في الشركة، فإذا كانت النتيجة ايجابية مقارنة مع ما هو متاح له من فرص بديلة يكون قراره الطبيعي هو الاستمرار في العمل والعطاء والعكس بالعكس، وهذا يرتبط بمدى وعي الموظف لمكاسبه وخسائره المادية والمعنوية .

5-3- الولاء السلوكي:

وهذا الالتزام يعبر عن درجة إحساس الموظف الداخلي بمدى توافق وانسجام القيم والمبادئ التي يؤمن بها مع القيم والمبادئ التي تؤمن و تعمل بموجبها المنظمة التي يعمل فيها ، فكلما كانت هذه القيم و المبادئ منسجمة ومتوافقة كلما زادت التزام الموظف بتنفيذ أنظمة وتعليمات المنظمة و العكس بالعكس.¹

6- مراحل الولاء التنظيمي:

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

6-1- مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها: فغالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

6-2- مرحلة الالتزام التنظيمي: المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها.²

وهناك من يرى بأنه يمكن حصر مراحل الولاء التنظيمي في ثلاثة وهي:

¹ محمد بن فلاح بن سعد السبيعي، مرجع سابق، ص48.

² محمد صلاح الدين ابو العلا، مرجع سابق، ص40.

6-3- مرحلة الإذعان و الالتزام: حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيًا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

6-4- مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم، رغبة منه للاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء و الفخر بها.

6-5- مرحلة التبني: حيث يعتبر الفرد أن أهداف المنظمة وقيمها مطابقة لأهدافه وقيمه، وهنا يحدث الالتزام نتيجة تطابق الأهداف والقيم.

ويؤكد ندا المراحل الثلاث للولاء التنظيمي هي:

6-6- مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعًا للتدريب والإعداد والتجربة، حيث ينصب اهتمامه على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد، والبيئة التي يعمل فيها وتكييف اتجاهاته مع اتجاهات التنظيم، وإدراك ما يتوقع منه وإظهار خبراته ومهاراته في أدائه.

6-7- مرحلة العمل والانجاز: تتراوح مدة عمل هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام تلي مرحلة

التجربة، يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للانجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الولاء للعمل والمنطقة.

6-8- مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبًا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة

وتستمر إلى ما بعد ذلك، حيث يزداد ولاؤه وتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج.¹

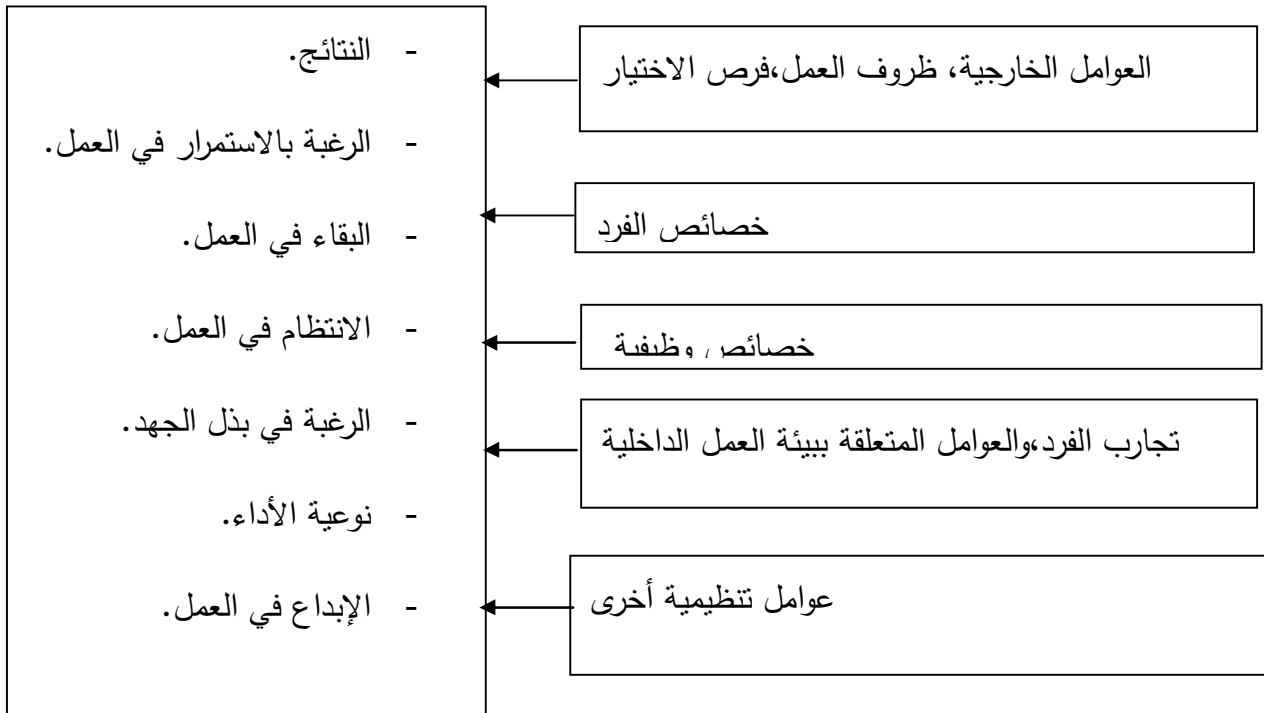
¹ محمد صلاح الدين ابو العلا، مرجع سابق. ص 40

7- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الولاء التنظيمي بعضها عوامل متعلقة بالبيئة الخارجية

للمنظمة، وبعضها يتعلق بخصائص الفرد، والوظيفية، وتجاريه، وإدراكه لظروف العمل، والعوامل

التنظيمية الأخرى كما في الشكل التالي:¹



الشكل(03): يوضح العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

المصدر: عابدة، خطاب الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة الاندماج مشاركة المخاطر

¹ عابدة خطاب، مرجع سابق، ص72

7-1- العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة:

تؤثر العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية كظروف سوق العمل وفرص الاختيار المتاحة على اتجاهات الأفراد وبالتالي تؤثر على درجة الولاء التنظيمي خاصة في الأيام والشهور الأولى لبدء العمل. وقد سمي هذا بالمسابقات في عملية الولاء التنظيمي فكلما كان هناك رواج في الظروف الاقتصادية وتعددت فرص العمل المتاحة، وكان قرار الاختيار يتسم بالوضوح والحرية في الاختيار بين البدائل المتاحة، وبأقل ضغوط خارجية، ويمثل العمل أفضل فرصة اختيار بالنسبة للفرد كلما أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي في بدء العمل. ومن جهة أخرى تؤثر دقة وكمية المعلومات المتاحة من الوظيفة، ومدى إدراك الفرد لسهولة التنقل لوظائف أخرى سواء داخل المنظمة أو خارجها على مستوى الولاء التنظيمي خاصة في الشهور الأولى لبدء العمل بالنسبة للعاملين الجدد.

