وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te' essa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتورهوام علي - مرسط

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطلبة:
- بكاي شاكر
- عولمي محسن

إشراف الأستاذ(ة):
- **غرايبية فضيلة**

أعضاء لجنة المناقشة:

الاســـم واللقـــب	الرتبـــة العلميـــة	الصفـــــة
منصر عز الدين	أستاذ محاضر أ	رئيســـــــــا
غرايبية فضيلة	أستاذ محاضر أ	مشرفـــا ومقررا
توايحية رابح	أستاذ مساعد	عضوا ممتحنـــا

السنة الجامعية 2024 / 2025

شكر وعرفان

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات ثم الحمد لله على توفيقنا لإنجاز هذا العمل

نتقدم بأسمى كلمات الشكر والعرفان والإمتنان إلى الأستاذة المشرفة"غرايبية فضيلة" وإلى أعضاء اللجنة الكريمة التي تشرفت بمناقشة هذا العمل

إلى كل أساتذة وعمال كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

إلى كل من ساهم في انجاز العمل المتواضع

ملخص الدراسة

تناولت هذه الدراسة موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور هوام علي مرسط. حيث سعت الإجابة عن التساؤل العام للدراسة: **ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الإستشفائية الدكتور هوام علي بلدية مرسط** ؟ والذي انبثقت عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تأثير ضغوط بيئة العمل على الولاء العاطفي للعاملين؟

- ما تأثير ضغوط عبء العمل على الولاء الاخلاقي للعاملين؟

- ما تأثير غموض الدور على الولاء المستمر للعاملين؟

المنهج المستخدم في الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره المنهج المناسب للدراسة، كما اعتمدت في جمع بيانات ومعلومات الدراسة على اداة الاستبيان.

مجمتع الدراسة: تم الاعتماد في الدراسة الحالية على المسح الشامل لمجتمع البحث و والذي شمل كل مفردة من مفرداته والمقدرة بـ322 عامل.

الاساليب الاحصائية: اعتمدنا في الدراسة الحالية على الإحصاء الوصفي المتمثل في المقاييس النزعة المركزية (التكرار النسب المئوية) وعلى الاحصاء الإستدلالي المتمثل في ألفا كرونباخ، معامل الارتباط، معامل الانحدار.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الحالية

الي ان ضغوط العمل تعتبر عاملا أساسيا في تشكيل بيئة عمل داخل المؤسسات، خاصة في المؤسسات الصحية الاستشفائية أن تكثر المسؤوليات وتتعدد الوظائف والمهام ممايخلق درجة كبيرة من الضغوط على العاملين، حيث أن تأثير هذه الضغوط على الاداء يزيد من الاجهاد والتوتر الامر الذي قد يؤثر على درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين وهو ما يؤثر سلبا على أهداف المؤسسة.

- توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل والولاء العاطفي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائيّة بين عبء العمل والولاء الاخلاقي.

- من بين النتائج التي تم التوصل إليها توجد علاقة ذات دلالة إحصائيّة بين غموض الدور والولاء المستمر.

Study Summary

This study addresses the topic of work-related stress and its impact on organizational loyalty at the Dr. Houam Ali Hospital in the municipality of *Morsot*. It aims to answer the general research question: *What is the nature of the impact of work stress on the organizational loyalty of employees at the Dr. Houam Ali Hospital in Morsot?* From this main question, the following sub-questions emerged:

- What is the impact of workplace environmental stress on employees' emotional loyalty?
- What is the impact of workload stress on employees' ethical loyalty?
- What is the impact of role ambiguity on employees' continuance loyalty?

Research Methodology
The study employed the descriptive-analytical method as it is the most suitable approach for this type of research. Data and information were collected using a questionnaire.
Study Population: The study relied on a comprehensive survey of the entire research population, which included all 322 employees.
Statistical Methods: The study utilized descriptive statistics, including measures of central tendency (frequencies and percentages), and inferential statistics, including Cronbach's Alpha, correlation coefficient, and regression coefficient.

Study Findings:
The current study concluded that work-related stress is a key factor in shaping the work environment within institutions, particularly in healthcare institutions where responsibilities are numerous and tasks are diverse. This leads to a high level of stress among employees. The impact of this stress on performance increases fatigue and tension, which may negatively affect the degree of organizational loyalty among employees, thus hindering the institution's goals.

- The study found a statistically significant relationship between the work environment and emotional loyalty.
- There is a statistically significant relationship between workload and ethical loyalty.
- Among the results, there is also a statistically significant relationship between role ambiguity and continuance loyalty.

فهرس الموضوعات

فهرس العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
فهرس الموضوعات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة.....	أ- ج
الفصل الأول: الإطار المنهجي والتصوري لموضوع لدراسة	
أولا: إشكالية الدراسة.....	5
ثانيا: أهمية موضوع الدراسة.....	7
ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.....	7
رابعا: أهداف الدراسة.....	8
خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة.....	8
سادسا: المقاربات النظرية.....	10
سابعا: الدراسات السابقة.....	13
ثامنا: صعوبات الدراسة.....	23
الفصل الثاني: مدخل سوسيوتنظيمي لمفهوم ضغوط العمل	
تمهيد.....	25
أولا: أهمية دراسة ضغوط العمل.....	26
ثانيا: عناصر ضغوط العمل.....	29
ثالثا: خصائص ضغوط العمل.....	30
رابعا: أنواع ضغوط العمل.....	31
خامسا: مراحل ضغوط العمل.....	35
سادسا: مصادر ضغوط العمل.....	37
سابعا: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل.....	40
خلاصة الفصل.....	43
الفصل الثالث: الولاء التنظيمي من المنظور سوسيوتنظيمي	
تمهيد.....	45
أولا: أنواع الولاء التنظيمي.....	46
ثانيا: خصائص الولاء التنظيمي.....	49
ثالثا: أبعاد الولاء التنظيمي	51
رابعا: مراحل الولاء التنظيمي	53
خامسا: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي.....	54
سادسا: أثار الولاء التنظيمي.....	57

فهرس الموضوعات

سابعا: قياس الولاء التنظيمي.....	58
خلاصة الفصل.....	62
الفصل الرابع: المعالجة المنهجية لموضوع الدراسة	
تمهيد.....	64
أولا: مجالات الدراسة.....	65
ثانيا: مجتمع البحث.....	71
ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة.....	71
رابعا: أدوات جمع البيانات.....	73
خامسا: الأساليب الإحصائية الوصفية.....	76
سادسا: صدق أداة الاستبيان وثباتها	77
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات وصياغة النتائج	
أولا: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية	80
ثانيا: عرض وتحليل وتفسير البيانات.....	88
ثالثا: صياغة النتائج.....	108
رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....	113
خامسا: النتائج العامة.....	114
خاتمة.....	115
قائمة المصادر والمراجع.....	117
قائمة الملاحق.....	122

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تقييم الدراسات السابقة.....	20
02	يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.....	33
03	جداول الاستبيان	73
04	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة.....	75
05	معايير تحديد الاتجاه.....	77
06	قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لإجمالي الدراسة.....	78
07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	80
08	توزيع العينة حسب متغير السن.....	81
09	توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي	82
10	توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.....	84
11	توزيع العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية.....	85
12	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية.....	86
13	تحليل آراء المبحوثين تجاه المتغير المستقل (ضغوطات العمل) وأبعاده.....	88
14	تحليل آراء العينة تجاه بعد بيئة العمل.....	89
15	تحليل آراء العينة تجاه بعد عبء العمل.....	92
16	تحليل آراء العينة تجاه بعد غموض الدور	96
17	تحليل آراء المبحوثين تجاه المتغير التابع (الولاء التنظيمي) وأبعاده.....	99
18	تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء العاطفي.....	100
19	تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء الأخلاقي.....	103
20	تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء المستمر	105
21	نتائج اختبار الفرضية الأولى.....	109
22	نتائج اختبار الفرضية الثانية.....	110
23	نتائج اختبار الفرضية الثالثة.....	111

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح تكاليف ضغوط العمل.....	28
02	يوضح عناصر ضغوط العمل.....	29
03	يوضح الحد الأمثل لضغوط العمل.....	31
04	يوضح مراحل ضغوط العمل.....	37
05	أنواع الولاء التنظيمي لدى Allen et Mayer.....	48
06	أبعاد الولاء التنظيمي.....	52
07	العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي.....	56
08	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الدكتور هوام علي مرسط.....	66
09	نموذج الدراسة.....	74
10	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	81
11	التوزيع البياني للعينة حسب متغير السن.....	82
12	التوزيع البياني للعينة حسب متغير المستوى الدراسي.....	83
13	التوزيع البياني للعينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.....	85
14	التوزيع البياني للعينة حسب متغير التربة الوظيفية.....	86
15	التوزيع البياني للعينة حسب متغير الخبرة المهنية.....	87

مقدمة

مقدمة

تُعد ضغوط العمل التي يواجهها الفرد في العصر الحديث ظاهرة تستحق الاهتمام، لما لها من انعكاسات واضحة على الجوانب الصحية والاجتماعية للعاملين، ونظرًا لأن البيئة التعليمية تُعد جزءًا من هذا المجتمع، فإنها لا تُستثنى من هذه الضغوط؛ إذ يعاني العاملون فيها من مستويات متفاوتة منها، رغم تعدد مصادرها وتنوع أشكالها، إلا أن العمل يظل المصدر الأبرز لها، وتجدر الإشارة إلى أن هذه الضغوط لا تقتصر آثارها على الفرد وحده، بل تمتد لتشمل زملاءه في العمل، بل والمنظمة بأكملها، كما أن تأثيراتها تتجاوز نطاق العمل لتطال جوانب أخرى من حياة الفرد، مما ينعكس سلبًا على علاقاته الاجتماعية، سواء في محيط العمل أو داخل الأسرة، ونتيجة لذلك، يتأثر الأداء الوظيفي، وتتراجع قدرته على تحقيق الأهداف التنظيمية، والتي يرتبط تحقيقها ارتباطًا وثيقًا بنوعية الموارد البشرية وكفاءتها في أداء المهام الموكلة إليها على أكمل وجه.

وان نجاح منظمة الخدمات ومنها المؤسسات الاستشفائية وتقديمها للخدمات المنوطة بها يعتمد بشكل اساسي على مدى فاعلية الافراد العاملين بها وقيامهم بمهامهم وواجباتهم، وهذا ما يوجب الاهتمام بهم ومتابعة المشاكل التي يتعرضون لها ومنها ضغوط العمل للعمل على معالجتها.

ونظرا لأهمية موضوع ضغوط العمل والولاء العظيمي الذي أصبح يشعل اهتمام كثير من الباحثين في دراسته، حاولنا الموضوع بالدراسة اجل معرفة طبيعة العلاقة والتأثير الموجود بينهما.

وقد تطرقنا إلى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع حيث تحتوي الدراسة على ثلاثة جوانب رئيسية: الجانب المنهجي، الجانب النظري وأخيرا الجانب الميداني، مقسمة الى خمسة فصول:

عالجنا في الفصل الأول الخطوات المنهجية للدراسة التي تتضمن بناء الاشكالية وصياغة الفرضيات، تحديد مفاهيم الدراسة، الدراسة الاستطلاعية ثم الدراسات السابقة اسباب اختيار الموضوع واهميته واهدافه، وفي الأخير عرضنا المقاربة النظرية الموضوع الدراسة.

اما الفصل الثاني فقد كان حول مدخل سوسيوتنظيمي لمفهوم ضغوط العمل وحاولنا بالتفصيل توضيح مفهوم ضغوط العمل بأهميته وعناصره وأنواعه وخصائصه ومراحله مختلف مصادره والآثار المترتبة عنه.

بالنسبة للفصل الثالث تطرقنا الى الولاء التنظيمي أنواعه وخصائصه وعناصره ومراحله وعوامله وآثاره، وفي الأخير قياس الولاء التنظيمي والفصل الرابع ضمن الجانب التطبيقي تضمن المعالجة المنهجية لموضوع الدراسة. وفي الخير أدرجنا الفصل الخامس والتي تضمن عرض وتحليل وتفسير البيانات وصياغة النتائج، لنختم هذه الدراسة بخاتمة تضمنت مجموعة من التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي والتصوري لموضوع الدراسة

- أولا: إشكالية الدراسة
- ثانيا: أهمية موضوع الدراسة
- ثالثا: أسباب اختيار الموضوع
- رابعا: أهداف الدراسة
- خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة
- سادسا: المقاربات النظرية
- سابعا: الدراسات السابقة
- ثامنا: صعوبات الدراسة

أولا: إشكالية الدراسة

غالبا ما يواجه الأفراد مشاكل وصعوبات في أماكن عملهم أثناء تأديتهم للمهام، قد تتطور لتتحول إلى ضغوطات يعيشها الفرد دون أن يتقبلها نتيجة عوامل مختلفة، تؤثر على صحته الجسدية والنفسية وربما العقلية، مما يدفعه إلى فقدان الاهتمام بالعمل وعدم إتقانه، أيضا كثرة الضغوط قد تفقد الفرد التركيز وتمنعه من بذل جهد إضافي، وترفع لديه معدلات القلق والتوتر كما تفقده الثقة في الآخرين، فيبحث لنفسه عن متنفس للهروب من هذه الضغوط من خلال تقديم عطل مرضية أو محاولة تغيير مكان العمل، والإصرار على اللامبالاة، لذلك كان من الضروري أن تكون هناك علاقة قوية وجيدة بين القادة والأفراد، وأن يكون هناك تعايش اجتماعي وعلاقات طيبة تربطهم.

فالواقع أصبح يثير الكثير من القلق، فضمن هذه الحزمة من عوامل الخطر النفسي والاجتماعي، تثار مسألة الولاء التنظيمي، إذ يتصف الفرد الذي لديه الولاء وانتماء حقيقي بالحماس وحب العمل وشعوره بالرضا والسعادة، وبالتالي يعمل على رفع أدائه والإخلاص في العمل، وبهذا يتم تحقيق الأهداف وبلوغ الغايات، أما إذا كان الفرد يعمل في بيئة مضطربة يسودها التوتر وتملؤها الضغوطات فهذا من شأنه أن يكسر العزيمة ويضعف الحماس، وقد يعرض قضية الولاء للمؤسسة والشعور بالانتماء للخطر ويضعها في خانة مجهولة.

ولقد تميزت بيئات الأعمال في المؤسسات الإستشفائية في العصر الراهن بالتغير السريع والمستمر الأمر الذي أفرز العديد من القضايا التي أدت إلى تفاقم ضغوط العمل لدى العاملين في القطاع الصحي عامة والمؤسسات الاستشفائية خاصة، وفي مختلف المستويات التنظيمية، وتعد هذه الأخيرة من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المؤسسات الصحية نظرا لتأثيراتها على كافة العاملين بها سواء كانوا قيادات إدارية أم مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة. ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة، فمنهم من تدفعه إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع دوران العمل وبالتالي تواجه المؤسسات الاستشفائية ارتفاعا في نفقات مواجهة الآثار النفسية والبدنية لضغوط العمل.

ويعد موضوع ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة في أبحاث الفكر الإداري الحديث، ويظهر بشكل جلي جدير بالدراسة بعد حدوث التطورات الراهنة في نواحي الحياة العملية والعلمية وازدياد وتعقد حجم ونوع المؤسسات الاستشفائية بشكل كبير مما حدا بها إلى تكريس جهودها وتطوير نشاطاتها بصورة أكثر تنظيما مما كانت عليه قبل الثورة التقنية الحديثة، والسعي إلى الاهتمام بطرق تساعد على تحمل ضغوط العمل لدى

العاملين ومنها تشجيع العاملين والعمل على رضاهم وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم، وذلك لما ينتج عن ضغوط العمل من آثار على سلوك الموظفين وموقفهم تجاه عملهم ومنظماتهم، لذا وجب وضع منهج إداري متكامل للتعامل والتوافق واستيعاب مثل هذه الضغوط بشكل فعال والعمل على تقوية وتعزيز الولاء التنظيمي.

إن ضغوط العمل هي المحرك الرئيسي لكثير من المشكلات التنظيمية وخاصة الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب عنه والتسرب الوظيفي. وتعود أكثر مشكلات المؤسسات الاستشفائية إلى وجود مناخ تنظيمي غير مناسب يؤدي إلى تكوين أنواع من الضغوط على العاملين فيها وتؤثر سلباً على أدائهم، وما ينجم عنه من انخفاض المردودية والتسرب الوظيفي وفقدان الثقة، وأثناء سعي هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها في كافة المجالات يتعرض العاملون فيها الى مصادر ضغوط مختلفة سواءً كانت من البيئة الاجتماعية أو البيئة الإدارية مما يتطلب العمل على تقليل هذه الضغوط حتى لا تؤثر على ولائهم التنظيمي.

وما يجدر الإشارة إليه فإن ضغوط العمل تتولد عادة من عوامل موجودة في العمل أو البيئة المحيطة وتولد هي الأخرى حالات من عد التوازن النفسي والجسماني، والذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال لدى العامل. وهذا ما دفع بمؤسسات القطاع الصحي إلى الاهتمام بموضوع ضغوط العمل ومحاولة إدراكها وتداركها بسبل وقائية وعلاجية مختلفة، لما لها من علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية.