يتبين من اتجاهات العاملين والمناخ التنظيمي بالقطاع العام إن مستوى الولاء التنظيمي كان مرتفعاً وهو احد الأسباب في إدراك العاملين لارتفاع معدل البطالة، وقصور المعلومات عن سوق العمل، فضلاً عن انخفاض حركة الأفراد في التنقل بين أقاليم الدولة، وانخفاض فرص العمالة بها، كل هذا اثر على اتجاهات العاملين بالنسبة للولاء التنظيمي بالارتفاع.¹

7-2- العوامل الشخصية: يتباينون فيما بينهم من حيث شخصيتهم وبالتالي ينعكس ذلك على مستويات

الولاء التي يمنحها الأفراد لمنظماتهم كالتالي:

- العمر: العاملين ذوي الفئات الشابة أكثر ولاءاً لتنظيماتهم.
- الجنس: النساء أكثر ولاءاً من الرجال لمنظماتهم.
- مدة الخدمة: العاملون من الخدمة الطويلة في المنظمة أكثر ولاءاً لمنظماتهم ممن هم أقل خدمة.

¹ عايدة خطاب، مرجع سابق. ص 72-73 .

- المسؤولية الاجتماعية: العاملون من ذوي المسؤولية العائلية أكثر ولاء لمنظماتهم ممن لا يتحملون مثل هذه المسؤولية.

7-3- العوامل التنظيمية: المنظمات تتباين فيما بينها من حيث بيئات العمل الداخلية وبالتالي تؤثر على مستويات الولاء التنظيمي للعاملين من خلال العوامل التالية:

- الأجور: المنظمات التي تمنح أجور مناسبة من أكثر المنظمات التي يتميز أفرادها بمستوى عال من الولاء التنظيمي.

- نمط الإشراف: المنظمات التي تتميز بالتعامل الإنساني والإدراك الواضح لمشاعر العاملين والاهتمام بهم ومعاملتهم بما يعزز مكانتهم الاجتماعية، يتسم أفرادها بمستوى عال من الولاء التنظيمي.

- المشاركة في اتخاذ القرار: المنظمات التي تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرار يتميز أفرادها بمستوى عال من الولاء التنظيمي.¹

- السياسات: يجب العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات العاملين في التنظيم وتحقيق التوازن مما يشعرهم بالرضا والاطمئنان والانتماء ثم الولاء التنظيمي ولقد رتب ماسلو سلم الحاجات كما يلي:

الحاجات الفسيولوجية- الحاجة إلى الأمن - الحاجة إلى الانتماء - الحاجة إلى الاحترام - الحاجة إلى تحقيق الذات.

- وضوح الأهداف: كلما كانت الأهداف واضحة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للولاء وللمنظمة اكبر، وكلما كانت العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة كلما أدى ذلك إلى زيادة الولاء التنظيمي والإخلاص والانتماء للتنظيم.

¹ نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، مرجع سابق. ص 429.

- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين: المشاركة هي الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية ويشترك في المسؤولية لتحقيق تلك الأهداف.

- العمل على تحسين المناخ التنظيمي: المناخ التنظيمي هو البيئة الداخلية لمنظمة معينة وهي كذلك ثقافة المنظمة، يتعرف العاملون عليها من تجاربهم ومن خلال أثرها في سلوكهم ويجب أن يتمتع العاملون بمناخ ملائم يعزز الثقة المتبادلة ويرفع الروح المعنوية ويزيد درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالانتماء. ولابد للتنظيمات من أن تعمل على إيجاد وخلق البيئة والمناخ التنظيمي الجيد وتحقيق الأهداف والاهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين.

7-4- العوامل غير التنظيمية: ومن العوامل غير التنظيمية مدى توفر فرص العمل البديلة للفرد بعد قرار اختياره الأول بالالتحاق بالمنظمة¹.

8-أثار الولاء التنظيمي:

يدرك المهتم بالولاء التنظيمي بان للولاء أثار ايجابية وأثار سلبية حتى يستطيع أن يحقق النتائج المرجوة من الولاء ولا ينعكس عليه بسلب ولهذا نذكر أثارا لولاء التنظيمي الايجابية والسلبية:

8-1- الآثار الايجابية :

- شعور الموظف بالولاء التنظيمي يؤدي إلى عدد من النتائج الايجابية بالنسبة للمنظمة كانهخفاض 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.

¹ مدحت أبو نصر، إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، ط1، مجموعة النيل العربية ، القاهرة، 2007، ص 160.

- زيادة درجة فعالية الجماعات وتماسكها: واستقرار العمالة والانتظام في العمل، والعمل بروح الفريق الواحد.

- الموظف الأكثر التزاما يحقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي وبالتالي تكون درجة رضاه عن هذا التقدم اكبر فمن الممكن أن نتوقع أن الموظف الأكثر التزاما يبدي رضاه عن هذه التوقعات أكثر من غيره وبالتالي يشعر بالتزام اكبر نحو التنظيم الذي يعمل به ويوحد وجهة نظره مع وجهة نظر التنظيم عند تحديد ما هو في صالح التنظيم.¹

- آثار الولاء تنعكس على حياة الفرد الخاصة خارج نطاق العمل، حيث يتميز الفرد ذو الانتماء المرتفع بدرجات عالية من السعادة والراحة خارج أوقات العمل إضافة إلى ارتفاع قوة علاقة العائلة.²

- المنظمة التي تصف أفرادها تصبح حلم جميع الأفراد الذين يحاولون الانضمام لها، وهذا بدوره يسهل على المنظمة اختيار مجندين جدد ذوي معارة عالية.

8-2- الآثار السلبية:

الآثار السلبية للعمل تجعل الفرد يوجه ويستثمر جميع طاقاته بالعمل ولا يترك أي وقت للنشاطات خارج العمل وهذا بدوره ما يؤدي إلى أن يعيش الفرد في عزلة عن الآخرين إضافة إلى ذلك فإن العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل وبالتالي يصبح دائم التفكير في عمله.³

¹ عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية: 2004، ص 182.

² احمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط 7، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 231.

³ محمد صلاح الدين ابو العلا، مرجع سابق، ص 49.

خلاصة

لقد تضمن هذا الفصل مفهوم الولاء التنظيمي ويعرف على انه الرغبة الشديدة للاستمرار في منظمة معينة، واستعداد لبذل مجهود عال للمنظمة، وبعبارة أخرى انه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة ثم تطرقنا إلى مداخل نظرية لدراسة الولاء التنظيمي بالإضافة لاحتواء الفصل على خصائص الولاء التنظيمي ثم أهمية الولاء التنظيمي ثم أنواع الولاء التنظيمي ثم مراحل الولاء التنظيمي، ثم تطرقنا إلى العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي، وأخيرا أثار الولاء التنظيمي وله أثار ايجابية وأخرى سلبية.

الجانِب المِيداني

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة المنهجية

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- الدراسة الاستطلاعية

4- عينة الدراسة

5- أداة الدراسة

6- أساليب المعالجة الإحصائية

خلاصة

تمهيد

تحدد إجراءات الدراسة المنهجية انطلاقاً من مجموعة الدراسات وعلى الباحث ان يختار تلك الإجراءات بدقة حتى يستطيع الإجابة على تساؤلات الدراسة لذلك فإننا سنحاول توضيح ضمن هذا الفصل حيث يتضمن عرضنا لمجموعة الإجراءات المنهجية التي تم استخدامها و الاعتماد عليها أثناء هذه الدراسة وهي منهج الدراسة وحدود الدراسة ثم الدراسة الاستطلاعية والأداة المعتمد عليها في الدراسة والعينة التي أجريت عليها الدراسة الأساسية ثم الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

1- منهج الدراسة :

إن تعدد المواضيع أدى إلى تعدد المناهج واختلافها ولكن لكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدانيه. والمنهج هو مجموعة من القواعد العامة المصوغة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العلم¹. لذلك يعرف المنهج الوصفي بأنه عبارة عن مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة العلمية أي انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة العلمية، و يعرف بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة عندما نكون بها جاهلين ، وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين. ونظرا لطبيعة الموضوع الذي نسعى من خلاله الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي المنهج الوصفي حيث أي باحث يريد أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة والتي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كميا وكيفيا²، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع الدراسة وتماشيا مع طبيعة موضوع الدراسة فقد استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لأنه يتناسب مع متطلباتها الذي يعرف بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث³.