ولقد قام الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بتحديد الفئات التي تتعرض لضغوط العمل، أين نجد فئة الأطباء والممرضين من أكثر الفئات تعرضا لضغوط العمل، ولما كانت وزارة الصحة في الجزائر تعيش حالة غير طبيعية نتيجة التغيرات السياسية والوضع الصحي الذي شهدته البلاد خاصة في الآونة الأخيرة مع انتشار العديد من الأوبئة مثل وباء كوفيد 19 فرضت هذه الوضعية على العاملين في قطاع الصحة ضغوط عمل غير طبيعية انعكست بشكل كبير على الولاء التنظيمي.

ولقد سعت هذه الدراسة الى توضيح معرفة اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية هوام علي ببلدية مرسط ولاية تبسة والتي تعد من أهم المؤسسات الاستشفائية في الولاية.

ومن خلال ما تقدم يمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية هوام علي بلدية مرسط؟

ويمكن بلورة السؤال الرئيس الى الاسئلة الفرعية التالية:

1- ما تأثير ضغوط بيئة العمل على الولاء العاطفي للعاملين؟

2- ما تأثير عبء العمل على الولاء الأخلاقي للعاملين؟

3- ما تأثير غموض الدور على الولاء المستمر للعاملين؟

ثانيا: أهمية موضوع الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة من الأهمية البالغة لضغوط العمل داخل المؤسسة، ومدى تأثيرها على الكثير من الأمور التنظيمية والإدارية كدرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين، وباعتبار أن العمل داخل المؤسسة يتعرضون لضغوط متعددة المصادر، وفي ما يلي أبرز النقاط التي توضح أهمية هذه الدراسة:

- التعرف على ما إذا كان العامل بالمؤسسة الاستشفائية هوام علي يعاني من ضغوط العمل.

- تقديم اقتراحات للتقليل من ضغوط العمل أو على الأقل التعامل معها حتى يرتفع الولاء التنظيمي للعاملين المنتمين للمؤسسات الاستشفائية هوام علي.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

- كثرة الضغوطات الموجودة داخل المنظمات مما يؤدي إلى ضعف الولاء التنظيمي للعمال داخل المؤسسة الاستشفائية هوام علي.

- حاجة المؤسسة الاستشفائية هوام علي إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على درجة ولاء عمالها.

- اندراج الموضوع ضمن اهتمامات وتخصص الباحث، ومحاولة الإلمام بمختلف جوانبه وبلورته ضمن المستوى النظري والإمبريقي.

- قلة البحوث في مجال ظاهرة الولاء التنظيمي للغموض الذي يكتنف المفهوم.

- قابلية إنجاز الموضوع من الجانبين النظري والتطبيقي.

رابعا: أهداف الدراسة

- الكشف علا العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على درجة الولاء في المؤسسة الاستشفائية هوام علي.
- الوقوف عند أحسن الطرق والاستراتيجيات المساعدة على تخفيف ضغوط العمل المهنية داخل المؤسسة الاستشفائية هوام علي.
- تحديد الآثار التي يمكن أن تخلقها ضغوط العمل على مستوى العامل والمؤسسة.

خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة

1. مفهوم ضغوط العمل:

الضغط لغة: يعني القهر والاضطراب والضغط بمعنى الضيق والشدة والمشقة.[1]

اصطلاحا: هي حالة ذاتية تحدث اضطرابا نفسيا أو جسميا بسبب جملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين ف تكيفهم وفي تعاونهم وأدائهم، وهذه المؤثرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع، والتوتر العلاقات الإنسانية وضعف الحوافز وضغط الرقابة وكثرة العقوبات وصعوبة البيئة المادية.[2]

كما يعرفه صلاح الدين محمد الباقي على أنه مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل الأفراد ، والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد العمال في العمل في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحو الضغوط.[3]

وقد عرفها الباحثان "إفانسفتش وكونو باسك على أنها مجموعة الأفعال أو المواقف التي يتعرض إليها الفرد أثناء تأدية المهام التي لا تتلاءم مع قدراته أو متطلباته، فيحدث اختلال وعدم التوازن مما ينجم عنه التوتر والقلق.[4] بمعنى أن هذه الضغوط قد تنجم نتيجة دوران العمل أو تدني الإنتاجية لفترة طويلة، فيتعرض الفرد للتوبيخ والمساءلة من طرف القائد أو المدير في إطار تنظيمي.

---

[1]- عبد العزيز عبد المجيد محمد، سيكولوجية مواجهة ضغوط في مجال الرياضي، مركز الأبحاث الاجتماعية للنشر، والتوزيع، القاهرة، 2005، ص 18.

[2]- ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم والعمل، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجامعة، الجزائر، 2011، ص 66

[3]- صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2000، ص 309

[4]- عبد الهادي الجوهري وإبراهيم أبو الغار، إدارة المؤسسات الاجتماعية مدخل سوسيولوجي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 138-139.

وقد عرفها الباحث والطبيب الأمريكي "والتر برادفور" "Walter Bradford" على أنها قدرة الفرد على التنظيم الذاتي في مواجهة القيود والمؤثرات الخارجية.[1]

أما اجرائيا فضغوط العمل تتمثل في كل المواقف والمثيرات الموجودة داخل بيئة العمل والتي أثرت سلبا على الحالة النفسية أو الجسدية للفرد أو حتى حالته السلوكية، وأهم هذه المثيرات عبئ الدور، المعاملة الغير لائقة للقادة كالتهديد وكثرة المساءلة.

2. الولاء التنظيمي: لغة: يشر الولاء إلى الإخلاص والوفاء والعهد والالتزام والارتباط، ويعني ذلك الشعور بالقرب والمساندة.[2]

اصطلاحا: الولاء التنظيمي كأي متغير سلوكي هو مصطلح غير محسوس ولا يمثل واقعا، بل يستدل عليه من خلال الظواهر والآثار المرتبطة بيه سلوكيا ولا يمكن الحصول عليه جاهزا أو يتم فرضه بإكراه، بل إنما هو حصيلة لتفاعلات الكثير من العوامل والمتغيرات السلوكية.[3]

كما يعرفه" روبنز أن الولاء التنظيمي هو حالة التي يكون فيها الموظف معروفا من خلال منظمة معينة وأهدافها، ويرغب في الاستمرار في المنظمة.[4]

اعتبر علماء الاجتماع الولاء التنظيمي امتداد للولاء الاجتماعي، وقد عرفه الباحث "بورتر" على أنه قوة تطابق الفرد مع المؤسسة وارتباطه بها، وغالبا مات تكون لديه رغبة في قبول أهداف وقيم المؤسسة، وهو على استعداد لبدل الجهود من أجل بقاء وتطور المؤسسة.[5]

من خلال التعريف يتضح أن ولاء الفرد للمؤسسة يتبين من خلال الجهود التي يبدلها أثناء قيامه بالمهام، ومن خلال محاولة تبنيه قيمها والدفاع عنها.

[1]- مصطفى بوجلال، علم الاجتماع المعاصر بين الاتجاهات والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 102.

[2]- جلال إسماعيل علمي، محمد علام، علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسات ميدانية، مكتبة الانجلو مصرية، مصر، ص 63.

[3]- محمد مصطفى بوجلال، سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 96.

[4]- مصطفى بوجلال، مرجع سابق، ص 103.

[5]- محمد مصطفى بوجلال، سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص 97.

ويرى "أولوناد" ورفاقه على أن الولاء بشكل عام يشير إلى إخلاص الأفراد أو الشعور بارتباطهم، وأن ولاء الفرد للمؤسسة هو الالتزام وبدل الجهد لنجاح المؤسسة وكذا الاعتقاد بأن أفضل خيار هو العمل في المؤسسة.[1]

أما اجرائيا فيتمثل في استعداد العامل البقاء داخل المؤسسة الاستشفائية هوام علي مرسط وعدم التفكير في مغادرته وكذا بدل ما بوسعه أثناء مزاولته للمهام الموكلة إليه، فإن الولاء التنظيمي يمكن أن يكون وسيلة فعالة للغاية للسيطرة على موظفي العمل، يمكن أن توفر المؤسسة حوافز قوية للأفراد من أجل التحكم في أفعالهم وفقا لمتطلبات الأهداف المسطرة.

سادسا: المقاربات النظرية

- **النظريات المفسرة للضغوط المهنية:**

تناولنا نظريين الأولى لماك لين والثانية لشترود على النحو التالي:

1. نظرية ماك لين (Melon): وقد قدم في نظريته سنة 1974 تناول ثلاث أقسام تمثل: المؤثرات القابلية للانجراح والمحيط ويعد كل قسم من هذا التناول مبنيا على علاقة التفاعل والتداخل فيما بينهما.

أ- **المحيط:** تشبع المحيط لكل الميادين الإجتماعي، المادي، الإقتصادي، السياسي، وتدخل مؤثرات هذا المحيط في مستويات مختلفة لحياة الفرد (مادية، مهنية، عملية) وتلزم بعض المحيطات المضنية قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه وتتشأ ظروف العمل غير الملائمة لقدرات وطاقات العمل صعفا لدى أغلبيتهم.

ب- **قابلة الانجراح:** تختلف القابلية من فرد اخرا حيث يلاحظ في ظروف مشابهة ومؤثرات متماثلة تختلف طبيعة وطريقه وطريقة الإستجابة للأفراد ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل، استعداد لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية

[1]- محمود بن عبد الرحمان إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص 47.

- النظرية المعرفية:

ويقوم التناول المعرفي للظواهر النفسية على كيفية تصور الفرد وإدراكه لها، وحسب بيك فإن سلوك الفرد يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الواقع، أي أنه مرتبط بالإعتقادات والأفكار التي يكونها الفرد عن هذا الواقع فالتعلم الخاطئ يكسب الفرد أفكار غير منطقية.

ان استجابة الفرد الأحداث في البيئة تحدد بشكل كبير تفسيرات الفرد للأحداث فتبرير أهمية الدور المعرفي في نشأة الضغط، وذلك في النموذج الذي قدمه لازاربيس، وفولمان والذي أكد فيه على عملية التقييم الأولى والثانوي في نشأة الضغوط، وكيفية التعامل معها كذلك أكد الباحثون أمثال ألبرت أليس أرون بيك ومنيتسيوم على أن العوامل السلبية تلعب دورا كبيرا في نشأة الضغوط لدى الفرد تعد جوهر الثقه والضغط النفسي فتظهر الرؤية السلبية عن الذات من قبيل انا غير جدير بالاستحقاق انا غير فعال أنا غير محبوب، ورؤية سلبة عن الآخرين وعن المستقبل ويرى ألبرت أن الظروف الضاغطة التي يعيشها الفرد.[1]

2. نظرية هانزسيلي:

يرى ما هانزسيلي أن الضغط متغير مستقل باعتباره استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، حيث هناك استجابات يمكن الإستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وعليه حدد سيلي ثلاثة مراحل للدفاع عن الضغط وهي:

- **الفزع:** ويظهر الجسم فيه تغييرات تتسم فيها درجة التعرض المبدئي الضاغط، ونتيجة التغيرات قلة المقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضغط شديدا.

- **المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف فتحدث في التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الاولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

- **الاجهاد:** ويكون فيها الإجهاد قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الإستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة قد ينتج عنها أمراض التكيف ومن الإنتقادات التي واجهتها نظريه سيلي، أغفل الجوانب والعمليات النفسية وتجاهل عوامل الخبرة والمهارة والتجربة، ولم يركز على العلاقة

[1]- ابراهيمي أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة بشكرة، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014، ص 114.

المتبادلة بين الفرد وبيئته ونظرا لاستجابات الفرد لمصادر الضغط كما ركز على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصصه في الطب.

نظرية سبيليرجر: تعتبر سبيليرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده فقد أقام نظريته في القلق على أساس التميز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول أن القلي شقين: سمة أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، كالقلق كحالة وهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد الضغط الناتج ضاعطا مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا، وفي هذا الإطار المرجعي للنظرية اختتم يتحديد طبيعة الظروف البيئة المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة كبت انكار اسقاط وتستدعي سلوك التجنب.لا توجد بذاتها وأنها تتوقف على الطريقة التي يدرك بها الفرد هذه الظروف، وعلى نسق الاعتقادات اللاعقلانية التي يكونها الفرد عن هذه الظروف والأحداث الضاغطة.[1]

- النظريات المفسرة للولاء التنظيمي.

لقد كان الولاء كظاهرة اجتماعية محل دراسة من طرف العديد من الباحثين وسوف نحاول عرض بعض النظريات التي فسرت موضوع الولاء التنظيمي.

أ - نظرية ستيرريشارد:

حيث يرى هذا الخير أن الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبرات العمل تتفاعل معا كمدخلات وتكون ميل الفرد للاندماج بمنظمته ومشاركته لها واعتقاده القوي بأهدافها وقيمها وقبول هذه الأهداف والقيم والرغبة في بذل أكبر جهد لها مما ينتج عنه رغبة قوية للفرد في عدم ترك التنظيم الذي يعمل فيه وانخفاض نسبة غيابه وبذل المزيد من الجهد والولاء لتحقيق اهدافه التي ينشدها.

ب- نظرية انيزيوني: ويعتمد هذا النموذج على درجة امتثال الفرد لتوجيهات التنظيم ويرى أن السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد هي نابعة من طريقة اندماج الفرد مع المنظمة وهو على ثلاثة أشكال.

[1]- محرز زيتوني: ضغوط العمل وتأثيرها على الاتجاه نحو التقاعد المسبق لدى المدرسين، م 20، ع 2، كلية العلوم الإنسانية، بسكرة، 2022، ص 330

الولاء الاخلاقي: ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمته والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها وتمثله لهذه الأهداف والمعايير، ويعود هذا التوجه في أصوله إلى عمليه التطبيع الاجتماعي.

الولاء الحسابي: حيث يتحدد اندماج الفرد ومنظمته بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من حاجات الفرد حتى يتمكن أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها وتكون العلاقة هنا علاقة تبادلية في المنفعة بين كل من الفرد والمنظمة.

الولاء الإغترابي: وهو يمثل الجانب السيلي في علاقة العامل مع المنظمة التي يعمل بها حيث أن اندماج الفرد مع المنظمة غالبا ما يكون خارجا عن إرادته وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها عليه.[1]

ج- نظرية ستيفنزوزملائه: وقد قاموا بتقسيم الولاء إلى قسمين:

- **الاتجاه التبادلي:** الذي يعتبر أن مخرجات الولاء التنظيمي هي عمليات مساهمة متبادلة بين المنظمة والعاملين فيها مع تركيزها على العضوية الفردية كمحدد أساسي لما يستحقه العامل من المزايا والمنافع من خلال العملية التبادلية بين الفرد والمنظمة.

- **الاتجاه النفسي:** حيث يعتبر الولاء هنا نشاط زائد وتوجه ايجابي نحو المنظمة وجهة مميز يبذله الفرد لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها إضافة إلى قوة رغبة الفرد.[2]

سابعا: الدراسات السابقة

1. الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: "محمد صلاح الدين ابو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على مدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة، درجة الماجستير في ادارة اعمال انجزت سنة 2009، الجامعة الاسلامية غزة."

[1]- غراز الطاهر: الولاء التنظيمي وعوامل تعزيزه في التنظيمات الحديثة عرض نظري، حوليات جامعة الجزائر 1، . ع 32، الجزائر، سبتمبر 2018، ص 334

[2]- المرجع نفسه: ص 334

الإطار النظري للدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة، وكذا التعرف على فروق المتوسطات في ضغوط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وكان الاشكال حول ما أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة. وقد سعت الدراسة لتحقق من الفرض الرئيسي: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة إحصائية 0.005 بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة حيث طرحت مجموعة من الفرضيات من بينها: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى صراع الدور وعلاقتها بضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة المادية للعمل واثرها على الولاء التنظيمي.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعباء الوظيفة وعلاقتها بضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وعلاقتها بضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي.

الإطار المنهجي للدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم اداة الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات الدراسة.

من اهم النتائج المتوصل اليها:

- أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13%، وان عبء العمل هو اكثر العوامل تأثيرا على ضغوط العمل، ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية.
- كما خلصت الدراسة الى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49 %.
- توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول اثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الدراسة الثانية: محمد بن سعيد العمري، عبيد سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 39، جامعة الملك سعود، ربيع الآخر 1437 هـ.

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل الذي يواجه العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.
- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أراء المبحوثين حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري، والمسمى الوظيفي).

ولقد انطلقت الدراسة من خلال طرح تساؤل رئيسي مفاده: ما أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لموظفي منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

وقد تم بلورة السؤال الرئيس الى الاسئلة الفرعية التالية:

- هل يعاني العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض من ضغوط العمل؟
- هل يبدى العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض ولاءً تجاه منظماتهم؟
- هل هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري، والمسمى الوظيفي)؟

الإطار المنهجي للدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي إضافة إلى تقنية التحليل واستخدم اداة الاستبانة والملاحظة البسيطة لجمع المعلومات والبيانات الدراسة.

وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى عدد من النتائج التالية من أهمها:

- أن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما، في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسطا.
- أن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازليا حسب درجة اسهام كل منها في ضغوط العمل هي (قلة فرص الترقي الوظيفي- عبء الدور- غموض الدور - صراع الدور -بيئة العمل المادية).
- وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، واخيرا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية.

2. الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى: "بوخلوه باديس جعفور إيمان اثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الاطباء والممرضين دراسة ميدانية بمؤسسة الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي انجزت سنة 2018."

الإطار النظري للدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس اثرها على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين في المؤسسة الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي، وكانت الاشكالية تتمحور حول الى أي مدى تؤثر ضغوط التي يتعرض لها الاطباء والممرضين اثناء ادائهم لوظائفهم على خدمة الجودة الصحية في المؤسسة الاستشفائية للصحة العمومية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي؟، والتي انبثق عنها مجموعة من التساؤولات الفرعية ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الاطباء والممرضون في المؤسسة الاستشفائية للصحة العمومية سعد دحلب؟ ما مستوى خدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة من وجهة نظر العاملين فيها؟ هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية الضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية في المؤسسة محل الدراسة؟.

الإطار المنهجي للدراسة :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، كما استخدم اداة الاسبيان في جمع المعلومات والمعطيات الدراسة.

من اهم النتائج المتوصل اليها:

- أن عبء العمل يؤثر على الخدمة الصحية تأثيرا سلبيا، ونلاحظ انه كلما زاد عبء العمل بوحدة واحدة ادى الى نقصان جودة الخدمة الصحية ب20.4%.
- توصلت ان صراع الدور له تأثير سلبي على جودة الخدمة الصحية ونلاحظ انه كلما زاد صراع الدور بوحدة واحدة ادى الى نقصان في جودة الخدمة الصحية بنسبة 19.17%.
- كما توصلت ان البيئة العمل المادية تؤثر في مستوى جودة الخدمة الصحية تأثيرا سلبيا.

الدراسة الثالثة: "أمحمد بن غربي أثر ضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية وهران انجزت سنة 2020، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان"

الإطار النظري للدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها إكراهات العمل والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين في مؤسسات الصحة العمومية بوهران. وقد كان الاشكال حول ألا يمكن لهذه الضغوط المهنية أن تؤثر على الولاء التنظيمي للأخصائي النفسي؟ وإلى أي مدى يمكن أن تؤثر ؟ والتي انبثقت عنها تساؤولات اخرى:

هل للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟، وما مدى تأثير للضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟ هل لبعد إكراهات العمل أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟ وما مدى تأثيره على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟

هل لبعد الدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟ وما مدى تأثيره على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟.

الإطار المنهجي للدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في جمع وتحليل بيانات الدراسة اما في جمع البيانات فقد اعتمد على أداة الاستبيان ، كما استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط كأسلوب لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

من اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- توصلت إلى أن الضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي.

- توصلت إلى أن إكراهات العمل لا تؤثر بشكل كبير على الولاء التنظيمي،

- من بين النتائج المتوصل إليها أن للدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي؛ ولقد خلصت الدراسة إلى أن الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية العمومية يتعرض لمستوى ضغط كبير ناتج عن نقص التقدير والاعتراف بأدائه، وغياب الدعم المادي والمعنوي.

الدراسة الرابعة: "حدة متلف ضغوط العمل وتأثيرها على أداء عمال الصحة، دراسة ميدانية انجزت سنة 2020 جامعة الحاج لخضر باتنة1"

الإطار النظري للدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل لدى الموارد البشرية للمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة. وكانت الاشكالية الدراسة حول ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة. وقد سعت الدراسة لتحقق من الفرض الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 05 لعوامل ضغوط العمل (العوامل البيئية التنظيمية، وأحداث (الحياة). على اداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة حيث طرحت مجموعة من الفرضيات التالية: يوجد

اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

الإطار المنهجي للدراسة

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الاستنباطي بالاعتماد على أساليب التحليل الوصفي، أضافة الى المنهج الاستقرائي الذي ينطلق من الجزء في الحكم على الكل والذي يسمح باختبار الفرضيات بإثباتها أو نفيها. اما في جمع البيانات والمعلومات الدراسة فقد استخدمت اداة الاستبيان.

من النتائج المتوصل إليها ما يلي

- توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

- توصلت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

جدول رقم (01): تقييم الدراسات السابقة

الدراسة	الإطار النظري	الإطار المنهجي	أهم النتائج	مجالات الاستفادة من الدراسة
الدراسة الأولى	تمحورت إشكاليتها حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة، من خلال طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية والسؤال العام، كما هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الدخلية بقطاع غزة	اعتمدت على المنهج الوصفي، كما استخدمت أداة الاستبيان في جمع معلومات ومعطيات الدراسة	توصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدرائ ظهر بوجه عام ضعيف، وأن عبء العمل هوأكثر العوامل تأثيرا على ضغوط العمل ثم صراع الدور ثم الثقافة التنظيمية	تمت الاستفادة من هذه الدراسة في الجانب النظري كمرجع وكذا في تحديد أدواة جمع البيانات
الدراسة الثاتية	تمحورت إشكاليتها حول مدى تأثير ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء والممرضين أثناء أدائهم لوظائفهم على جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية للصحة العمومية سعد	اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت أداة الاستبيان لجمع معلومات وبيانات الدراسة	توصلت الدراسة إلى أن عبء العمل يؤثر على الخدمة الصحية تأثيرا سلبيا - أن صراع الدور وبيئة العمل	تمت الاستفادة من هذه الدراسة في الجانب النظري كمرجع وكذا في استخدام ادواة جمع البيانات والمعلومات وبناء الإشكالية

	دحلب بولاية الوادي التي انبثقت عنها مجموعة من الأسئلة الفرعية، كما هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين في المؤسسة الاستشفائية هوام علي		لهما تّأثير سلبي على الخدمة الصحية	
الدراسة الثالثة	تمحورت إشكاليتها حول إمكانية الضغوط المهنية التأثير على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين في مؤسسات الصحة العمومية بوهران وشخصت واقع هذه العلاقة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية كما هدفت إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها إكراهات العمل والتعلم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي اما في جمع معلومات وبيانات الدراسة فقد اعتمد على أداة الاستبيان، كما استخدم تحليل الانحدار البسيط كأسلوب لاختبار صحة الفرضية	توصلت الدراسة إلى أن الأخصائي النفساني في المؤسسة الاستشفائية يتعرض لمستوى ضغط كبير ناتج عن نقص التقدير وغياب الدعم المادي والمعنوي. توصلت الدراسة إلى أن إكراهات العمل لا تؤثر بشكل كبير على الولاء التنظيمي	تمت الاستفادة من الدراسة في الجانب النظري كمرجع في تحديد منهج الدراسة

	الأخصائيين النفسانيين فقي مؤسسات الصحة العمومية			
الدراسة الرابعة	تمحورت إشكاليتها حول مدى تأثير ضغوط العمل على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة من خلال طرح جملة من الفرضيات الفرعية والفرض العام كما هدفت الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل لدى الموارد البشرية للمركز الاستشفائي لولاية باتنة	اعتمد الباحث على المنهج الاستنباطي بالاعتماد على أساليب التحليل الوصفي وكذا المنهج الاستقرائي أما في جمع البيانات والمعلومات فقد استخدم أداة الاستبيان	توصلت الدراسة إلى الأهداف التي انطلقت منها	مجالات الاستفادة تمت الاستفادة من هذه الدراسة في الجانب النظري كمرجع واختيار أداة جمع المعلومات والبيانات الدراسة الحالية

المصدر: من إعداد الطالبين

ثامنا: صعوبات الدراسة

كأي بحث سوسيولوجي، هناك مجموعة من الصعوبات التي واجهتنا خلال إجرائنا لهذه الدراسة لعل أهمها:

- ضيق الوقت المخصص للدراسة.
- قلة المراجع على مستوى المكتبة الجامعية.
- قلة الخبرة في إعداد مذكرات التخرج.
- صعوبة جمع المعلومات من المبحوثين.

الفصل الثاني

مدخل سوسيوتنظيمي لمفهوم ضغوط العمل

- تمهيد
- أولا: أهمية دراسة ضغوط العمل
- ثانيا: عناصر ضغوط العمل
- ثالثا: خصائص ضغوط العمل
- رابعا: أنواع ضغوط العمل
- خامسا: مراحل ضغوط العمل
- سادسا: مصادر ضغوط العمل
- سابعا: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
- خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر ضغوط العمل من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، ولكن بدرجات متفاوتة حيث يستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وإنخفاض الإنتاجية وإرتفاع معدل دوران العمل وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها. لذلك سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على ماهية ضغوط العمل مركزين على كل ما يدور بضغوط العمل من أهمية، خصائص، عناصر، أنواع، المصادر، مراحل، أثار ونتائج ضغوط العمل وأساليب مواجهة هذه الضغوط..

أولا: أهمية دراسة ضغوط العمل

- الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل؛

- الزيادة في جودة الأداء وذلك بزيادة الدافعية والإلتزام في العمل من قبل العاملين نتيجة معرفة أسباب الضغوط ومواجهتها؛

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على أداء الأعمال بفعالية وفاعمية؛

- تحسين الإنتاجية من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة؛

- تنمية المهارهت الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة،

- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية؛

- تساعد دراسة ضغوط العمل ومحاولة كشفها للمنظمات والأفراد على حد سواء، فقد تكون الضغوط حافزا قويا نحو بذل المزيد من الجهود لتغيير البيئة وتحدي الواقع والعمل والمثابرة الجدية لتقديم المزيد والجديد والإبداع في العمل وبالتالي تحقيق مصالح العمال والمنظمة.[1]

ورغم أن البعض ينظر إلى ضغوط العمل على أنها مشكلة لابد من القضاء عليها، لكن الحقيقة هي أن ضغوط العمل لا تكون دوما مشكلة بل قد تكون في بعض الأحيان سببا في تفادي الكثير من المشكلات التنظيمية بل وتسهيل عمل المنظمة والأفراد على حد سواء، ومنه برزت الحاجة إلى دراسة ضغوط العمل بالنظر إلى الآثار الإيجابية التي قد تنجم عن دراستها، وكذا الآثار السلبية التي قد نتفاداها.

ولقد أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الأفراد والمنظمات التي يعملون بها، هذا الاهتمام يكمن رده إلى عاملين رئيسين هما:

- الأمراض المترتبة على هذه الضغوط.
- التكاليف الناجمة عن هذه الضغوط.

وفيما يتعلق بالإمراض المترتبة على هذه الضغوط، فان الدلائل المرتبطة بدراسة ضغوط العمل تشير إلى أن هذه الضغوط من الممكن أن تؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الرضا عن عمله، ومن ثم الوقوع في الاضطرابات الجسمية والنفسية والعقلية، مما يكون له العديد من الآثار السيئة على سلامة الفرد

[1]- محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط 1، 2007، ص 324.

والمنظمة التي يعمل بها. ذلك إنه حينما يتجاوز الضغط لدى الفرد المستويات العادية أو المألوفة، فإنه قد تظهر عليه المشكلات الصحية التي قد تكون في شكل الإصابة بالصداع أو قرحة المعدة او ارتفاع نسبة السكر في الدم وسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وأمراض الشرايين، أو قد تؤدي به إلى الانتحار، كذلك فإن الاضطرابات قد تظهر في شكل ردود فعل سلوكية عديدة، تشمل القلق والنزعة العدوانية واللامبالاة والاكتئاب والإرهاق والتوتر العصبي، وردود الفعل هذه قد تدفع بالفرد إلى ارتكاب الحوادث والمخالفات والدخول في مشكلات إدمان الكحول والمحذرات إلى جانب المشكلات الاجتماعية والأسرية.[1]

أما فيما يتعلق بالتكاليف الناجمة عن هذه الضغوط، فإن ضغوط العمل يترتب عليها الكثير من المشكلات المالية سواء أكان ذلك على المستوى الوطني أو التنظيمي، فعلى المستوى الوطني هناك الكثير من الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كثيرة ناتجة عن تعرض العاملين للضغوط، فعلى سبيل المثال قدرت إحدى المجلات الأجنبية أن الأمراض المتعلقة بضغوط العمل تكلف الاقتصاد الأمريكي ما يقرب مئة بليون دولار سنوياء وهو يعادل عشرة أضعاف ما تسببه اضطرابات العمال التي قد تنجم عنها التوقف عن العمل.[2]

أما على المستوى التنظيمي فعلى سبيل المثال قدرت تكاليف المخالفات الناجمة بسبب ضغوط العمل في القطاع الخاص الأمريكي بما يزيد عن (150) بليون دولار، حيث أدت هذه المخالفات إلى انخفاض الإنتاجية والغياب أو العجز عن العمل.

وايضا تبرز هذه الاهمية التي تخلع على الضغوط بسبب البلايين من الدولارات التي تنفق سنويا بسبب الضغوط المهنية والتي ترجع لزيادة تكلفة التأمين الصحي للعاملين والادارة والضغط الزائد على التسهيلات والمهنيين الطبيين الذين كان يمكن ان يوجهوا للعمل على مرضى أخرين وأمراض أخرى، بالاضافة الى فقد الانتاجية بسبب المرض. ونظرا لتعدد هذه التكاليف الناجمة عن الضغوط فقد قسمت الى قسمين رئيسين هما: التكاليف المباشرة، والتكاليف غير المباشرة، وفيما يلي عرض لهذين القسمين وما يدخل تحتها من بنود

[1]- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة بومرداس، 2010/2009، ص 66.

[2]- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة خمس (05) نجوم، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، أيار 2009، ص 132.

كما يتضح من شكل رقم (01)، علما بأن هذه البنود يدفع ثمنها الباهظ كل من الفرد والمنظمة إذا لم يتم الاهتمام بالضغوط وإدارتها.[1]

الشكل رقم (01): يوضح تكاليف ضغوط العمل



المصدر: سعد بن عميان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاة التنظيمي في الأجهزة الأمنية دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرطية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الغدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 35

[1]- عبد الرزاق الرحاحلة، زكريا أحمد عزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 173.

يتضح من الشكل السابق تنوع وتعدد تكاليف ضغوط العمل، فهي تؤثر على الحالة النفسية للعاملين، وبالتالي تؤثر سلبا على العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، مما ينعكس سلبا على إنتاجية الأفراد، وبما أن التكاليف المباشرة يمكن ملاحظتها وقياسها بسهولة نسبية، فإن الإدارة توليها غالبا عنايتها وتضع الإجراءات والقواعد لعلاجها، إلا أن الأخطر هو تلك التكاليف غير المباشرة الناتجة عن الضغوط، مثل تدهور الروح المعنوية، وضعف الدافعية للعمل، وانعدام الرضا عن العمل، مما يولد فقدان الحماس للعمل، وهذا كله يؤدي إلى ضعف الكفاءة الإنتاجية وعدم الفعالية في تحقيق الأهداف

ثانيا: عناصر ضغوط العمل

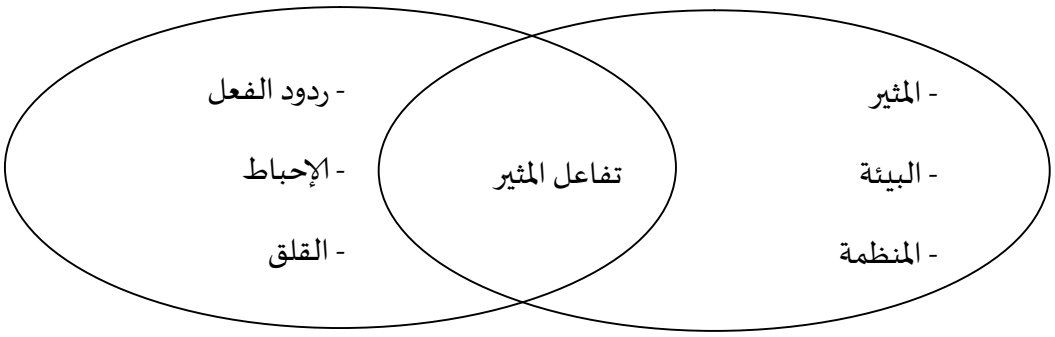
يرى Wallace & szilagi انه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي كالتالي:[1]

أ- **عنصر المثير:** ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .

ب- **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر، الإحباط وغيرها .

ج- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

الشكل رقم (02): يوضح عناصر ضغوط العمل



المصدر: الغنام سعيد، ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية - دراسة ميدانية على المراقبين الجويين بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص 32.

[1]- أحمد جاد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 77

إذن فضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي المثير، الإستجابة والتفاعل، بحيث يشعر الفرد بالمؤثرات الخارجية، ثم يبدي ردود فعل فيزيولوجية، سلوكية أو نفسية على تلك المؤثرات الخارجية، وبالتالي يحدث تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وهو الأمر الذي قد يؤثر على الحالة النفسية والجسمانية للأفراد بشكل سلبي.

ثالثا: خصائص ضغوط العمل:

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الخصائص الهامة نوضحها فيما يلي:[1]

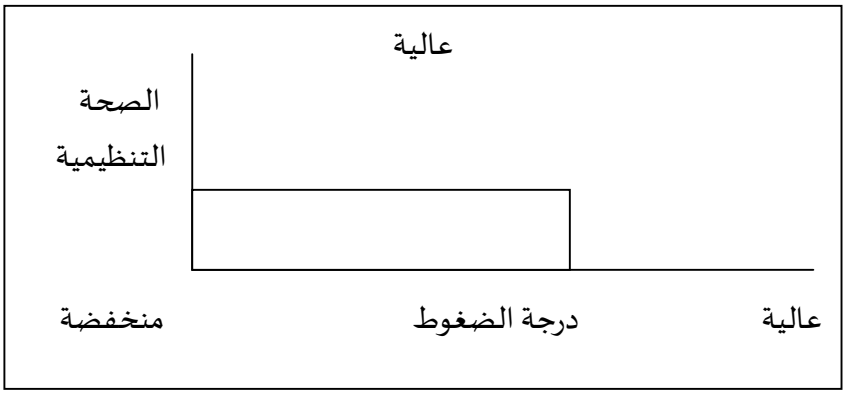
- إن ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر كازدحام المكاتب، زيادة طلبات الجمهور، زيادة الضوضاء...كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية. وبالتالي لا يمكن إزالة أو التخلص من ضغوط العمل، وإنما يجب التعامل معها وهو ما يعرف بإدارة أو تسيير ضغوط العمل.