فالمنهج الوصفي الارتباطي يكشف مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

¹ - عبد الرحمان بدوي ، **مناهج البحث العلمي** ، ط3 ، وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1977 ، ص3.

² - عمار بوحوش محمد ، محمود محمد الدنبيات ، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ط3 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2001، ص129.

³ - بشير صابح الراشدي ، **مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة** ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2000 ، ص 52.

2- حدود الدراسة :

2-1- الحدود المكانية : سوف تقتصر هذه الدراسة على الفرع التجاري لمؤسسة نفطال لولاية الوادي.

- تقديم عام لشركة نفطال:

إن الجزائر من الدول التي تسعى جاهدة إلى التطور وتنمية اقتصادها من أجل هذا فهي تعتمد بقوة على قطاع المحروقات، فمداخيل الجزائر من العملة الصعبة والتي تمثل حوالي 97% من الدخل الوطني هي من قطاع المحروقات الذي يعد قطاع استراتيجي وحيوي ومن أهم المؤسسات الوطنية التي تساهم بفعالية في تحريك هذا القطاع وتنميته نجد شركة نفطال التي تعد الرائدة على المستوى الوطني في مجال تخزين، نقل وتوزيع المنتجات البترولية ومشتقاتها.

تاريخيا وبالضبط بعد استقلال الجزائر كان نشاط التخزين وتوزيع المحروقات من مهام مؤسسة سونطراك إلى أن اصدر مرسوم رقم 101/80 في 6 افريل 1980 والذي اقتضى إنشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية. بدأت المؤسسة نشاطها في الفاتح من جانفي 1982 واهتمت بصناعة وتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، عدلت وقسمت فيما بعد وفق المرسوم 189/87 في 25 أوت 1987 إلى مؤسستين وطنيتين:

* مؤسسة مختصة في تصفية وتكرير البترول نفطاك (Naftec).

* مؤسسة مختصة في توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها على مستوى التراب الوطني تحت

علامة نفطال (Naftal) وعرفت على الصعيد الوطني والدولي باسم المؤسسة¹

الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية، يتكون مصطلح الأجنبي لمؤسسة نفطال (Naftal) من:

* Naft : مصطلح عربي ويعني النفط.

¹ الوثائق الداخلية للمؤسسة، مصلحة المستخدمين، الفرع التجاري نفطال لولاية الوادي.

* al: اختصار لكلمة الجزائر (Algeria).

الدور الرئيسي لنفطال هو تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني.

- الوحدات التنظيمية لمؤسسة نفطال:

يمكن التفريق بين ثلاث وحدات وهي:

1- الإدارة العامة: ممثلة بالرئيس العام وهي مكلفة بالسياسة والتوجيهات العامة للشركة إضافة إلى

التنسيق والربط بين مختلف الوحدات في المؤسسة، القيادة والتسيير والتخطيط الاستراتيجي.

2- الهياكل الوظيفية: تتكون من:

- الإدارات التنفيذية.
- الإدارات المركزية.
- الإدارات المساعدة أو الداعمة.

3- الهياكل التشغيلية (العملية) للمؤسسة:

وهي مقسمة حسب أنواع المنتجات حيث نجد أربع منتجات تكون الفرع التجاري إضافة إلى فرع غاز

البترول المميع وفرع الوقود، كل فرع يزاول نشاطاته الأساسية وفقا للسياسة والأهداف العامة للمؤسسة.¹

- مهام مؤسسة نفطال:

- إن المهمة الأساسية والرئيسية لشركة نفطال هي توزيع وتسويق المنتجات البترولية بصفة عامة واهم

المنتجات التي تسوق هي: الزيوت بأنواعها، قارورات الغاز، العجلات المطاطية، المازوت بأنواعه ولها

مهام أخرى تسعى لتحقيقها هي:

¹ الوثائق الداخلية للمؤسسة، مصلحة المستخدمين، الفرع التجاري نفطال لولاية الوادي.

* تنظيم وتطوير وظيفة التسويق والتوزيع للمنتجات البترولية ومشتقاته.

* تخزين ونقل المنتجات البترولية وتوزيعها في كامل التراب الوطني.

* الحرص على الاستعمال العقلاني للمواد الطاقوية.

* تطوير هياكل التخزين والتوزيع لضمان تغطية أحسن لكامل التراب الوطني.

* ضمان صيانة كل التجهيزات التي بحوزتها.

* متابعة ومراقبة تطبيق المخططات السنوية وكذلك المخططات التي تجاوزت السنة والتي تهدف إلى

تغطية حاجيات السوق الوطنية للمنتجات البترولية.

* مباشرة كل دراسات السوق بما فيها استهلاك المنتجات البترولية.

* الحرص على إدخال تطوير واستعمال أجهزة الإعلام الآلي في إطار مهامها.

* تطوير قدرات العمال عن طريق التريصات و التكوين المستمر.¹

* الحرص على تحسين ومراقبة الكميات المنتجة.

- التعريف بحقل الدراسة الفرع التجاري:

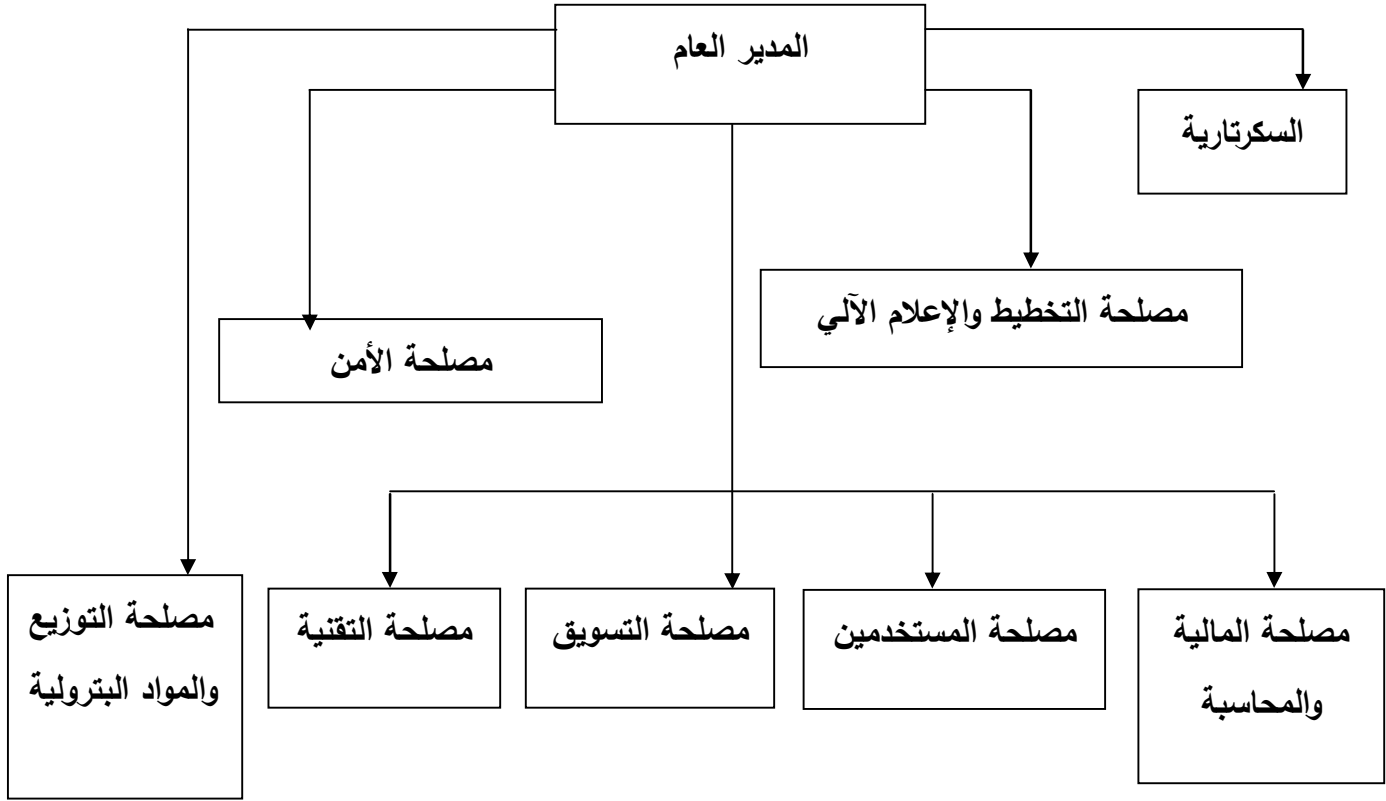
يعتبر هذا الفرع من أهم الفروع لشركة نفطال لما له من دور كبير في تسويق المنتجات البترولية وتحقيق

الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ويتكون هذا الفرع من عدة مصالح .

الفرع التجاري نفطال مقاطعة التسويق تقع شمال ولاية الوادي في حي تكسبت، طبيعة نشاطه يقوم

بالتسويق وتوزيع المواد البترولية فهي مؤسسة ذات طابع تجاري.

¹ الوثائق الداخلية للمؤسسة، مصلحة المستخدمين، الفرع التجاري نفطال لولاية الوادي



الشكل رقم(04): الهيكل التنظيمي للفرع التجاري لمؤسسة نפטال بالوادي

المصدر: الوثائق الداخلية للمؤسسة، مصلحة المستخدمين، الفرع التجاري نفطال لولاية الوادي.

2-2- الحدود الزمنية : الحدود الزمنية هي ضرورة حتمية يخضع لها كل بحث، وقد امتدت فترة دارستنا من 2015/03/03 إلى 2015/05/16.

2-3- الحدود البشرية : تحتوى الفرع التجاري لمؤسسة نفضال على 70 موظف موزعين على المدير العام والسكرتارية ورؤساء مصالح مصلحة التخطيط والإعلام الآلي، مصلحة المالية والمحاسبة، مصلحة المستخدمين، مصلحة التسويق، مصلحة التقنية، مصلحة التوزيع والمواد البترولية، مصلحة الأمن وإداريين موزعين على هذه المصالح وتقنيين وعمال امن وأخذت كعينة عشوائية بسيطة 45 موظف من مختلف مصالح المؤسسة .

3- الدراسة الاستطلاعية:

تمثل الدراسة الاستطلاعية الخطوة التي تسبق الاستقرار النهائي على خطة الدراسة الأساسية وتعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث قبل شروعه في الدراسة الأساسية فهي تعتبر أساسا جوهريا لبناء البحث كله، فإهمال الكتابة عن الدراسة الاستطلاعية ينقص البحث احد العناصر الأساسية فيه، حيث أجرينا دراستنا الاستطلاعية في الفرع التجاري لمؤسسة نفضال بالوادي ومن خلال الدراسة الاستطلاعية تم التعرف على مكان الدراسة ومجتمع البحث وعينة البحث.

* الفائدة من الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مكان الدراسة.
- التعرف على مجتمع الدراسة وتحديد نوع العينة وأسلوب اختيارها .
- التعامل مع أفراد العينة و معرفة مدى تجاوبهم مع أداة الدراسة من حيث الصياغة و معاني الفقرات من اجل تغيير في البنود.
- اكتشاف العراقيل والنقائص والصعوبات التي تواجه الباحث لتفاديها في الدراسة الأساسية
- ضبط أداة الدراسة (الاستبيان) اعتمادا على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات مثل الملاحظة، المقابلة .

4- عينة الدراسة:

4-1- حجم العينة وكيفية اختيارها:

في كثير من الأحيان يصعب القيام بدراسة شاملة لجميع عناصر أو مفردات المجتمع الأصلي وحتى إن أجريت فهي ليست بالأمر الهين لأنها تحتاج إلى بذل جهد كبير ومال كثير ووقت طويل ولذلك يلجأ الباحث إلى استخدام أسلوب العينة. تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة حيث يقدر عدد الموظفين في مؤسسة نفطال الفرع التجاري بالوادي ب 70 موظف حيث قمنا بكتابة أسماء كل موظفي المؤسسة في قصاصات ثم تم السحب عشوائيا 45 قصاصة، وتم توزيع 45 استمارة وتم استرجاعها كلها وبذلك تكون عينة الدراسة 45 موظف .

4-2- خصائص العينة :

جدول رقم(01) توزيع خصائص العينة حسب متغير العمر :

العمر	التكرار	النسبة %
25 سنة - 35 سنة	14	31.1
36 سنة - 45 سنة	15	33.3
46 سنة - 55 سنة	13	28.9
56 سنة - 60 سنة	3	6.7
المجموع	45	100

العمرية (36 - 45 سنة) تمثل تقريبا الفئة من أفراد العينة هم يظهر من خلال الجدول أعلاه أن (33.3%)، تليها الفئة العمرية (25 - 35) بنسبة (31.1%) وتليها الفئة العمرية (46-55 سنة) بنسبة (28.9%)، مثلت الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين (56-60 سنة) بنسبة (6.7%). (28.9%) وأقل نسبة

جدول رقم(02) توزيع خصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي :

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
جامعي	16	35.6
ثانوي	24	53.3
متوسط	5	11.1
المجموع	45	100

بناءا على نتائج الجدول(03) يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، يظهر أن اكبر نسبة هي 53.3% تمثل الثانويين ثم تليها الجامعيين بنسبة 35.6% واقل نسبة هي 11.1% ذو مؤهل علمي متوسط

جدول رقم(03) توزيع خصائص العينة حسب متغير الخبرة المهنية :

النسبة %	التكرار	مدة العمل
24.44	11	1 سنة - 5 سنة
11.11	5	6 سنة - 10 سنة
13.33	6	11 سنة - 15 سنة
31.11	14	16 سنة - 22 سنة
13.33	6	23 سنة - 27 سنة
6.66	3	28 سنة - فما فوق
100	45	المجموع

متغير مدة الخبرة المهنية، يظهر أن حسب الدراسة عينة أفراد يتوزع الجدول(02) نتائج على بناءا اكبر نسبة هي 31.11% من الذين تتراوح خبرتهم (16سنة-22 سنة) تليها نسبة 24.44% تليها نسبة 13.33% لكل من الذين تتراوح خبرتهم بين (11-15 سنة) و(23-27 سنة) أن اقل نسبة هي 6.66% من الذين تتراوح خبرتهم ما بين (28 سنة فما فوق).