- لا يمكن في كل الأحوال إزالة أو التخلص من ضغوط العمل، وإنما يجب التعامل معها، وهو ما يعرف بإدارة أو تسيير ضغوط العمل.

- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة، وذلك بأن تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق، كما قد تشكل فرصا للتحسن والتطوير، وقد تكون مصدرا للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي، لذلك فان هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثارا ايجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة، والشكل الآتي يوضح ذلك:

[1]- أحمد جاد عبد الوهاب، السموك التنظيمي – د ساة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، -، المكتبة العصرية بالمنصورة، المنصورة، 2003، ص 76.

الشكل رقم (03): يوضح الحد الأمثل لضغوط العمل



المصدر: سعد بن عميان سعيد الدوسري، مرجع سابق، ص 26.

- إن ضغوط العمل ليست مرادفا للقلق، ذلك أن القلق يعتبر احد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.

- ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه، حيث انه مادام الفرد يتفاعل مع بيئته، فانه عرضة لمطالب العمل والحياة التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.

- يختلف تأثير ضغوط العمل على الأفراد، فالبعض يستطيع تحمل حجم كبير نسبيا، ولفترات طويلة من الوقت، بينما البعض الأخر لا يمكنه تحمل سوى مواقف ضاغطة قليلة جدا.

- ضغوط العمل كثيرة ولا توجد طريقة تكفل القضاء عليها، لكن هناك طرق تخفضها إلى حدها الأدنى.[1]

رابعا: أنواع ضغوط العمل

الضغوط في مجال العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته، ولكل منها طرق تعمل بها إن هناك من الضغوط ما هو واجب عليه الحفاظ عليها ومن أهم أنواعها:

1. تصنيف وفق معيار الأثار المترتبة عنها: ويتضمن هذا التصنيف:

- **الضغوط الإيجابية:** تسمى أيضا بالضغوط البناءة أو الجيدة وهي الضغوط اللازمة التي تتطلبها طبيعة العمل فمثلا يحتاج إليها المدير للضغط على العاملين قصد الحفاظ على حيويتهم ودافعيتهم للعمل،

[1]- أبو بكر مصطفى محمود، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 91.

مفضلة ومرغوب فيها، إذ ينجح الفرد في التكيف الإيجابي معها ويحولها إلى حافز لأداء مهامه وأعماله[1] ومن المؤشرات التي تحدثها ضغوط العمل الإيجابية بين العاملين:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- زيادة الدوافع والحماس نحو العمل.
- محاولة التطوير والتجديد.
- تعلم الهدوء وعدم الإنفعال تحت الضغط.[2]

مثال ذلك إختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو التنقل إلى موقع وظيفي أفضل. الضغوط السلبية: يطلق عليها أيضا الضغوط الهدامة أو الضغوط السيئة، وتشمل باقي أنواع الضغوط التي تؤثر على سلوك العاملين بشكل سيء ،وضار وتولد معها مجموعة من السلوكيات والأمراض تكلف المؤسسات تكاليف باهضة وتلحق بالعاملين فيها أضرار جسيمة.

تتولد عنها العديد من المؤشرات من بينها فقدان الرغبة في العمل تنامي الإحساس بالإحباط واليأس، القلق والإكتئاب الأداء المنخفض زيادة معدلات الغياب وغيرها من النتائج السلبية.

وتجدر الإشارة أن إدراك الفرد للضغوط الواقعة عليه يلعب دورا أساسيا في رسم الحد الفاصل بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي، فما يعتبر ضغطا هداما وسلبيا لفرد ما قد يعتبر إيجابيا وبناء الأخر على أن لا يتجاوز قدراته في التعامل والتكيف معه. وقد وضع عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان جدولا للمقارنة بين الضغوط السلبية والإيجابية.[3]

[1]- قويدر بورقبة، ريم عمري، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة – الجزائر، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، العدد الثاني، أكتوبر 2018، ص 57.

[2]- قويدر بورقبة، مرجع سابق، ص 57.

[3]- أحمد تاج الدين، الضغوط المهنية، على الموقع: bitstream>jspui<dspace.univ-biskra.dz: //http تاريخ الزيارة: 2025/05/07، على الساعة 17:23.

الجدول رقم (02): يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية

الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
تمنح دافعا للفرد	تسبب انخفاض في الروح المعنوية
تساعد على التفكير	تولد الارتباك
تحافظ على التركيز على النتائج	تدعو للتفكير في الجهد المبذول
تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
النوم الجيد	تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه
القدرة على التعبير على الانفعالات	الشعور بالأرق
تمنح الإحساس بالمتعة	ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها
تحافظ على التركيز على العمل	الإحساس بالقلق
تمنح الشعور بالإنجاز	تسبب للفرد الضعف
تمد الفرد بالقوة والثقة	التشاؤم من المستقبل
التفاؤل بالمستقبل	تؤدي إلى الشعور بالفشل
القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: ابراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة - دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة ولاية بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه منشورة في علم النفس، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، تخصص علم النفس المرضي الإجتماعي، 2015، ص 68.

2. تصنيف وفق الفترة الزمنية التي تستغرقها: يتضمن ثلاثة أنواع:

أ- **الضغوط البسيطة:** وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين وأحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- **الضغوط المتوسطة:** وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الآلام الصادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء.[1]

[1]- فاروق عبده فلية، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2005، ص 307.

ج- **الضغوط الشديدة:** وتستمر عادة من أسابيع إلى أشهر بل سنوات مثل غياب شخص عزيز للسفر أو الموت، ومثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب.

والملاحظ أن زيادة ضغوط العمل أو نقصانها إلى الحد المقبول من الممكن أن يؤثر على أداء وسلامة الفرد والمنظمة سلبا.

3. تصنيف وفق معيار نطاق التأثير: يتضمن هذا التصنيف:

أ- **ضغط عمل ذو نطاق ضيق أو محدود:** يشمل فئة من العاملين والوظائف أو مجالات محددة كأن تتكلم عن الضغوط التي تتحدث على مستوى الإدارة العليا أو القيادات في قمة الهيكل التنظيمي.

ب- ضغط عمل ذو نطاق واسع: ويشمل مجالات عمل متعددة داخل المنظمات وفئات واسعة من العاملين كأن نتناول ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في مواقع التصنيع.[1]

4. تصنيف حسب معيار الإستمرارية: وهي تنقسم إلى قسمين:[2]

أ- **ضغوط وقتية متقطعة:** وهي تلك الدرجات من الضغوط التي تحدث في فترات، ويواجهها الفرد من خلال محاولات التوافق معها، وبعد ذلك يستريح ويسترخي ومثل هذه الضغوط تضع الفرد دائما على استعداد للمواجهة أو الهرب لتجنب الموقف.

ب- **ضغوط مستمرة:** وهي ضغوط عمل مستمرة ودائمة وهي التي غالبا ما تشكل خطرا على الفرد نتيجة لتراكم أثارها النفسية والبدنية، مما يؤثر على صحة وسلامة العاملين.[3]

5. تصنيف حسب معيار المصدر: يتضمن هذا التصنيف ما يلي:

أ- **ضغوط ناتجة عن البيئة المادية:** ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو إجتماعية أو تقنية مثل: إضاءة، ضوضاء... إلخ.

[1]- فاروق عبده فلية، محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص 307.

[2]- أبو بكر مصطفى محمود، مرجع سابق، ص 111.

[3]- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005، ص 595.

ب- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر نتيجة لتفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، إختلاف المهارات بين الأفراد صراعات بين الأفراد أو الجماعات، خلافات مع الرئيس المباشر، ... إلخ.

ج- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد: ترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طباعه ونمط شخصيته، مثلا الشخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط مقارنة بالشخص الهادئ.[1]

خامسا: مراحل ضغوط العمل

إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها، وإنما هناك مراحل عدة لابد أن يمر بها الفرد حتى يظهر أثر تلك الضغوط عليه، وقد اختلفت الدراسات والأبحاث في تقسيمها لمراحل وخطوات تكون الضغوط، إلا أنها بشكل عام تتفق على وجود أربعة مراحل هي:

1. مرحلة التعرض للضغوط :

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، حيث يكون الضغط في مراحله الأولى، ومن أهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، إرتفاع ضغط الدم ...إلخ.[2]

2. مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة لمتعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين إما المواجهة أو الهروب، وذلك في محاولة

[1] - بلال بن عقون، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 10، جوان 2016، ص 384.

[2] - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 44.

للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، واذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية، حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.[1]

3. مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حادث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، إما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.[2]

4. مرحلة التعب والانهاك:

ويطلق عليها البعض مرحلة الإستنزاف، حيث تصبح ضغوط العمل في هذه المرحلة أقوى من قدرات تحمل الفرد النفسية والجسدية، فينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ومع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها يستنزف طاقاته وقدراته وتنهار نظم ووسائل التكيف لديه، مما يترتب على ذلك ظهور نتائجها السلبية المدمرة سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة، ويمكن الإستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها: الإستياء من جو العمل، إنخاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر والإكتئاب، وكذا الإصابة بالأمراض العضوية مثل السكر وضغط الدم.[3]

وعليه نلاحظ أن تعرض الفرد العامل لضغوط العمل يمر بأربعة مرلحل رئيسية تبدو ملامحها واضحة على الفرد في المرلحل الأولى من التعرض لضغوط العمل من خلال مجموعة من المظاهر التي تفسر تعرضه للضغوط مثل: ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، الأرق ... إلخ، فتؤدي به إلى الإجهاد والتعب في محاولته للتخلص منها ومقاومتها، ورغم أن التعرض لضغوط العمل أمر لامفر منه، إلا أن مقاومتها تختلف من شخص إلى آخر، فقد يستطيع العامل مقاومة الضغط في مرلحله الأولى وقد يستسلم له فيؤدي به إلى نتائج سلبية مثل: التعرض للأمراض النفسية والجسدية أحيانا، وربما التفكير في ترك الوظيفة ككل.

---

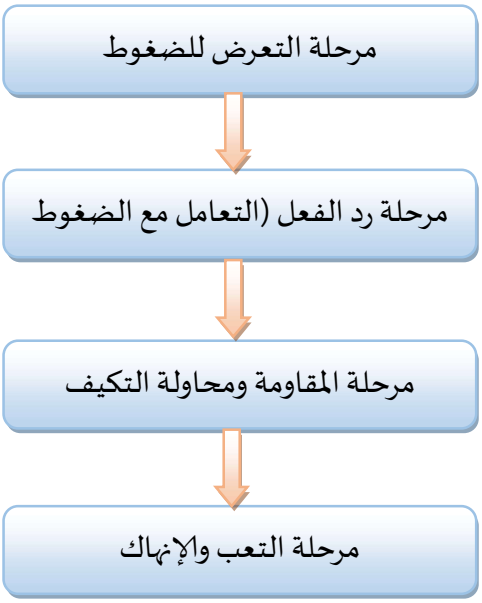
[1]- عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 173.

[2]- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي – دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط6، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 288.

[3]- عبد الفتاح الخواجة، الإدارة الذكية المطورة للمرؤوسين والتعامل مع الضغوط النفسية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010، ص 14.

والشكل التالي يوضح مراحل ضغوط العمل:

الشكل رقم (04): يوضح مراحل ضغوط العمل



المصدر: محمد حسن خيس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة"، رسالة ماجستير، غير منشورة قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2002، ص 33.

سادسا: مصادر ضغوط العمل

لم يتفق الباحثون على نموذج موحد لتحديد مصادر ضغوط العمل ولكن وجد بعض التقارب في تحديد مصادر الضغوط في مصدرين رئيسيين وهما: الفرد والمنظمة، وقد أضاف البعض البيئة وقسموها الداخلية والخارجية وبعد الاطلاع على عدد من أدبيات ضغوط العمل، سوف نتبنى الرأي القائل أن مصادر الضغوط تأتى من المصادر الفردية التنظيمية.

1. المصادر الفردية: وهي مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب بشعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن هذه العوامل:[1]

[1] - محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية فى قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 1430 هـ/2009، ص 13.

أ- اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل: قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأنه يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

ب- اختلاف قدرات الأفراد: حيث تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات:

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام والصعاب.
- القدرة على تحمل المسئولية وقد تكون مسئولية الإشراف على الآخرين والمسئولية عن أشياء مادية للأفراد.
- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط : فبعض الأفراد لديهم.
- القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد.
- مدى ادارك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد مدى فهمهم وتفسيرهم لها.

ج- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل مثل وفاة الزوجة أو الزوج او الطلاق أو مرض أحد الأبناء أو تدهور البورصة.[1]

2. مصادر ترجع لطبيعة للعمل:

أ- وظائف بطبيعتها تتضمن ضغوط عالية: مثل رجال الإطفاء وكبار المديرين، والجراحين ،ورجال الأمن، في حين يوجد وظائف أخري مثل وظائف المحاسبين وخبراء التأمين أقل ضغوطاً ولقد أجرى بحث تضمن مئات الوظائف وتم المقارنة فيما بينها من حيث الضغوط الواقعة على العاملين فيها في ضوء عدة معايير تشمل : الوقت الإضافي، حصص العمل، ضغط الوقت، المتطلبات البدنية، الأحوال البيئة، المخاطر، مقدار المبادأة المطلوبة، مواقف الكسب والخسارة والعمل في أعين الناس.[2]

[1]- نجاح القبلان، مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004، ص 162.

[2]- محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سابق، ص 14.

ب- **صراع الدور:** يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل، ودوره في غير العمل مثل واجباته الأسرية مثلاً، .فدخول كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعا من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الأسرية فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وهذا النوع من صراع الدور يؤدي إلي تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل.

ج- **غموض الدور:** ويعني غموض الدور الافتقار إلي المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسئولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرق تقييم الأداء وغيرها ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات.

د- **المسؤولية عن الآخرين:** إن الأفراد المسئولين عن آخرين يواجهون ضغوط أكثر من غيرهم لذلك فإن وظائف المدراء في المنظمة هي التي تتحمل التكاليف الإنسانية لسياسات المنظمة وقراراتها.

هـ- **العمليات التنظيمية:** وهي الممارسات الإدارية التي تستهدف تنسيق وتوجيه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة، فعند تنفيذها بطريقة سليمة تؤدي إلي تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة، ويعزز درجة الرضا بالتالي زيادة الإنتاجية.

و- **الاستراتيجيات والسياسات التنظيمية**: وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية.

ز- **عبئ العمل:** يعتبر هذا المفهوم من الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما، وذلك لما تتطلبه مهامه من مهارات عالية لا يملكها الفرد وليس له القدرة على أدائها.

ح- **التحفيز:** ويقصد بالحوافز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة دوافع الفرد من اجل إشباع حاجاته، وتمثل الحوافز رد فعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد وتنبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل فيها المنظمات مع أفرادها.[1]

ط- **الاتصال:** عملية الاتصال في السلوك الذي يتعلق بنقل المعلومات، وهي مهارة ضرورية في العمل التنظيمي وبخاصة المدير، حيث وجد أن 70 % من أوقات المدراء يقضونها في الاتصال، من جانب أخر فإن

[1]- محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سابق، ص 14-15.

معظم مشكلات المدراء مع مرؤوسيهم بسبب عدم توصيل المعلومات بطريقة صحيحة، أو عدم فهم المعلومات المنقولة بين الطرفين.

ك- تقويم الأداء: يهدف تقويم الأداء إلي تطوير الفرد، وتحسين فاعلية وكفاءة المنظمة، من خلال التغذية الراجعة التي تأتي من عملية التقويم، أو ما يترتب على عملية التقويم من تطوير للفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية، أو الترفيهية أو نقله إلي موضع أفضل، حيث ينعكس كل ذالك على مهارات وقدرات الفرد وبالتالي على أدائه في المنظمة، ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه.[1]

سابعا: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

يترتب على الضغوط نتائج إيجابية وسلبية وهي كالتالي:

1. النتائج الايجابية المترتبة على ضغوط العمل:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلي ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك،إذا أن لضغوط العمل أثاراً ايجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير مرغوب فيها ومن الآثار الايجابية ما يلي:

- تنمية المعرفة لدى الفرد، بالاضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي الى تحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات.

- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة، حيث تتطلب تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقية الزملاء من أجل المساعدة في مواجهة الضغوط، أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.

- رفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا، وينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية بالمنظمة، وتحقيق الاداء المتميز، والإصرار على القيام بعمل له أهمية على الرغم من ضغوط العمل المرتبطة به.[2]

[1]- القحطاني، صالح بن ناصر، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماحستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص 96.

[2]- محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سابق، ص 56.

- زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الاداري الذي يقوم به، والوقوف على جوانب القصور عند الفرد ومحاولة تجنبها من خلال إكسابه المهارات التي تكسبه القدرة على مواجهة ضغوط العمل.

- معالجة المشكلات التي تواجه العمل من اجل انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة، ذلك من خلال مواجهة المشكلات والصعوبات الإدارية التي تضهر اثناء المعاناة من الضغوط ومواجهتها لتحقيق الأداء المطلوب، وبالتالي تصبح الضغوط العمل هي الدافع نحو معالجة المشكلات المرتبطة بالعمل، ونحو مزيد من العمل للتغلب على هذه المشكلات.

- اكتشاف المهارات والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمنظمة من خلال مواجهة ضغوط العمل، فقد تكون هناك تحديات متصلة بالعمل يجب مواجهتها لأنها ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة، ومن خلال مواجهة تلك التحديات تتضح قدرات الأفراد وخبرتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها من خلال المواقف العملية المختلفة، وهكذا يمكن للمنظمة الاستفادة من جهود هؤلاء العاملين التي ظهرت أثناء مواجهة ضغوط العمل.

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة أو المنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من اجل مواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة.[1]

2. النتائج السلبية المترتبة على ضغوط العمل:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنضمة وأهمها ما يلي:

أ- الآثار الفسيولوجية: كشفت العديد من الدراسات ان هناك علاقة قوية بين الضغط المهني والاضطرابات الفسيولوجية كما أوضحت نتائج البحوث الطبية ان أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد يرتبط أصلا بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، وتتمثل أهم الأمراض التي تتركها الضغوط المهنية في أمراض القلب، والسكر وضغط الدم، وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها أمراض التكيف، لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى، وقد أثبتت مجموعة من الدراسات

[1]- فلية فاروق عبده، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسرة، عمان، الادرن، 2005، ص 93.

السلوكية والتنظيمية، أن زيادة العبء وغموض الدور يؤديان إلى زيادة ضربات القلب وارتفاع نسبة الكولسترول في الدم.[1]

ب- الآثار النفسية: تتضمن معظم الأعمال درجة أو أخرى من الضغوط ويحاول بعض الأفراد التكيف معها في حين أن البعض الآخر لا يستطيع ذالك. ومع مرور الوقت واستمرار تعرض هؤلاء الأفراد للضغوط فإنهم يعانون من آثار نفسية عديدة اهمها الاحتراق النفسي وهو عبارة عن التعرض فترة طويلة للضغوط ويتكون من ثلاثة عناصر هي:

- الاستناف العاطفي: ويتمثل في حالة مزمنة من الارهاق البدني و العاطفي حيث يشعر الفرد بالارهاق والتعب و عدم القدرة على التوافق مع العمل.

- تحول الشخصية: حيث ينو لدى الفرد مشاعر واتجاهات قاسية وساخرة بخصوص مساره الوظيفي، حيث يشعر الفرد بانه لا يعمل شيئا له قيمة وان الآخرين يرون ذالك ايضا.

- **انخفاض مستوى الإنجاز:** حيث يكون تقييم الفرد لانجازه في العمل تقييما سلبيا. وينظر على انه لم يفعل شيئا ذا قيمة في الماضي كما انه لا يأمل ان ينجز شيئ له قيمة في المستقبل أيضاء.

ج- الآثار الاجتماعية: تؤدي ضغوط العمل الحادة الى كثير من الاثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل اليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص في مكان العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه، وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنه، ويؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة او الفعالية الذي ينتمي المطلوبة.

د- الآثار التنظيمية: تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده إنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأغلى عناصر الإنتاج في المنظمة، فان الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة.[2]

[1]- السقا ميسون سليم، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 84.

[2]- السقا ميسون سليم، مرجع سابق، ص 84-85.

خلاصة الفصل

يمكن لضغوط العمل أن تكون لها آثار إيجابية أو سلبية لذلك وجب على المنظمة استغلالها في صالحها من أجل خلق روح إبداع وتطوير قدرات الموارد البشرية، والحفاظ على هذه الضغوط في نسب مقبولة لتجنب الآثار السلبية التي قد تعود على المنظمة بما لا يحمد عقباه كون المورد البشري هو المتأثر الرئيسي بالضغوط وهو عماد الأداء الأمثل للمنظمة والمحرك الرئيسي لنشاطها. وتبدأ معالجة ضغوط العمل بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين بوصفهم بشراً لهم احتياجاتهم التي يعملون على التي يعملون بها، لذا فإن معالجة الضغوط ينطلق من تحليل مبادئ المنظمة وفلسفتها الإدارية التي تؤمن بها في العمل، لتحقيق أكبر قدر من إشباع دوافع العاملين.

لقد انتقلت الدراسات المتعلقة بضغوط العمل من تفسير وتحليل الظاهرة إلى محاولة وضع علاج للحد من آثارها الاجتماعية والاقتصادية، وما ينتج عنها من هدر للموارد على مستوى الفرد الأسرة، المنظمات أو المجتمع ككل، وذلك ولرفع كفاءة إنتاجية العمل والأداء.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي من المنظور سوسيوتنظيمي

- أولا: أنواع الولاء التنظيمي
- ثانيا: خصائص الولاء التنظيمي
- ثالثا: أبعاد الولاء التنظيمي
- رابعا: مراحل الولاء التنظيمي
- خامسا: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
- سادسا: أثار الولاء التنظيمي
- سابعا: قياس الولاء التنظيمي

تمهيد

من 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 فان 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، وسوف نحاول في هذا الفصل التعرف على كل من أنواع،خصائص، أبعاد، مراحل، العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي، أثاره، وكذا كيفيات قياسه داخل المنظمة

أولا: أنواع الولاء التنظيمي

أ- **أنواع الولاء حسب الخبراء:** لقد وردت عدة أنواع للولاء التنظيمي، تبعا لنظرة كل مفكر والمدخل الذي اعتمده وسنحاول حصر أهمها من خلال هذه العناصر التالية:[1]

- **الولاء الموقفي:** وهذا النوع من الولاء هو تعبير عن وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي حيث ينظرون إلى الولاء على أنه "صندوق أسود" ومحتويات هذا الصندوق تتضمن بعضا من العوامل التنظيمية والشخصية مثل السمات الشخصية خصائص الدور الوظيفي والخصائص التنظيمية وخبرات العمل، بالمقابل فإن مستوى الولاء الناجم عن هذه الخصائص يحدد سلوكيات الأفراد في المؤسسة من حيث التسرب الوظيفي، والحضور والغياب الجهود التي تبذل في العمل، ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمؤسساتهم.

- **الولاء السلوكي:** يعكس هذا النوع من الولاء وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي تقوم فكرته على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي، وتحديد الخبرات المكتسبة داخل المؤسسة، نتيجة استفادتهم من بعض المزايا والمكافات على هذا السلوك، مما يخلق لديهم الخوف من فقدان هذه المزايا بالإقلاع عن هذا السلوك، ونلاحظ أن هذا النوع استعمل في مفهومه نظرية التعزيز السكينر التي تأخذ بمبدأ الثواب والعقاب لتدعيم السلوك المرغوب فيه، وتجنب السلوك غير المرغوب فيه.

- **الولاء المستديم:** ويمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم وطاقاتهم مقابل استمرار المؤسسة التي يعملون فيها، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزءا من مؤسساتهم وبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الإنسحاب منها أو تركها. الولاء التلاحمي ويتمثل في العلاقة النفسية الإجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومؤسسته والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الإجتماعية التي تقيمها المؤسسة، وتعترف فيها بجهود الأفراد العاملين، إضافة إلى البطاقات الإمتيازات التي تمنحها تلك المؤسسات كإعطاء البطاقات الشخصية.

-**الولاء الإغترابي:** وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المؤسسة التي يعمل فيها حيث إندماج الفرد مع مؤسسته غالبا ما يكون خارج عن إرادته وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المؤسسة على

[1]- عبد الواحد بن سعود الزهواني، الولاء التنظيمي لمعلمي المرحلة الثانوية بمنطقة الباحة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، قيم الغدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 1424 هـ، ص 47.

الفرد من جهة، وضغوط سوق العمل من جهة أخرى وقد ورد هذا النوع من الولاء في دراسة Etzioni عام 1961.[1]

ب- الولاء عند Allen et Mayer

إن الشائع عند دراسة الولاء التنظيمي هو التقسيم الذي اقترحه كل من Allen et Mayer سنة 1990، والذي سنعتمده في دراستنا كونه يعبر عن مجمل الأنواع سابقة الذكر والتقسيم الذي اقترحه الباحثان هو كالتالي:

- **الولاء العاطفي:** يعبر عن الإرتباط الوجداني بالمؤسسة ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله من استقلالية واكتساب المهارات وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف أو العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق بالعمل أو العاملين، كذلك فإن هذا المكون يحدد دورة إندماج الفرد مع المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الاجتماعي.

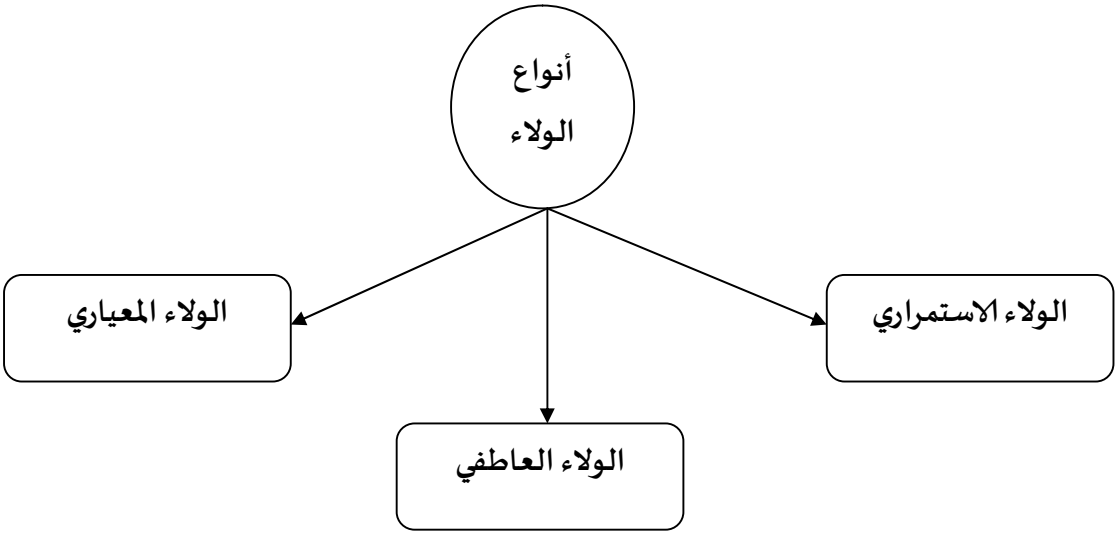
- **الولاء المستمر (البقائي):** ويشير إلى نزعة أو ميل الفرد للبقاء في المؤسسة وذلك لارتفاع تكاليف المعيشة وحاجته الماسة للعمل، خاصة مع ارتفاع نسبة البطالة في سوق العمل، ويستند هذا النوع من الولاء إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل (الترقيات، التعويضات المكافات بين الفرد والمؤسسة، أكثر من كونها عملية عاطفية وأخلاقية.[2]

- **الولاء المعياري:** يعبر عن إحساس الفرد بالولاء الأدبي للبقاء في المنظمة وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس النابع من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمؤسسة، أي من الأسرة أو التطبع الإجتماعي أو عقب التحاقه بالمؤسسة من التطبيع التنظيمي، وبالتالي يكون سلوك الأفراد انعكاسا لما يشعر به ولما يعتقد أنه أخلاقيات الأعمال. والشكل التالي يبين أنواع الولاء التنظيمي لدى Allen et Mayer

[1]- عبد الواحد بن سعود الزهواني، مرجع سابق، ص 47-48.

[2]- مزاورة منوبة، أثر الحوافز على الولاء التنظيمي دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، رسالة ماجستير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2013، ص 62.

الشكل رقم (05): أنواع الولاء التنظيمي لدى Allen et Mayer



المصدر: من إعداد الطالبان

تتمثل أهمية هذا النموذج الثلاثي الأبعاد في وجود محددات مختلفة ترتبط بكل مكون من المكونات الثلاثة وذلك على النحو التالي:

تلعب الخبرة الوظيفية أو الفترة التي يقضيها في المؤسسة دورا مهما في تطوير المكون العاطفي للولاء التنظيمي، كما أن هذا المكون يرتبط جوهريا مع الخصائص التنظيمية والسمات الشخصية. أما الولاء البقائي فيتطور نتيجة للتكاليف المرتبطة بترك العمل بالمؤسسة لذا فإنه يرتبط أساسا بالاستثمارات التي يقدمها الفرد للمؤسسة مثل: مستوى التعليم الجهد المبذول في العمل، كما أن هذا المكون يرتبط بحجم وجاذبية فرص التوظيف البديلة والمتاحة.[1]

وأخيرا فإن المكون المعياري للولاء التنظيمي يتطور نتيجة الاستثمارات التنظيمية للمؤسسة في الفرد كالتدريب والترقية، كما ينمو هذا المكون بزيادة الخبرات الإجتماعية التي تضغط على القيمة التي يعطيها الفرد لعلاقته بالمؤسسة.

[1]- مزاورة منوبة، مرجع سابق، ص 64-65.

من هذه الأنواع المختلفة للولاء نستنتج أن الولاء التنظيمي عبارة عن مزيج بين الولاء العاطفي الذي يكون بدون مقابل وإنما نابع من أحاسيس الفرد بالحب والتقدير لعمله ورؤسائه، وبين الولاء الناتج عن المصلحة المتبادلة بين الفرد والمؤسسة، كون أنه بمجرد إنهاء المصلحة ينخفض ولاء العامل للمؤسسة، بمعنى أخر أن المؤسسة لا يمكنها الاعتماد على العامل ذو الولاء المستمر المرتفع في أوقات الشدة والأزمات المالية لأنه في مثل هذه الأوقات تضطر المؤسسة إلى الحد من الإمتيازات التي تمنحها لعمالها، لذلك يجب أن تعمل المؤسسة على أن يدعم هذا المكون العاطفي والأخلاقي.

ثانيا: خصائص الولاء التنظيمي

1. خصائص الولاء التنظيمي: يتسم الولاء التنظيمي بعدد من السمات والخصائص منها:[1]

- أنه حالة غير ملموسة يستدل عليها من خلال ظواهر وممارسات تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم؛

- انه يفتقد خاصية الثبات، بمعنى انه قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى؛

- يؤثر الولاء التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة؛

- يستغرق وقتا طويلا في تحقيقه. إضافة إلى صعوبة قياسه والاستدلال عليه؛

- يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل والظروف الخارجية المحيطة.

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

- يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المؤسسة بالحيوية والنشاط.

- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل التنظيمية والإنسانية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.[1]

[1] - محمد عيد عتريس، تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بكلية التربية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، الجلد2، جامعة الزقازيق، مصر، العدد 93 أكتوبر 2016، ص 259 260

إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولاءهم.

- إن الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا، ورغم إتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها البعض.

ويمكن تحديد أسباب التعدد في هذه الأبعاد كما يلي:

- ان أي منظمة مكونة من عدة فئات، وكل فئة من هذه الفئات لها أهدافها الخاصة بها وليس من الضرورة اشتراك هذه الفئات في هدف واحد.

- يوجد داخل كل منظمة في العادة تكتلات أي مجموعة من الأفراد يكونون كتلة واحدة لها اهتمام واحد، وكل تكتل من هذه التكتلات يحاول الحصول على منافع خاصة له دون الآخرين وبناء على هذه التكتلات والفئات داخل المنظمة، فإن لكل فئة وتكتل أهدافا وقيما تحاول تحقيقها، هذه الأهداف والقيم تختلف من فئة إلى فئة ومن تكتل إلى تكتل وبالتالي ولاء الأفراد والتكتلات لهذه الأهداف والقيم يختلف.[2]

- 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 نتيجة لتأثيرات استراتيجية. ک يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

- إن الولاء التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغير التي تحصل فيه تكون أقل نسبيا من درجة التغير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.[3]

[1]- شلابي وليد دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، منشورة جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، 2016، ص 42.

[2]- الطاهر علي الطاهر وأنس الطيب الحسين رابح الولاء لدى العاملين بوزارة الصحة ولاية جنوب دارفور، مجلة كلية دالتا العلوم والتكنولوجيا، جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، العدد الثاني، سبتمبر 2015، ص 100.

[3]- محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سابق، ص 38

ثالثا: أبعاد الولاء التنظيمي

رغم اتفاق معظم الباحثين في موضوع الولاء التنظيمي على تعدد أبعاده إلا أننا نجد اختلافهم في تحديد هذه الأبعاد فيحدد كل من ستاو وسلانيك" أبعاد الولاء التنظيمي ببعدين هما:

1. الولاء الاتجاهي: ويعني الأمور التي تؤدي إلى تطابق أهداف وقيم الفرد مع أهداف وقيم المنظمة بحيث تزداد رغبته في البقاء والاستمرار في المنظمة.

2. الولاء السلوكي: ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطا بالمنظمة، بسبب سلوكه السابق، فالجهد الذي بذله الفرد والوقت الذي قضاه في المنظمة يجعلانه يتمسك بكونه عضوا فيها.