5- أداة الدراسة :

يعتمد الباحث في جمع البيانات عن موضوع الدراسة على أداة أو أكثر لجمع البيانات حيث اعتمدنا

في هذه الدراسة على أداة وهي :

الاستبيان : الاستبيان هو عبارة عن قائمة تحتوي على مجموعة من العبارات حول موضوع الدراسة يجب على مفردات العينة الإجابة عنها ¹.

ويعرف الاستبيان بأنه سلسلة من الأسئلة أو المواقف التي تتضمن بعض البيانات الشخصية والموضوعات النفسية أو الاجتماعية أو التربوية.

قمنا بإعداد أداة الدراسة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وقد تكونت أداة الدراسة من قسمين الأول يتضمن معلومات عامة عن الموظفين والثاني يتكون من محورين، محور ضغوط العمل، ومحور الولاء التنظيمي. وقد تم عرض وتوزيع الاستمارة الخاصة بضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في صورته الأولى من 54 سؤال في متغير ضغوط العمل ومتغير الولاء التنظيمي، وبعد عرض الاستمارة على خمسة أساتذة محكمين تم تعديل بعض البنود واستقرت أداة جمع البيانات (الاستمارة) في صورتها النهائية على:

يحتوي استبيان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي على 54 بند مقسمة إلى محورين وكل محور مقسم إلى ثلاث أبعاد وهي :

المحور الأول : ضغوط العمل

البعد الأول: ضغوط العمل متعلقة بطبيعة العمل من البند 1 — 8.

¹ - احمد الصاوي ، محمد مبارك ، البحث العلمي وأسس وطريقة كتابته ، ط 1 ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، 1992 ، ص 36.

البعد الثاني: ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة من البند 9 — 16.

البعد الثالث: ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل من البند 17 — 24.

المحور الثاني: الولاء التنظيمي

البعد الأول: الولاء التنظيمي العاطفي من البند 1 — 10.

البعد الثاني: الولاء التنظيمي السلوكي من البند 11 — 20.

البعد الثالث: الولاء التنظيمي المعرفي من البند 21 — 30.

معتمدين على مقياس ليكارت في بدائل الإجابة المتمثلة في : موافق بشدة، موافق، لا ادري، غير موافق،

وغير موافق بشدة. حيث نعطي (05) إذا كانت الإجابة بموافق بشدة، ودرجة (04) إذا كانت الإجابة

بموافق، ودرجة (03) إذا كانت الإجابة لا ادري، ودرجة (02) إذا كانت الإجابة غير موافق، و درجة

*(01) إذا كانت الإجابة غير موافق بشدة.

* انظر قائمة الأساتذة المحكمين في الملحق رقم (02)، ص 123.

6- أساليب المعالجة الإحصائية :

وهو برنامج لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية...الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي، اختبار ت...الخ. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة بيانات الاستبانات التي وزعت، وهذه الأساليب هي:

6-1- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص الشخصية لعينة الدراسة.

6-2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى الموظفين.

6-3- معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة وقوتها بين أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الولاء التنظيمي لدى الموظفين

خلاصة

لقد تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي والتعرف على حدود الدراسة كما أجريت الدراسة الاستطلاعية ثم الدراسة الأساسية على 45 مفردة معتمدين في ذلك على الاستبيان وتم تحليل المعلومات الخاصة بالدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية التي تتماشى مع طبيعة الموضوع .

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات

تمهيد

- 1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى
- 2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية
- 3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة
- 4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة
- 5- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الخامسة
- 6- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية السادسة
- 7- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية السابعة
- 8- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثامنة
- 9- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية العامة

خلاصة

النتائج العامة

التوصيات

تعد مرحلة عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات من إحدى الركائز الأساسية في البحث السوسيولوجي لذلك سوف نقدم في هذا الفصل نتائج الاستمارات البحثية التي قمنا بتطبيقها على الموظفين للتوصل للنتائج النهائية والعامة للدراسة وسنتناول في هذا الفصل النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية من خلال عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة والفرضيات الجزئية.

عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات:

1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى :

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين البعد الأول وهو ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل من المتغير الأول وهو ضغوط العمل والمتغير الثاني الولاء التنظيمي ككل .

جدول رقم (04)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل	45	30.44	6.08	0.24	غير دالة عند 0.05
الولاء التنظيمي		50.60	7.18		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي يساوي 0.24 مما يدل على رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي هي : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي ومن النتائج المتوصل لها يتضح أن الموظفين في مؤسسة نפטال بالوادي يعانون من ضغوط ترجع إلى طبيعة العمل والمتمثلة في أن العمل الذي يقومون به يأخذ منهم جهدا و وقتا زائدا مما يشعرهم بزيادة أعبائهم وهذا ما يؤدي بهم إلى انجاز بعض الأعمال خارج وقت الدوام وهذا ما يشعرهم بالإرهاك في نهاية يوم عملهم نظرا لعدم حصولهم على فترة راحة أثناء العمل. وعلى الرغم من هذه الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل إلا أن الدراسة أثبتت انه ليس لها علاقة ارتباطيه مع الولاء التنظيمي وهذا راجع إلى أن ضغوط العمل أو ما يسمى بزيادة الأعباء الوظيفية لم تتجاوز قدراتهم ولمكانياتهم الذهنية والجسدية، كما تعتبر أيضا الصلابة هي السمة الشخصية التي تبدو أنها تصقل استجابة الموظفين للضغط، والشخص الصلب الذي يفترض انه يتمتع بالتحكم، يكون أجدر على مسايرة الأنشطة. وبالتالي فالضغوط المتعلقة بطبيعة العمل ليست لها علاقة ارتباطيه دالة مع الولاء التنظيمي.

2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية :

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي .

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين البعد الأول وهو ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل من المتغير الأول وهو ضغوط العمل والبعد الثالث هو الولاء التنظيمي المعرفي من المتغير الثاني وهو الولاء التنظيمي.

جدول رقم(05)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي

المعرفي .

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل	45	30.44	6.08	0.41	دالة عند 0.01
الولاء التنظيمي المعرفي		12.33	4.34		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة

العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي يساوي 0.41 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول

الفرضية البديلة التي هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة

العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة

الولاء التنظيمي المعرفي ومن النتائج المتوصل لها يتضح أن الموظفين في مؤسسة نفطال يعانون من

ضغوط العمل هذه الضغوط ترجع إلى طبيعة العمل الذي يتطلب جهدا و وقتا زائدا وهذه الدراسة أثبتت أن

لهذه الضغوط علاقة ارتباطيه دالة مع الولاء التنظيمي المعرفي الذي يظهر في نقص تبادل المعلومات

بين زملاء العمل.

3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة :

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي.

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين البعد الثاني وهو ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة من المتغير الأول وهو ضغوط العمل و المتغير الثاني الولاء التنظيمي ككل .

جدول رقم(06)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة	45	29.56	5.35	0.29	دالة عند 0.05
الولاء التنظيمي		50.60	7.18		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي يساوي 0.29 مما يدل على قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية التي هي : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي ومن النتائج المتوصل لها يتضح من قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.29 أن ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة التي يعاني منها موظفي نפטال مرتبطة ارتباط ضعيف مع ولائهم التنظيمي. وذلك من

خلال أن الموظفين في نفضال يعانون من الضغط الناتج عن نقص الإمكانيات المادية المطلوبة لانجاز العمل في المؤسسة، إضافة إلى القرارات الإدارية المتناقضة وتوتر العلاقة بين الموظفين والإدارة يؤدي إلى عدم مشاركة الموظفين في اتخاذ قرارات العمل، وعدم وضوح السياسة الإدارية يشعر الموظفين بالضغط في العمل وأيضاً اتخاذ القرارات الإدارية غير الصحيحة يؤثر على جماعة العمل، وفي الحقيقة فإن العديد من السمات التي تتميز بها الجماعة تمثل مصادر قوية للضغط كافتقار الجماعة للتماسك وكذلك فإن مصادر الاختلاف بين الجماعات تعد مصادر للضغط. كل هذه الضغوط المتعلقة بالمنظمة أثبتت الدراسة أن لها علاقة ارتباطية دالة مع الولاء التنظيمي.

4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة :

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين البعد الثالث وهو ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل من المتغير الأول وهو ضغوط العمل والمتغير الثاني الولاء التنظيمي ككل .

جدول رقم (07)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل	45	24.47	4.98	0.13	غير دالة عند 0.05
الولاء التنظيمي		50.60	7.18		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي يساوي 0.13 مما يدل على رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي هي: لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي ومن النتائج المتوصل لها يتضح أن البيئة تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، درجة الحرارة، الضوضاء... إلخ إلا أن الموظفين في مؤسسة نפטال يتمتعون بكل الظروف المناسبة والواجب توفرها في محيط العمل من حيث الإضاءة والتهوية المناسبة وتوفر الموارد والإمكانيات المطلوبة لانجاز العمل وأيضا من ناحية الهدوء ودرجة الحرارة المناسبة وأيضا طبيعة الديكورات والترتيبات داخل المكاتب والأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل. وبالتالي أثبتت الدراسة أنهم لا يعانون من ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل وهي ليست لها علاقة ارتباطيه دالة مع الولاء التنظيمي.

5- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الخامسة :

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي .

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين البعد الثالث وهو ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل من المتغير الأول وهو ضغوط العمل والبعد الثالث هو الولاء التنظيمي المعرفي من المتغير الثاني وهو الولاء التنظيمي.

جدول رقم(08)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي

المعرفي

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل	45	24.47	4.98	0.39	دالة عند 0.01
الولاء التنظيمي المعرفي		12.33	4.34		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل

ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي يساوي 0.39 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية

البديلة التي هي : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط

العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء

التنظيمي المعرفي ومن النتائج المتوصل لها يتضح من الدراسة ان لضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل

والمتمثلة في نقص تبادل المعلومات بين زملاء العمل وعجز الموظفين عن التعبير للرؤساء عما

يتعرضون له من ضغوط في العمل لها علاقة ارتباطية دالة مع الولاء التنظيمي المعرفي الذي يتجسد في

وعي الموظفين وتبادل المعلومات و المعارف فيما بينهم.

6- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية السادسة :

الفرضية السادسة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي.

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين المتغير الأول وهو ضغوط العمل ككل والبعد الأول وهو الولاء التنظيمي العاطفي من المتغير الثاني وهو الولاء التنظيمي .

جدول رقم (09)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي.

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل	45	84.47	11.61	0.14	غير دالة عند 0.05
الولاء التنظيمي العاطفي		16.76	4.26		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء

التنظيمي العاطفي يساوي 0.14 مما يدل على رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي هي

: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي

العاطفي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي ومن النتائج المتوصل لها يتضح أن الموظفين في مؤسسة نפטال على الرغم من ضغوط العمل التي يعانون منها إلا أن الدراسة أثبتت أنها ليست لها علاقة ارتباطيه دالة مع الولاء التنظيمي العاطفي الذي يعكس علاقة الموظف وارتباطه الودي مع المنظمة التي يعمل فيها، ويتمثل في مشاعر وأحاسيس المودة والوفاء والإخلاص التي يختزنها الموظف نحو منظمته، والنتائج أوضحت أن درجة الولاء التنظيمي العاطفي منخفضة لدى موظفي مؤسسة نפטال وهذا راجع إلى عدم رغبتهم في قضاء ما تبقى من حياتهم المهنية في ذات المؤسسة وهذا نظرا لعدم تطابق معظم قيمهم مع قيم المؤسسة وليست لديهم صعوبة في الانتقال إلى العمل في مؤسسة أخرى. وعلى الرغم من كل هذا إلا أن الدراسة أثبتت أن مستوى ضغوط العمل ليست لها علاقة ارتباطيه دالة مع الولاء التنظيمي العاطفي.

7- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية السابعة :

الفرضية السابعة : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي.

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين المتغير الأول وهو ضغوط العمل ككل والبعد الثاني وهو الولاء التنظيمي السلوكي من المتغير الثاني وهو الولاء التنظيمي .

جدول رقم(10)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي.

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل	45	83.47	11.61	0.09	غير دالة عند 0.05
الولاء التنظيمي السلوكي		22.18	3.81		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي يساوي 0.09 مما يدل على رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي هي : لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي ومن النتائج المتوصل لها يتضح أن الموظفين في نفضال برغم ضغوط العمل التي يعانون منها إلا أن الدراسة أثبتت أنها ليست لها علاقة ارتباطيه دالة مع الولاء التنظيمي السلوكي الذي يعكس سلوك الفرد الذي يظهر في ارتباطه بالمنظمة فالولاء هنا يتيح المكاسب التي يرى الموظف انه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة، والنتائج أوضحت أن درجة الولاء التنظيمي السلوكي لدى الموظفين متوسطة فهم يبذلون مجهود اكبر لإنجاح عملهم بالمؤسسة ويدافعون عن المؤسسة حتى لو انتقلوا للعمل بمؤسسة أخرى ويحرصون على سمعة المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها.

8- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثامنة :

الفرضية الثامنة : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين المتغير الأول وهو ضغوط العمل ككل والبعد الثالث وهو الولاء التنظيمي المعرفي من المتغير الثاني وهو الولاء التنظيمي .

جدول رقم(11)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل	45	84.47	11.61	0.47	دالة عند 0.01
الولاء التنظيمي المعرفي		12.33	4.34		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء

التنظيمي المعرفي يساوي 0.47 وهي دالة عند 0.01 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول

الفرضية البديلة التي هي : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

من خلال الجدول الذي يبين العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي ومن

النتائج المتوصل يتضح من قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.47 أن ضغوط العمل التي يعاني منها

موظفي نפטال مرتبطة ارتباط ضعيف مع ولائهم التنظيمي المعرفي وذلك من خلال وعيهم أن عملهم

بالمؤسسة لا يلبي كل طموحاتهم وعدم سهولة تبادل المعلومات مع زملاء العمل ووعيهم أن المؤسسة لا تؤمن لهم امن وظيفي أكثر من أي مؤسسة أخرى وعدم استوعابهم لجميع المعلومات المتعلقة بعملهم وعدم وضوح الأوامر والتعليمات في المؤسسة كل ذلك أدى بان يكون لديهم استعداد بترك العمل في حال كان هناك أي تغيير في وضعهم الحالي أو في حال تغيرت نوعية العمل وبالتالي الدراسة أثبتت أن هناك علاقة ارتباطيه دالة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.

9- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية العامة :

الفرضية العامة : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي .

هذا الجدول يتعلق بقياس العلاقة بين المتغير الأول وهو ضغوط العمل والمتغير الثاني وهو الولاء التنظيمي ككل .

جدول رقم(12)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
ضغوط العمل	45	84.47	11.61	0.32	دالة عند 0.05
الولاء التنظيمي		50.60	7.18		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي يساوي 0.32 وهي دالة عند 0.05 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية

البديلة التي هي : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي ومن النتائج المتوصل لها يتضح من قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.32 أن مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها موظفي نفطال مرتبطة ارتباط ضعيف مع ولائهم التنظيمي . هذه الضغوط مقسمة إلى ضغوط متعلقة بطبيعة العمل أي مهام وأعباء العمل، وضغوط متعلقة بالمنظمة وتشمل جماعة العمل أي العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين والمديرين وتماسك الجماعة والدعم الاجتماعي من الجماعة، وضغوط متعلقة بمحيط العمل كعوامل الإضاءة و التهوية، ودرجة الحرارة والضوضاء والموارد والإمكانيات المطلوبة. هذه الضغوط أثبتت الدراسة أن لها علاقة ارتباطيه دالة مع الولاء التنظيمي الذي ينقسم إلى ولاء تنظيمي عاطفي وهو ولاء يعكس علاقة الموظف وارتباطه الودي مع المنظمة التي يعمل فيها، و ولاء تنظيمي سلوكي وهو الذي يعكس سلوك الفرد الذي يظهر في ارتباطه بالمنظمة، و ولاء تنظيمي معرفي وهذا الالتزام يعبر عن درجة وعي الموظف الداخلي بمزايا المؤسسة وأيضا يعبر عن المعلومات والمعارف .

خلاصة

إن الهدف من هذه الدراسة هو الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي لدى موظفي الفرع التجاري لمؤسسة نפטال وقد أثبتت النتائج المتوصل إليها أن هناك علاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.

النتائج العامة للدراسة:

- 1- لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي.
- 2- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.
- 3- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي.
- 4- لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي.
- 5- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.
- 6- لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي.
- 7- لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي.
- 8- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي.
- 9- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي .

التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكننا تقديم بعض الاقتراحات التي يمكن إجمالها بالآتي :

- 1- زيادة فهم العاملين ووعيهم لأهمية ضغوط العمل ومالها من آثار ونتائج ايجابية وسلبية على مستوى الفرد و الجماعة والمنظمة .
- 2- تعميق فهم العاملين لاستراتيجيات إدارة ضغوط العمل .
- 3- زيادة فهم العاملين ووعيهم لأهمية الولاء التنظيمي و ماله من آثار و نتائج ايجابية وسلبية على مستوى الفرد و الجماعة و المنظمة .
- 4- تعزيز الولاء التنظيمي للموظفين من خلال عقد دورات تدريبية و التعريف بأهمية الولاء التنظيمي، والعوامل التي تساعد في تكوينه و تنميته وترسيخه وما ينجم عنه من فوائد تعود عليهم بالنفع الكبير .
- 5- إجراء المزيد من الدراسات حول الموضوع من زوايا أخرى و في قطاعات مختلفة و ذلك نظرا لقلّة الدراسات الميدانية التي تبرز أهمية هذا الموضوع في مجال السلوك التنظيمي .

خاتمة

نحمد الله سبحانه وتعالى ونشكره على ما امن به علينا لإتمام هذه الدراسة بهذه الصورة، ونسأله

التوفيق.

وهكذا نجد أن المنظمات المختلفة تزر بضغط العمل وهي عبارة عن مجموعة من ردود الأفعال التي يبدىها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في بيئة العمل وهي ناتج التفاعل بين الموظف وظروف العمل، وتنشأ ضغوط العمل من مصادر كثيرة التي يمكن إرجاع بعضها إلى عوامل متعلقة بطبيعة العمل وعوامل متعلقة بالمنظمة وعوامل متعلقة بمحيط العمل، وهذه المصادر تجعل الفرد يتولد لديه شعور بالانزعاج مما ينعكس على ولائه لمنظمته والولاء التنظيمي هو استعداد الفرد على بذل درجات عالية من الجهد لصالح التنظيم والرغبة القوية في البقاء في التنظيم وقبول القيم والأهداف الرئيسية للتنظيم.

وقد تناولت الدراسة موضوع العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك ارتباط ضعيف بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي أي أن هناك علاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي هذه الضغوط متمثلة في مهام وأعباء العمل وتشمل جماعة العمل وعوامل أخرى كالإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة والموارد والإمكانيات المطلوبة هذه الضغوط لها ارتباط ضعيف مع الولاء التنظيمي الذي يعكس علاقة الموظف وارتباطه الودي مع المؤسسة ويعكس سلوكه ويعبر أيضا عن درجة وعيه.

قائمة المراجع :

أولاً: الكتب:

- 1- العطية، ماجدة .(2003). سلوك المنظمة. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 2- إدريس، ثابت عبد الرحمان، المرسي، جمال الدين محمد.(2002). السلوك التنظيمي النظريات ونماذج وتطبيق علمي الإدارة السلوك في المنظمة، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 3- العزاوي، نجم عبد الله، عباس حسين جواد .(2011). الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية المعاصرة. عمان: دار اليازوري.
- 4- أبو نصر، مدحت.(2007). إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، (ط.1). القاهرة : مجموعة النيل العربية.
- 5- الراشدي، بشير صابح.(2000). مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- 6- الصاوي، احمد، محمد، مبارك.(1992). البحث العلمي وأسس وطريقة كتابته. (ط.1). القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- 7- بربر، كامل.(2008). إدارة الموارد البشرية الاتجاهات والممارسات.(ط.1). لبنان: دار المنهل اللبناني.
- 8- بدوي، عبد الرحمان.(1977). مناهج البحث العلمي (ط.3). الكويت: وكالة المطبوعات.
- 9- بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمود .(2001). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث.(ط.3) الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

- 10- حاروش، نور الدين.(2011). إدارة الموارد البشرية.(ط.1). الجزائر: دار الأمة.
- 11- حمادات، محمد، محمد حسن .(2006). قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس.(ط.4). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- 12- خطاب، عايدة.(1999). الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة الاندماج مشاركة المخاطر.(ط.2). القاهرة: جامعة عين شمس.
- 13- ديربي، زاهد محمد. (2011). السلوك التنظيمي. (ط.1). عمان الأردن: دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة.
- 14- صلاح الدين، عبد الباقي.(2005). السلوك الفعال في المنظمات.(ط.1). الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 15- علوان، قاسم نايف ، رمضان احميد، نجوى.(2009). إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 16- عبد الجبار، عادل، القحطاني، محمد مترك.(2007). علم النفس التنظيمي والإداري. (ط.1). الرياض: مكتبة مالك فهد الوطنية.
- 17- عوض، عامر.(2008). السلوك التنظيمي الإداري.(ط.1). الأردن: دار أسامة.
- 18- محمود أبو بكر، مصطفى.(2008). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية : الدار الجامعية.
- 19- ماهر، احمد.(2000). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات.(ط.7). الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 20- نعمان، منصور ، النمري ،غسان.(1998).البحث العلمي حرفية وفن. (ط.1).الأردن: الكندي للنشر.