أما كيدرون (Kidron) فيحدد بعدين للولاء التنظيمي على النحو التالي:

1. الولاء الأدبي (الأخلاقي): ويقصد به تبني الفرد لأهداف وقيم المنظمة باعتبارها تمثل قيمه وأهدافه.

2. الولاء المحسوب: ويقصد به تبني الفرد الاستمرار في العمل داخل المنظمة برغم وجود عمل بديل في منظمة أخرى وبمزايا أفضل.

وحسب الدراسة التي قام بها "ألين وماير"سنة 1990 فإن الولاء التنظيمي يعبر عن حالة نفسية تربط الفرد العامل بالمنظمة التي يعمل بها ويتكون من ثلاثة أبعاد وهي:

1. الولاء العاطفي: هي عبارة عن درجة التأثر بأهداف وقيم المؤسسة، كما أن هذا الولاء ناتج عن الارتباط النفسي للفرد بمؤسسته وإيمانه القوي بأهدافها وقيمها وإرادته لبذل جهد كبير في سبيلها وحب البقاء للعمل فيها.[1]

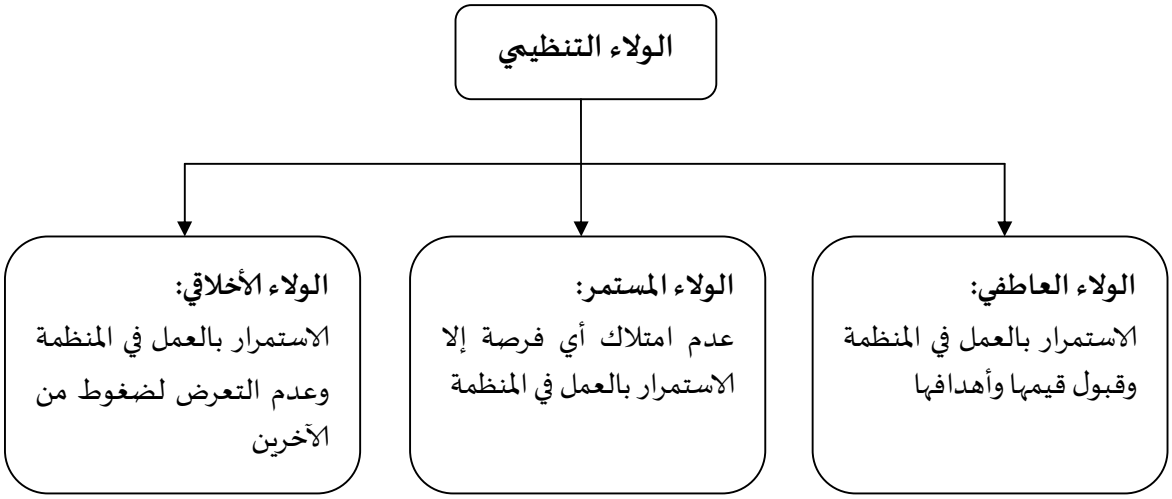
2. الولاء المستمر: وهو يعكس مدى رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل مع المنظمة، وهو يتوقف على مدلى رضا الموظف عن النتيجة المترتبة على استمراره في العمل في منظمته وربما يكون هدا الولاء عن طريق

[1]- دغفل فاطمة، بن رجم عبد الغفار، منصوري حمزة، أثر استخدام الاتصال الإداري على الولاء التنظيمي في المؤسسة، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، جامعة فرحات عباس، المسيلة، سطيف، 2019، ص 75.

تخصيص الموظف لحياته من اجل بقاء جماعة العمل واستمرارها ومن خلال تضحيته الشخصية من أجل فريق العمل.[1]

3. الولاء الأخلاقي (المعياري): يتبلور الولاء في هدا البعد من خلال القيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد، إضافة إلى شعوره بالمسؤولية والواجب اتجاه المنظمة والموظفين فيها، وهدا ما يلزمه الوفاء والإخلاص لتلك المنظمة، فالأفراد الذين لديهم ولاء معياريا يعملون بطريقة ملائمة لأهداف المنظمة كونهم على يقين بأن ما يفعلونه صحيحا وأخلاقيا، وهذا نابع من القيم العائلية المكتسبة، والأعراف، والدين الذي يؤمن به الفرد، وهدا ما له الأثر الأكبر في تكوين الولاء .كما يشير الولاء المعياري إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فلفرد الذي يكون لديه مستوى الولاء الأخلاقي مرتفعا يضع في حساباته إلى حد كبير ما يمكن أن يفكر فيه الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة، وهذا ما يمثل ولاء أدبيا لدى الفرد اتجاه منظمته وزملائه حتى لو كان على حساب نفسه.[2]

الشكل رقم (06): أبعاد الولاء التنظيمي.



المصدر: منى خلف، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، قسم الأصول والإدارة التربوية جامعة مؤتة، 2006، ص 19.

[1]- حمياني صبرينة، بن أحمد لخضر، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة زيان عاشور، المجلد 12، العدد 1، 2019، ص 404.

[2]- بلطرش حياة، جميل أحمد، أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، 2019، ص 32-33.

رابعا: مراحل الولاء التنظيمي

تتنوع أراء الباحثين حول مراحل الولاء التنظيمي، فهناك من يرى أن للولاء مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:[1]

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

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

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

1. الإذعان أو الالتزام: حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه .

2. مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة : حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم، رغبة منه الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء والفخر بها.

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

ويؤكد المعاني المراحل الثلاث للولاء التنظيمي هي:

1. مرحلة التجربة:وهى التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعاً 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 أداته.

[1]- إيهاب أحمد، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية لمحافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 39.

2. مرحلة العمل والإنجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام تلي مرحلة التجربة، يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الولاء للعمل والمنطقة .

3. مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما بعد ذلك ،حيث يزداد ولاؤه وتتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج.[1]

خامسا: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

أشارت معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى مجموعة من العوامل التي تعمل على تنمية الولاء المهني لدى العاملين ومن بين هذه العوامل ما يلي:[2]

1. المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم : فمن الطبيعي أن يسعى أي عامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهمه في المنظمة التي يعمل فيها والعمل أيضاُ على تحقيقها، فهو يسعى لإشباع حاجاته الفسيولوجية الأساسية وحاجته للأمن والطمأنينة في الداخل التنظيم، كما يسعى أيضا لأن يكون مقدراً ومحبوباً، بالإضافة إلى سعيه للانتماء إلى جماعة معينة وتحقيق ذاته من خلالها، لذلك فإن التنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات عند العاملين لديه يعتبر تنظيما فاشلاً لأن النتيجة الحتمية لذلك هو أن يترك العامل هذا التنظيم ساعياُ إلى إشباع حاجاته في تنظيم أخر يعمل هذا الأخير على إشباعها.

2. وضوح الأهداف الأدوار: كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الولاء المهنى عند العاملين كما أظهرت الدراسات التي أجريت في هذا المجال، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، وكذلك الحال بالنسبة لتحديد الأدوار، فعملية التحديد هذه تساعد وتعمل على خلق الولاء عند العاملين نظراً لما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع في حالة التحديد للأدوار، كما أنه على العكس تماما من ذلك يمكن للغموض في الأدوار أن يجلب الصراع على المنظمة ويدخلها في دوامة الخلافات وعدم الاستقرار.

[1]- إيهاب أحمد، مرجع سابق، ص 40-41.

[2]- راتب سعود، أنماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وفقا لنظرية رنسس ليكرت (نظام 1 - نظام 4) وعلاقتها بمستوى الولاء التنظيمي لمعلمي مدارسهم، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد05، العدد 1، 2009، ص 314.

3. العمل على إيجاد نظام مناسب من الحو افز: ويعتمد هذا الموضوع على شقين، الأول هو أن يشمل هذا النظام الحوافز المادية والمعنوية، أما الشق الثاني فيجب أن يكون موجهاُ للأفراد والجماعات، وقد أظهرت دراسة مارش ومناري Marsh & Mannari والمتعلقة بالولاء المهني عند اليابانيين أن هذا الولاء يزداد عندما يطبق التنظيم نظاماً فعالا للحوافز وتجدر الإشارة في هذا السياق أن المنظمات الحكومية هي أقل المنظمات استخداما للحوافز، مما يستدعى لفت نظر القائمين عليها لاعتماد نظام جيد للحوافز وبناء وخلق الانتماء والولاء عند العاملين في المؤسسات الحكومية .

4. زيادة إشراك العاملين في التنظيم: تعرف المشاركة على أنها "اشتراك عقلي وانفعالي للفرد في داخل الجماعة من خلال موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية وان يشترك في المسؤولية عنها" ولقد بينت الدراسات أن إشراك العاملين في التنظيم يزيد من درجة الولاء المهني لديهم، فيتحدث عن المنظمة بقوله "نحن" وفي حال واجهتهم مشكلة في العمل يشيرون إليها على أنها "مشكلتهم" وبالتالي يكونوا أكثر قدرة ورغبة على العمل الجماعي مما يعود على المنظمة بمزيد من الأداء.[1]

5. الاهتمام بتحسن المناخ التنظيمي: إن تعبير المناخ التنظيمي يشير إلى مجموعة من الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الاستقرار، يفهمها العاملون ويدركونها فتنعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم و إن التنظيمات والعاملين على حد سواء يسعون إلى إيجاد مناخ تنظيمي جيد لكلا الطرفين، وقد أظهرت الدراسات في هذا الإطار أن التنظيمات ذات المناخ والبيئة المتسلطة والمحبطة لمعنويات العاملين والتي تتصف بعدم المسؤولية هي تنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة الولاء المهني لديهم، لذلك لابد للتنظيمات من أن تعمل على إيجاد وخلق البيئة و المناخ التنظيمي الجيد وتحقيق الأهداف والاهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين.

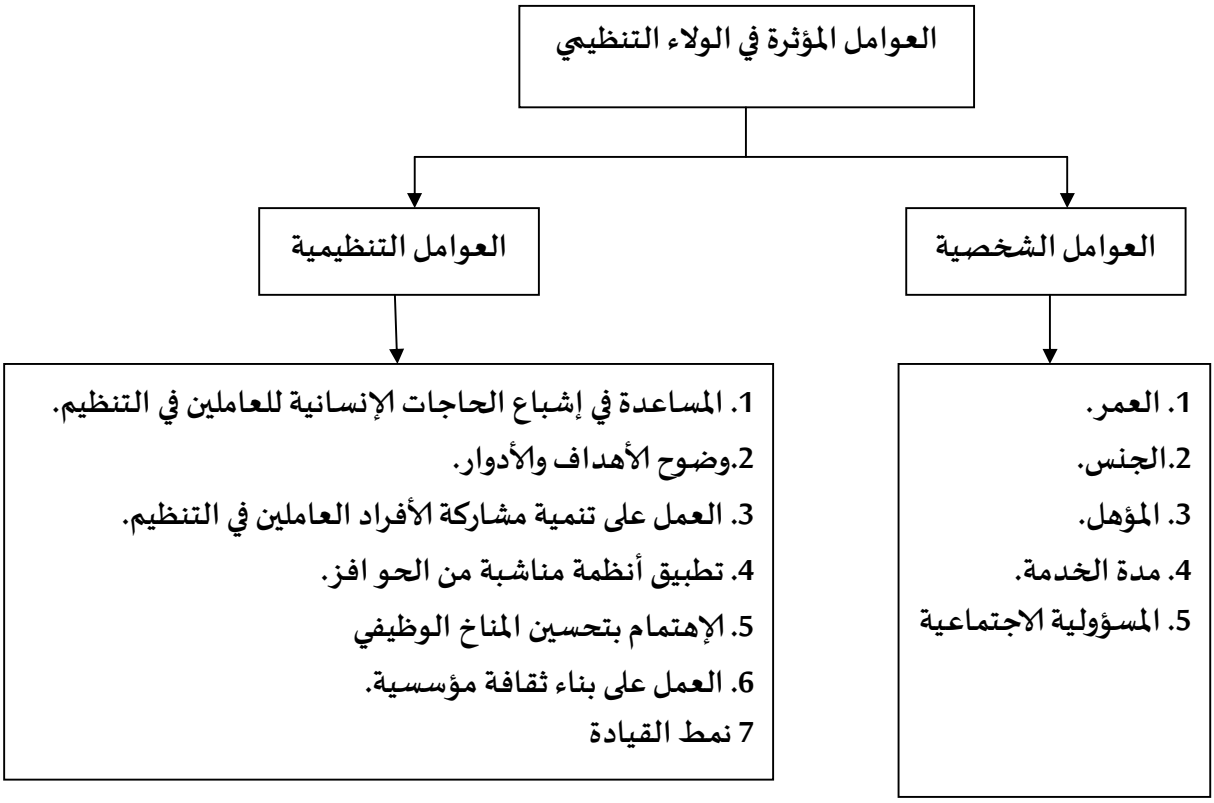
6. العمل على بناء ثقافة مؤسسية: تعني هذه العبارة أنه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها، ثم النظر إليهم والتعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي التنظيم،والتي يسعي المسئول عنها إلى خلق وترسيخ مقاييس متميزة للأداء عند أعضائها من خلال التدريب الكافي والمناسب وتوفير القدر اللازم من الاحترام بين أفراد هذه الأسرة الواحدة.[2]

[1]- راتب سعود، مرجع سابق، ص 314.

[2]- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع والطباعة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 97.

وبعد هذا العرض للعوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي يجب الإشارة إلى أن لكل شيء حد معين،إذا زاد عنه فان النتيجة تصبح سلبية،فالولاء التنظيمي إذا زاد عن الحد الذي يجب أن يصل إليه فإنه يصبح عاملاً معطلا وسلبياً ويصبح في مثل هذه الحالة تطرفاً ويؤدي بصاحبه إلى سلوك التعصب .[1]

الشكل رقم (07): العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي



المصدر: من إعداد الطاليان

[1]- راوية حسن، مرجع سابق، ص 97.

سادسا: أثار الولاء التنظيمي

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

1. الآثار الإيجابية

- شعور الموظف بالولاء التنظيمي يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة كانخفاض معدل دوران العمل، واستقرار العمالة والانتظام في العمل وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل، وزيادة الإنتاجية وتحقق النمو والازدهار للمنظمة

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

- أثار الولاء التنظيمي 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 علاقته العائلية.

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

- المنظمة التي يتصف أفرادها بالولاء تصبح حلم جميع الإفراد الذين يحاولون الانضمام لها، وهذا بدوره يسهل على المنظمة اختيار مجندين جدد ذوي مهارة عالية.[2]

[1]- عبد الغفار الحنفي، عبد السلام أبو قحف، محمد بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر، 2002، ص 83.

[2]- راوية حسن، مرجع سابق، ص 104.

2. الآثار السلبية:

الآثار السلبية للولاء التنظيمي تجعل الفرد يوجه ويستثمر جميع طاقاته بالعمل ولا يترك أي وقت للنشاطات خارج العمل وهذا بدوره 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.[1]

سابعا: قياس الولاء التنظيمي

1. قياس الولاء التنظيمي:

بالرغم من أن قياس الولاء التنظيمي يحمل المنظمة تكاليفا وجهودا شاقة، إلا أنه يحقق فوائد كثيرة للمنظمة تساعد على تصحيح الانحرافات والأخطاء في الممارسات الإدارية، وهناك من فوائده ما يعود على الأفراد، ومنها ما يعود على المنظمة بالدرجة الأولى، ومنها ما يعود على المجتمع بشكل عام، ومما لا شك فيه أن جميع المنظمات تعمل بشكل يساعد على تحقيق مستويات معيشية جيدة لأفرادها العاملين ولكي تستطيع هذه المنظمات الوصول إلى هذا الهدف لابد للقائمين عليها من أن يتابعوا تقويم نشاطها من وقت لآخر للتعرف على ما قد تحققه لأفرادها من مكاسب مادية ومعنوية من ناحية، وعلى قوة الترابط بين أفرادها من ناحية أخرى، ونظرا للارتباط القائم بين ما تحققه المنظمات لأفرادها من مكاسب مادية ومعنوية وبين ولاءهم لها فإنه يمكن عن طريق قياس مدى ولاء الأفراد لمنظمتهم تقدير نجاح هذه المنظمات أو فشلها. ولذلك يجب على الإدارة الحكيمة قبل أن تبدأ في رسم السياسات أو اتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الولاء بين العاملين، أن تجمع البيانات والمعلومات حول مؤشرات واتجاهات ومحددات الولاء فعملية قياس الولاء تعتبر ظاهرة إدارية واعية وهادفة تجني المنظمة والعاملون من ورائها فوائد كثيرة ومن هذه الفوائد:[2]

- يقدم قياس الولاء التنظيمي لإدارة مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي وهذا يمكن المنظمة من أن تعمل على تحديد موقعها واتجاهها قياسا إلى فترة سابقة من الوقت، وأنها تستخدم المقارنة المستوى ولاء العاملين فيها مع منظمات أخرى للفترة أو على مستوى إدارات المنظمة أو فئات العاملين فيها.

[1]- راوية حسن، مرجع سابق، ص 104.

[2]- عبد الله بن فهاد، الولاء التنظيمي وعلاقته بالأمن الوظيفي لدى المعلمين بقطاع التربية والتعليم بمحافظة وادي الدواسر،رسالة ماجستير في العلوم الإدارية،قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011، ص 15

- تدخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية وإنسانية تتمثل في المشاعر والاتجاهات نحو الكثير من الأمور التي لها علاقة بالعاملين والتنظيم على حد سواء. لذلك يترتب على الإدارة الجيدة التعرف على المشاعر والأحاسيس والاحتياجات حتى تستطيع قياس ومعرفة ما يتمتع به الأفراد من ولاء لهذه المنظمة.