ثانيا: المجلات

- 21- العبيدي، نماء جواد.(2012). اثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بوزارة التعليم والبحث العلمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 8، (24).
- 22- السعد، صالح بن عبد الرحمان ، درويش، مراد بن عمر. أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد و الإدارة،السعودية.

ثالثا: الرسائل:

- 23- أبو العلا، محمد صلاح الدين.(2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 24- السبيعي، محمد بن فلاح بن سعد الجفران.(2013). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. رسالة ماجستير، جامعة نايف، الرياض.
- 25- النوشان، علي.(2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 26- الدوسري، سعد.(2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الامنية . رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 27- ابو رحمة، محمد حسن خميس.(2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا و الوظيفي دراسة ميدانية لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- 28- حنونة، سامي ابراهيم حماد.(2006). قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

29- زياد عمار، تغريد .(2006). اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة

الإدارية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

30- صالح، احمد.(2009). اثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى

المهنيين. رسالة ماجستير، جامعة الفيوم، مصر .

رابعاً: القواميس

31- أبادي بن يعقوب.(2003).القاموس المحيط . بيروت: دار الجيل.

خامساً: الوثائق

32- الوثائق الداخلية للمؤسسة، مصلحة المستخدمين، الفرع التجاري نفطال لولاية الوادي.

الملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استبـانة

في إطار تحضير مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل. نقدم

لسيادتكم الفاضلة الاستبيان تحت عنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي "

لذا نرجو منكم ملء هذا الاستبيان بدقة وعناية وذلك بوضع علامة (x) مكان الإجابة التي تراها

مناسبة، ونحيطكم علما أن المعلومات المتضمنة في هذا الاستبيان ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم

إلا لأغراض البحث العلمي. مع خالص الشكر على تعاونكم معنا.

ملاحظة : يرجى منكم ملأ هذه البيانات

* المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي

* مدة الخدمة بالمؤسسة :

* العمر :

الموسم الجامعي : 2015/2014

المحور الأول: ضغوط العمل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة
1	مهام العمل الذي أقوم به يأخذ جهدا ووقتا زائدا					
2	اشعر بزيادة أعبائي في العمل مقارنة بزملائي					
3	أنجز بعض الأعمال خارج وقت الدوام وفي عطلة نهاية الأسبوع					
4	لا استطيع الحصول على فترة راحة أثناء العمل					
5	قلة الفرص المتاحة لتطوير مهاراتي في العمل					
6	اشعر بالإرهاك في نهاية يوم عملي					
7	أتجنب حضور اجتماعات العمل لعدم جدواها					
8	يتكرر استدعائي للعمل أيام إجازاتي والمناسبات الدينية والوطنية بصورة كبيرة					
9	نقص الإمكانيات المادية المطلوبة لإنجاز عملي يشعرنني بالضغط					
10	اعتقد أن بعض القرارات الإدارية متناقضة أحيانا					
11	اعتقد أن العلاقة بيني وبين الإدارة متوترة					
12	أعاني من الضغوط في عملي بسبب عدم وضوح السياسة الإدارية					
13	عدم مشاركتي في اتخاذ قرارات العمل يسبب لي ضغوط في العمل					
14	اعتقد أن جماعة العمل تفتقر للتماسك					

					15	اتخاذ القرارات الإدارية غير الصحيحة يشعرني بالارتباك
					16	أُتعرض للضغوط في عملي بسبب نقص الدورات التأهيلية
					17	اعتقد أن الإضاءة والتهوية غير مناسبة بقاعات العمل
					18	يتوقف عملي بسبب نقص الموارد والإمكانات المطلوبة
					19	الضوضاء والحرارة في مكثبي غير مناسبة لطبيعة عملي
					20	طبيعة الديكورات والترتيبات داخل مكثبي غير مناسبة
					21	الأدوات والأجهزة المستخدمة في عملي غير مناسبة
					22	اعتقد أن هناك نقص في الإمكانيات البشرية المطلوبة لإنجاز العمل
					23	اعتقد أن هناك نقص في تبادل المعلومات بيني وبين زملاء العمل
					24	اعجز عن التعبير للرؤساء عما أُتعرض له من ضغوط في العمل

المحور الثاني: الولاء التنظيمي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة
1	لدي رغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في ذات المؤسسة					
2	اشعر بالاعتزاز حينما أتحدث عن المؤسسة مع الآخرين					
3	انظر إلى المشكلات التي تواجهها المؤسسة على أنها جزء من مشكلاتي الشخصية					
4	للمؤسسة مكانة عالية في نفسي					
5	تحتّم عليا مشاعري عدم ترك المؤسسة					
6	امتدح هذه المؤسسة أمام أصدقائي بأنها مؤسسة عظيمة					
7	أجد صعوبة في الانتقال والعمل في مؤسسة أخرى					
8	أجد أن معظم قيمى تتطابق مع قيم المؤسسة					
9	اعتقد أن حياتي تصاب بالارتباك إذا قررت الانتقال من المؤسسة					
10	أنا سعيد جدا لأنني اخترت هذه المؤسسة لأعمل بها					
11	أدافع عن المؤسسة حتى إذا انتقلت منها للعمل بمؤسسة أخرى					
12	ابذل مجهود اكبر لإنجاح عملي بالمؤسسة					
13	أحرص على سمعة المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها					
14	أحافظ على ممتلكات المؤسسة كمحافظتي على ممتلكاتي الشخصية					

					15	تتطابق مصلحتي مع مصلحة العمل
					16	أواصل العمل بعد الدوام الرسمي إذا دعت الحاجة لذلك
					17	حققت أهدافي الشخصية من خلال وجودي في المؤسسة
					18	هذه المؤسسة تجعلني أقدم أفضل ما عندي من ناحية أدائي في العمل
					19	سأستمر بالعمل في المؤسسة حتى لو توفرت عروض عمل أفضل في مكان آخر
					20	كان قرار صائباً أن اعمل لدى هذه المؤسسة
					21	لدي الثقة بأن المؤسسة تؤمن لي امن وظيفي أكثر من أي مؤسسة أخرى
					22	نقدم لي المؤسسة مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى
					23	عملي بالمؤسسة يلبي كل طموحاتي
					24	نجاح المؤسسة جزء من نجاحي في عملي
					25	اعتقد أن تبادل المعلومات مع زملائي في العمل يتم بسهولة
					26	اعتقد بأنني ابني مستقبلي الوظيفي عند بقائي في عملي
					27	الأوامر والتعليمات في مؤسستي واضحة للجميع
					28	استوعب جميع المعلومات المتعلقة بعملي
					29	لست مستعد بأن اترك العمل في مؤسستي حتى وإن تغيرت نوعية العمل
					30	أي تغيير في وضعي الحالي لا يؤدي بي لترك هذه المؤسسة

الملحق رقم (02)

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	التخصص
01	لامية بوبيدي	دكتوراه	علم اجتماع
02	حبيب الود	ماجستير	علم اجتماع
03	بوبكر منصور	دكتوراه	علم النفس
04	محمد السعيد قيسي	ماجستير	علم النفس
05	سلاف مشري	دكتوراه	علم النفس