- إن قياس الولاء التنظيمي هو بمثابة أداة تشخيصية جيدة الإدارة الناجحة على استخدامها القياس ومعرفة مشكلات المعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة.

- إن البحوث الإنسانية الخاصة المتعلقة ببحث الولاء التنظيمي تعود بالنفع على المنظمة والأفراد، كون الفرد يتولد عندهم الشعور بالأهمية لاهتمام الإدارة بهم مما ينعكس بأثر إيجابي على المنظمة وعلى الأفراد وهذه الآثار الإيجابية تتراوح بين الرغبة في العمل، وزيادة الثقة والمصداقية.[1]

2. وسائل قياس الولاء التنظيمي:

تعتبر وسائل قياس الولاء التنظيمي من الوسائل المهمة والتي لها تأثير مباشر على تحديد درجة ومستوى ولاء الفرد لمنظمته، ولقد سعت غالبية المنظمات الحديثة إلى قياس الولاء التنظيمي من خلال عدة أساليب تتضمن:

أ- **المقاييس الموضوعية:** هذا النوع من المقاييس يقيس الولاء التنظيمي للعاملين من خلال الآثار السلوكية وذلك باستخدام وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك الذي قد يعكس ولاء الفرد أو عدم ولائه مثل: الرغبة في البقاء بالمنظمة، ومستويات الأداء، ومعدل الغياب دوران العمل معدل حوادث العمل، ومدى التحكم في استخدام التقنيات الحديثة.[2]

ب. المقاييس الذاتية: أي قياس الولاء التنظيمي بواسطة أساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة ولائهم، وهذه يمكن أن تؤدي إلى بلورة مؤشرات معينة تكشف مستوى الولاء التنظيمي حيث تتضمن مجموعة من الأدوات منها:[3]

[1]- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص 193.

[2]- عبد الله بن فهاد، مرجع سابق، ص 21

[3]- عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 194

- **الاستبانة:** تعتبر الاستبانة من أفضل أدوات جمع البيانات والمعلومات عن الاتجاهات وردود الأفعال، وهي عبارة عن استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة أو المفتوحة التي يجب أن يجيب عنها المبحوث، على أن تكون واضحة ودقيقة، وقد تختلف قوائم الاستبانة في نوعية وطبيعة الأسئلة، ويطلب من الفرد اختيار ما ينطبق على توجهاته وردود أفعاله حول موضوع أو قضية معينة.

وتتميز قوائم الاستبانة بأنها واضحة ودقيقة وتوفر وسيلة جمع معلومات سريعة وتتناسب مع جمع البيانات من أعداد كبيرة من الجمهور المستهدف فضلا عن قلة التكلفة، كما توجد بعض السلبيات للاستقصاء منها :

- لا تحقق الهدف منها إذا كان مستوى التعليم منخفضا بين الجمهور المستهدف أو إذا كان بعضهم يجهل القراءة والكتابة. سوء فهم المجيب للأسئلة.

- يحتاج الاستقصاء إلى جهود ضخمة في إعداد صياغة الأسئلة ثم تفريغ الإجابات وتحليلها.

ب- المقابلات: تهدف المقابلات للوصول إلى الهدف من خلال الحوار المباشر وتنقسم إلى مقابلات فردية وجماعية. ويعتبر أسلوب المقابلة الشخصية من أكثر أساليب جمع البيانات شيوعا واستخداما، ويرجع ذ ذلك لسهولتها، فضلا . عن الأعمال الإضافية التي قد يقوم بها الفرد نتيجة تأثره بمضمون المقابلة، وهناك بعض المشكلات التي تقلل من فاعلية أسلوب المقابلة وهي:[1]

- سوء فهم الشخص للأسئلة.

- الرغبة في المبالغة لتضخم ردود أفعال الفرد وإبراز أهمية دوره.

ج- الملاحظة المباشرة: ويقوم هذا الأسلوب على ملاحظة سلوك العامل في عمله من أجل التعرف على درجة ولائه، حيث يقوم المحلل بالوقوف شخصيا وملاحظة الجوانب المختلفة في سلوكه من حيث توقيت مظاهر الأداء، و هذا الأسلوب بأنه يمكننا من ويتميز الحصول على بيانات واقعية قياسا بالأسلوبين السابقين، وتوفير وقت وجهد الأفراد في تعبئة استمارة الاستقصاء خاصة إذا كان مستواهم لا يؤهلهم

[1] - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 196..

لذلك، كما تزود المحللين بحقائق وخطوات العمل وتفاصيله بطريقة دقيقة، وأهم سلبيات أسلوب الملاحظة تتمثل في:[1]

- قد لا تكفي البيانات المتجمعة لفهم حقيقة وجوانب الولاء المختلفة.

- لا تفيد في تحليل بعض المواقف، ووجود اعتراض بعض الأفراد على ملاحظة سلوكياتهم وردود أفعالهم.

[1]- عبد الله بن فهاد، مرجع سابق، ص 24.

خلاصة الفصل

وبناء على ما سبق يمكننا القول أن الموارد البشرية الناجحة هي تلك التي تثمن الطاقات البشرية، وتعمل على خلق روح معنوية وولاء تنظيمي مرتفع لديها، وتسخر كل الأساليب التحفيزية المادية والمعنوية التي تجعل من العامل عنصرا فعالا داخل التنظيم.

إن إدراك العامل وشعوره باهتمام المنظمة ينمي فيه روح الولاء المهني والإنتماء إلى هذه المنظمة التي يعتبر نفسه جزء منها، وهذا يسهم في الإستقرار المهني للعامل مما ينعكس على مردوديته في الإنتاج داخل التنظيم، ولهذا نال موضوع الولاء التنظيمي اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في مجال السلوك التنظيمي داخل المنظمة، ولأهميته بالنسبة للعامل والمنظمة، حيث أنه من شأنه أن يسهم في فعاليتها وتنافسيتها في السوق ويضمن بقاءها واستمراريتها.

الفصل الرابع

المعالجة المنهجية لموضوع الدراسة

- أولا: مجالات الدراسة
- ثانيا: مجتمع البحث
- ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة:
- رابعا: أدوات جمع البيانات
- خامسا: الأساليب الإحصائية الوصفية
- سادسا: صدق أداة الاستبيان وثباتها

تمهيد

نسعى من خلال هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة بداية بالتطرق لكل من الإطار المكاني والزماني والبشري للدراسة، مرورا بالأدوات التي استخدمناها لجمع المعلومات والبنات حول موضوع الدراسة، ثم تحليل البيانات السوسيوالديمغرافية لعينة الدراسة.

أولا: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني للدراسة:

أ- التعريف بالمؤسسة مكان الدراسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور هوام علي مرسط هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و توضع تحت سلطة الوالي حيث تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم رقم07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428 الموافق لـ19 مايو 2007 و المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها وسيرها.

تشتمل المؤسسة على مجموعة من الهياكل و المصالح الاستشفائية و فقا لأحكام القرار رقم 131 المؤرخ في 04 نوفمبر2013 المتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة وتتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة و مستمرة بالحاجيات الصحية لسكان البلدية و ما جاورها وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص بالمهام الآتية:

- ضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج الإستشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم لجميع الأسلاك
- ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية.

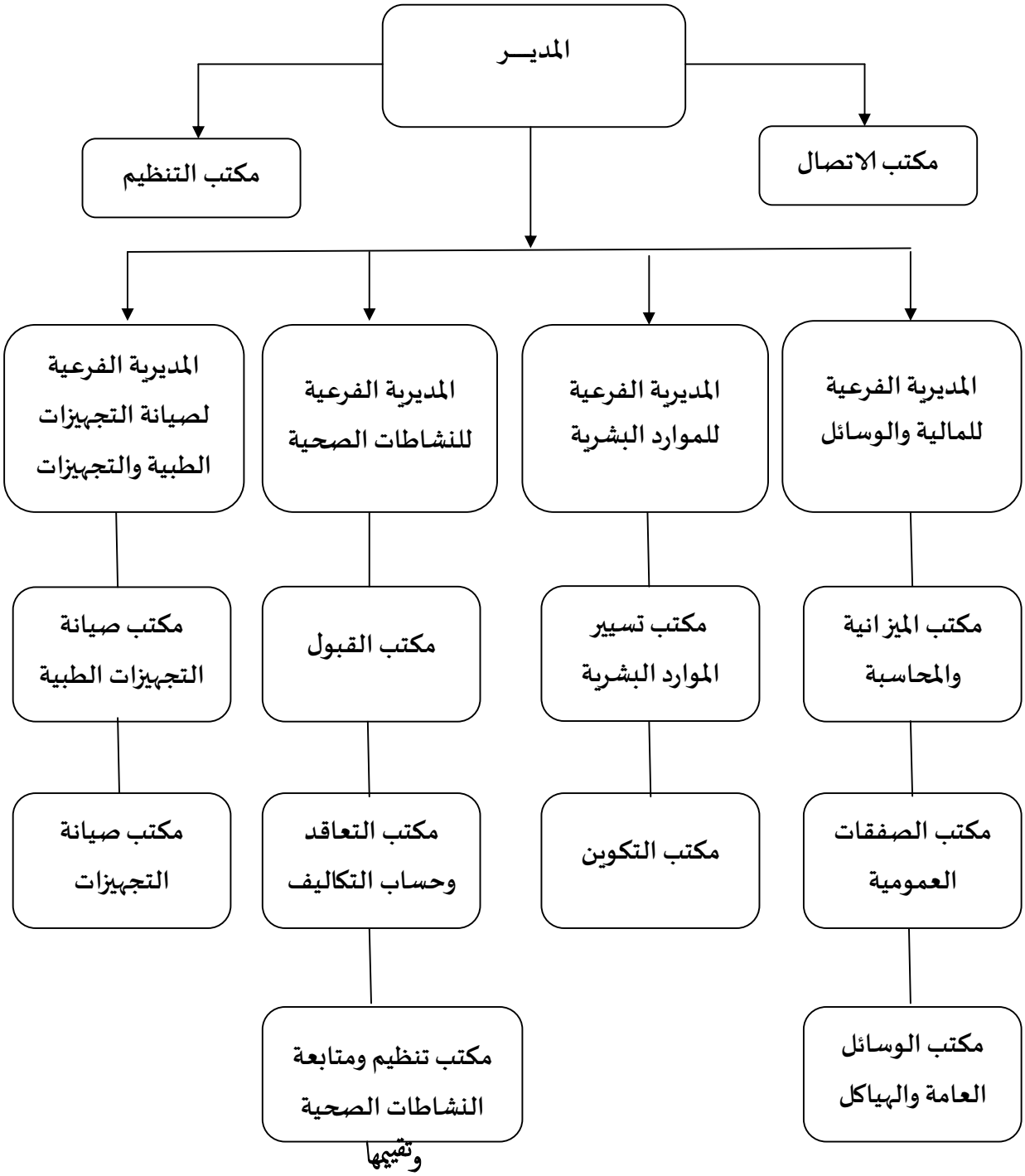
كما يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا لتكوين الطبي و الشبه طبي و التكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

وتتربع المؤسسة العمومية الاستشفائية مرسط على مساحة تقدر بـ:2088.4 م^2 و قد استلم هذا الهيكل الجديد بتاريخ :12 أكتوبر 2013 و هو الآن يقدم تغطية صحية شاملة لكافة البلديات المجاورة لها و يسيرها مدير معين من طرف الوزارة الوصية و يساعده نواب مدير يكلفون على التوالي بما يلي :

- المديرية الفرعية للمالية و الوسائل.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية.
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية.
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة.

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية :

الشكل رقم (08) الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الدكتورهوام علي مرسط



المصدر: مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور هوام علي مرسط

ج- المصالح الإستشفائية للمؤسسة العمومية الاستشفائية مرسط : تتشكل من طوابق أرضية و علوية متصلة ببعضها البعض و تضم المصالح الآتية :

مصلحة الجراحة العامة: بقدرة استيعاب تقدر بـ: 30 سرير موزعة على ثلاثة وحدات وهي :

- وحدة العمليات.
- وحدة استشفاء الرجال.
- وحدة استشفاء النساء.

مصلحة الطب الداخلي: بقدرة استيعاب تقدر بـ:30سرير موزعة على ثلاث وحدات وهي:

- وحدة استشفاء الرجال.
- وحدة استشفاء النساء.
- وحدة طب الأورام.

مصلحة طب الأطفال: بقدرة استيعاب تقدر بـ:20سرية و هي موزعة على وحدتين و هما:

- وحدة طب الأطفال.
- وحدة حديثي الولادة.

مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية: بقدرة استيعاب تقدر بـ 10 أسرة و هي موزعة على وحدتين وهما:

- وحدة الاستقبال و الفرز.
- وحدة الاستشفاء.

مصلحة علم الأوبئة: و تتكون هذه المصلحة من و حدتين هما:

- وحدة المعلومات الصحية.
- وحدة النظافة الاستشفائية.

مصلحة الأشعة المركزية: و تتكون من و حدتين و هما:

- وحدة الأشعة.
- وحدة التخطيط بالصدى.

المخبر المركزي: و يتكون من وحدتين وهما:

- وحدة علم الأحياء المجهرية.
- وحدة الكيمياء الحيوية.

مصلحة الصيدلية: و تتكون من وحدتين وهما:

- وحدة تسيير المواد الصيدلانية.
- وحدة توزيع المواد الصيدلانية.

بنك الدم: ويشمل على كافة المعدات الطبية والتقنية اللازمة لسيرها كما أن المؤسسة في إطار توسعة لتضم بعض المصالح والوحدات الجديدة على غرار مصلحة عنبر الجراحة ومصلحة دار الولادة.

د- المصالح الإقتصادية للمؤسسة العمومية الاستشفائية مرسط :

إن كل مؤسسة عمومية تسير وفق نظام إداري معين يسهر على متابعة إحترام مبادئها ومدير معين قانونيا من طرف المؤسسة المركزية الوصية عليها.

وتخضع المؤسسة كغيرها من المؤسسات العمومية لنظام إداري مهيكل على النحو الأتي :

- مكتب المدير : يرأسه المدير وكلت له مهمة متابعة التسيير الحسن للمستشفى بعد تعيينه من وزارة الصحة، يمارس سلطته على الموظفين في إطار التنظيم المعمول به بهذه المؤسسة وذلك بتحقيق علاقات إيجابية مع الموظفين لضمان التسيير الحسن للمستشفى ويكون مدعم بمجلس الطبي كلاهما يكمل الأخر،كما يتفرع إلى مكتبين و أربعة مصالح رئيسية:

- مكتب التوجيه العام .
- مكتب الاتصالات .

- مصلحة النشاطات الصحية : وهي مصلحة مجهزة بجهاز الكمبيوتر وبموظفين أكفاء و قدامي في المستشفى يتكلفون بكل النشاطات الصحية ويتفرع منها عدة مكاتب:

- مكتب الوقاية الصحية .
- مكتب التنظيم وتقييم نشاطات العناية .
- مكتب الاستقبال والإعلام والتوجيه .
- مكتب المداخيل المالية .

- **مصلحة وسائل الإدارة :** وهي مصلحة إدارية يعمل بها موظفين إداريين حيث يدرس فيها كل ما يتعلق بملفات موظفي المؤسسة وتتفرع المكتب تسيير الموارد البشرية.

- مكتب الميزانية والمحاسبة .
- مكتب القيمة الصحية (الإسعافات)

- **مصلحة الخدمات الاقتصادية والتجهيز والصيانة :** وهي مصلحة تهتم بمختلف الخدمات والتجهيزات الاقتصادية الخاصة بالمؤسسة تتفرع هذه المصلحة إلى:

- مكتب الخدمات الاقتصادية .
- مكتب التأسيس والتجهيز والصيانة

وكما يسهر طاقما إداريا مكونا من 46 عونا إداريا بمختلف الرتب، من مهندسين، تقنيين وإعلاميين الحرص على السير الحسن للمستشفى أما فيما يخص مسالة التمويل فإن الدولة هي التي تمنح للمؤسسة الاستشفائية هوام على مرسط ميزانية سنوية يتولى مدير المؤسسة توزيعها على مختلف الأقسام.

- مصلحة نيابة مديرية صيانة العتاد الطبي و التجهيزات المر افقة: و تشتمل على مكتبين :

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية
- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

يسهر عليها مجموعة من الموظفين مؤهلين و حاصلين على تكوين خاصة يوافق و طبيعة عملهم ، يعملون على صيانة و تصليح مختلف الأجهزة الطبية و الأجهزة المرافقة التي تتوفر عليها المؤسسة.

هـ- الهيئة الرقابية :

المديرية الفرعية للمالية والوسائل : نائب المدير المكلف بالمالية والوسائل، مسؤول عن مصلحته، وبهذه الصفة القيام بأعمال المحاسبة المادية و محاسبة المخزون، ويعد الحساب الإداري، و الوضعية المالية للمؤسسة كل ثلاثة أشهر :

- إعداد دفاتر الشروط الخاصة بالصفقات العمومية للمؤسسة ومتابعتها.
- الإشراف على مخازن المؤسسة، من خلال بطاقة المخزون وإعداد الجرد.
- هو المسؤول الشخصي عن تسيير الميزانية تحت اشراف الآمر بالصرف.
- يحمل جميع مفاتيح المخازن، ويضمن مسؤولية الأعوان المكلفين بتموين و توزيع المواد.
- الإشراف على تنفيذ برامج صيانة وترميم الهياكل، و مراقبته.
- يمسك تحت مسؤوليته مختلف السجلات المحاسبية.

مهما تكن طبيعة المواد و السلع، لا يسمح بإدخالها إلى المؤسسة دون موافقة ومراقبة نائب المدير المكلف بالمالية و الوسائل، لأنه الوكيل الرئيسي للمؤسسة وفقا للتنظيم المعمول به.

- و تشمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل ثلاثة (3) مكاتب :
- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهياكل.

2. المجال الزمني للدراسة:

امتدت الفترة الزمنية المخصصة لهذه الدراسة ابتداء من نهاية شهر أكتوبر 2024 إلى غاية شهر ماي 2025 حيث قمنا بزيارة استطلاعية بالمؤسسة ميدان الدراسة وهذا طبعا بعد ضبط الموضوع مع الأستاذ المشرف، تعرف الباحث من خلال هاته الزيارة على سيرورة العمل داخل المؤسسة، وكذا عدد العاملين بها على مستوى كل مصلحة، وأخذنا الموافقة المبدئية لإجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة بعد مقابلة مدير الموارد البشرية.

تلت هذه المرحلة الشروع في إجراء الدراسة النظرية وإعداد الإجراءات المنهجية لها، وبعد ذلك قمنا بزيارة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية ميدان الدراسة لتجريب الاستمارة وامتدت هذه المرحلة لمدة ثلاثة

أيام، وكمرحلة نهائية من الدراسة الميدانية وبعد ضبط عينة الدراسة تم توزيع الاستمارة في صيغتها النهائية على مفردات العينة المختارة من مجتمع البحث، تخلل ذلك قيام الباحث بمقابلة بعض الأطباء والممرضين والإداريين والعمال لتبيان غموض بعض الجوانب التي تخص الدراسة، وطرح المزيد من الأسئلة التي نسعى من خلالها إما لتأكيد البيانات المتحصل عليها من الاستبانة، وجمع بعض البيانات التي سيتم الاستعانة بها في الدراسة كالهيكل التنظيمي ومعلومات حول المؤسسة.

3. المجال البشري:

يمثل مجموع العاملين في المؤسسة الإستشفائية الدكتور هوام علي ببلدية مرسط، والذي قدر بـ 322 عامل.

ثانيا: مجتمع البحث

. على الباحث في أي دراسة ميدانية القيام بضبط وحصر مجتمع البحث وهذا بغرض معرفته وتكوين فكرة عنه، ومن ثمة اختيار العينة التي تتماشى وطبيعة الموضوع المراد دراسته، وبالرجوع للمجتمع الأصلي المبحوث نجد أن عدد العاملين فيه يقدر بـ: 322 موظفا، اخترنا تقنية المسح الشامل، أين ستتم الدراسة على مستوى المؤسسة ككل وتوزيع الاستمارات على جميع الموظفين فيها.

ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج من أهم الطرق التي يتبعها الباحث في دراسة أي مشكلة أو موضوع بحث، حيث يستند هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها وصفا كميا وكيفيا، إذ يعرف المنهج الوصفي على أنه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جميع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة".[1]

[1]- بشير صالح الرشيدي، مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص 59.

رابعا: أدوات جمع البيانات

في إطار الدراسة التطبيقية التي قمنا بها وبهدف اختبار العلاقة بين متغيري البحث (ضغوط العمل والولاء التنظيمي) استخدمنا تقنية الإستبيان كوسيلة لقياس تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، وقد تم الاستعانة في إعدادها بالاطلاع على الدراسات السابقة حول الموضوع وقد انقسمت أسئلة الإستمارة إلى عدة محاور...

ويعرف البعض الاستبيان على أنه: "قائمة من الأسئلة تعبر عما يرغب الباحث العلمي في معرفته عن طريق عينة الدراسة، حيث يقوم بعرض قائمة الاستبيان على المفحوصين للإجابة عنها، وتوفير المادة العلمية الخام للباحث العلمي، وبعد ذلك يتم تبويبها وتصنيفها، ومن ثم استخدام الوسائل الإحصائية لتحليلها بدقة، والوصول إلى النتائج النهائية للبحث العلمي"[1].

وعرف البعض الآخر الاستبيان على أنه: "الأسئلة النصية التي يدونها الباحث العلمي، للتعرف على معتقدات أو آراء أو توجهات مجموعة من الأفراد، والاستفادة منها في تنفيذ البحث العلمي بشكل إيجابي"[2].

وعرف آخرون الاستبيان على أنه: "المؤشرات التي تسهم في التعرف على أبعاد المشكلة العلمية؛ من خلال عملية استقصاء ميداني على مجموعة من الأفراد"[3].

إضافة إلى تقنية الاستبيان، استخدمنا تقنية الملاحظة البسيطة وذلك أثناء الدراسة الاستطلاعية لميدان الدراسة، حيث تم ملاحظة الجو الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية هوام علي بلدية مرسط، ورأينا كيفية سير الأعمال والوظائف داخلها.

وتعرف الملاحظة على أنها عبارة عن قيام الباحث بالانتباه والتدقيق تجاه ظاهرة أو حادثة معينة، وبهدف التقصي والتحري وسبر الأغوار، ومن ثم التوصل إلى العلاقات بين المتغيرات وتحديد النتائج.[4]

[1]- بحري صابر، خرموش منى، الإستبيان كأحد أدوات جمع البيانات بين دواعي الإستخدام ومعيقات التطبيق في الدراسات، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد 04، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، د.س.ن، ص 345.

[2]- بحري صابر، خرموش منى، مرجع سابق، ص 345.

[3]- محمد عبيدات وآخرون، منهج البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1997، ص 97.

[4]- محمد عبيدات وآخرون، المرجع نفسه، ص 53.

وتعرف أيضا على أنها عملية يقوم فيها الباحث بمشاهدة ومراقبة إحدى الإشكاليات من خلال اتباع النسق العلمي الصحيح، ووفقا لأهداف وخطط وضعت بشكل مسبق، ومن ثم بلوغ المعرفة والتوصل إلى حلول عن مشكلة عملية من الناحية التطبيقية.[1]

لقد استعنا أيضا بالوثائق والسجلات لغرض إتمام عمليات البحث من خلال البيانات الخاصة بالمركز من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة من خلال إجراء بعض المقابلات.

ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03): جداول الاستبيان

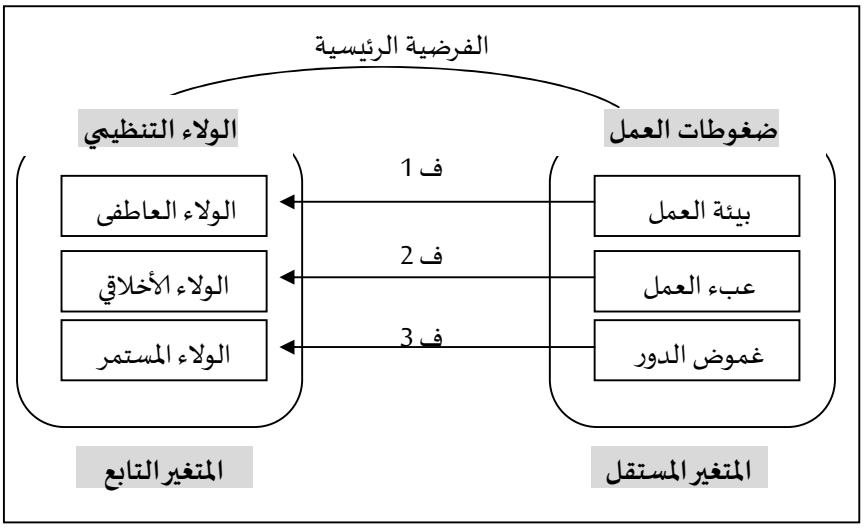
الاستبيانات	العدد	النسبة (%)
الموزعة	322	100
التي لم يتم استرجاعها	168	52.17
الصالحة للتحليل	**180**	**47.83**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يلاحظ من الجدول رقم (02) أنه تم توزيع 180 استبيان بما يوافق أغلبية مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاعها كاملة أي بنسبة 52.17% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. ويمكن عرض مختلف تلك المتغيرات بيانيا من خلال الشكل التالي:

[1] - فاطمة الزهراء تنيو، الملاحظة تقنية كثيرة الورود ونادرة التوظيف، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 01، جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3، جوان 2020، ص 45.

الشكل رقم (09): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

وبالتالي تم اعتماد جملة من الإجراءات الموضوعة بغية الوصول إلى نتائج عملية دقيقة.

وتعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، وقد اشتملت على جزأين أساسيين، وهما :

-الجزء الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية والخبرة المهنية)

- الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 37 عبارة تم تقسيمها على محورين أساسيين يعكسان الإشكالية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (04) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

الجدول رقم (04): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

محاور الدراسة	عدد الأسئلة (الفقرات)	
ضغوطات العمل	بيئة العمل	06
	عبء العمل	08
	غموض الدور	06
مجموع المحور المستقل	20	
الولاء التنظيمي	الولاء العطفي	07
	الولاء الأخلاقي	05
	الولاء المستمر	05
مجموع المتغير التابع	17	
المجموع الكلي	37	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

خامسا: الأساليب الإحصائية الوصفية

استخدمت هذه الأساليب للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، وهي:

- **التوزيع التكراري والنسب المئوية والتمثيل البياني:** لمعالجة البيانات الديمغرافية والتعرف على خصائص العينة.
- **الوسط الحسابي (Mean):** مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة[1]
- **الانحراف المعياري (Déviation Standard):** لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.[2]

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(Xi-\overline{X})2}}{N}$$

الأساليب الاستدلالية: وتتمثل فيما يلي:

- **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha):** لاختبار ثبات أداة الدراسة، تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت قيمة ألفا أكبر من (0,6)، وكلما اقتربت من (1) دل ذلك على درجة ثبات أعلى.
- **معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson):** لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.
- **الانحدار البسيط:** لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.[3] ويتم حساب هاته الأساليب وفقا لما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}}$$

2- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum vi}{vt}\right)$$

[1]- عبد اللاه إبراهيم الفقي، **الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص ص: 95-142.

[2]- إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، **أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص: 121.

[3]- وليد عبد الرحمن خالد الفراء، **تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS**، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص: 15 (تم تحميل الملف من الموقع: www.guidespss.com)

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

سادسا: صدق أداة الاستبيان وثباتها

للتحقق من صدق أداة الاستبيان والتحقق من ثباتها لابد من إتباع الخطوات التالية:

1. صدق أداة الدراسة: ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها على العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة للتحكيم وفقا لسلم ليكارت الخماسي.[1] وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (05): معايير تحديد الاتجاه

المتوسط المرجح	[1,66-1]	[2,33-1,67]	[3,00-2,34]
اتجاه الإجابة	لا	أحيانا	نعم
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر: بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص: 24.

2. ثبات أداة الدراسة

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 37 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات ألفا كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

[1] - الملحق رقم ( ).

الجدول رقم (06): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لإجمالي الدراسة

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرونباخ (%)
من الفقرة 01 إلى 30	معامل الثبات الكلي	71.9

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.[1]

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة بشكل مقبول حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة ما نسبته 71.9%، وهو معدل أعلى من نسبة الدلالة (60%) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ويمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

[1] - أنظر الملحق رقم ( )

الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير البيانات وصياغة النتائج

- أولا: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية
- ثانيا: عرض وتحليل وتفسير البيانات
- ثالثا: صياغة النتائج
- رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
- خامسا: النتائج العامة

أولا: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية

تم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

1. متغير الجنس

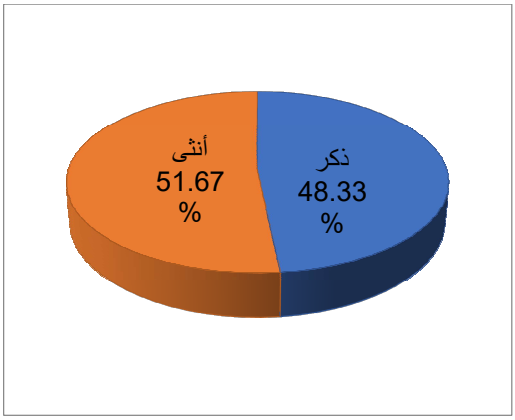
الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	87	48.3
أنثى	93	51.7
المجموع	180	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث يشكل الذكور 48.3% والإناث 51.7% من إجمالي 180 مشاركًا. هذا التوازن النسبي يعكس عدم وجود انحياز كبير في العينة، مما يعزز موثوقية النتائج. تُظهر النسبة الأعلى للإناث احتمال وجود تأثيرات مختلفة على الولاء التنظيمي، حيث قد تواجه النساء ضغوطات تتعلق بالتوازن بين العمل والحياة الأسرية، مما يستدعي دراسة أعمق لفهم كيفية تأثير هذه الضغوطات على كل جنس. بالتالي، تُعتبر هذه البيانات ضرورية لتوجيه السياسات والاستراتيجيات في المؤسسات الاستشفائية بهدف تحسين بيئة العمل وتعزيز الولاء التنظيمي.

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

جدول رقم(08): توزيع العينة حسب متغير السن

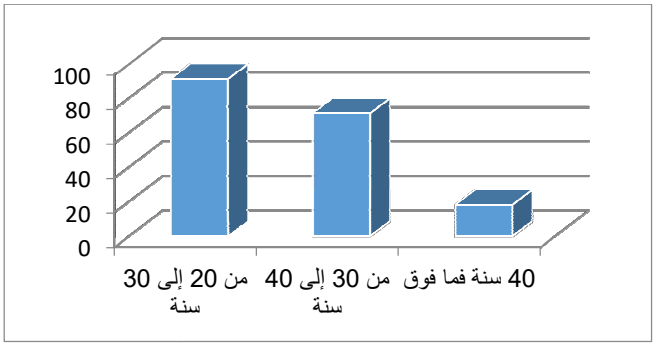
متغير العمر	التكرار	النسبة%
من 20 إلى 30 سنة	91	50.6
من 30 إلى 40 سنة	71	39.4
40سنة فما فوق	18	10.0
المجموع	**180**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول توزيع العينة حسب متغير العمر، حيث تشكل الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة النسبة الأكبر (50.6%)، تليها الفئة من 30 إلى 40 سنة بنسبة 39.4%، **بينما تمثل الفئة العمرية** 40 سنة فما فوق 10.0% فقط. **يعكس هذا التوزيع وجود تركيز ملحوظ على الشباب في بيئة العمل بالمؤسسات الاستشفائية، مما قد يعني تعرضهم لضغوطات جديدة تتعلق بالتحديات المهنية.** في المقابل، قد يكون للعاملين في الفئة **المتوسطة خبرات تجعلهم أكثر قدرة على التعامل مع تلك الضغوط.** يعكس وجود عدد قليل من كبار السن

تحديات محتملة في الاستبقاء أو التقاعد المبكر. بالتالي، من الضروري فهم كيفية تأثير هذه الضغوط على الولاء التنظيمي، مما يستدعي تطوير استراتيجيات ملائمة لكل فئة عمرية لتعزيز بيئة العمل.ويمكن تمثل نتائج الجدول أعلاه في الشكل الموالي:

الشكل رقم (11): التوزيع البياني للعينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (07).

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

جدول رقم (09): توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة%
ثانوي	46	25.6
جامعي	123	68.3
مستوى آخر	11	6.1
المجموع	**180**	**100**

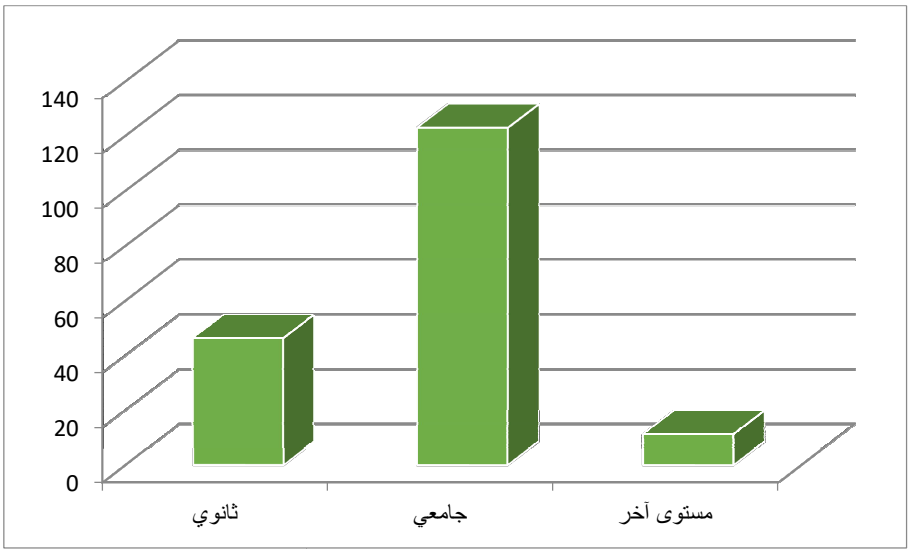
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يظهر الجدول توزيع العينة حسب المستوى الدراسي، حيث يشكل الأفراد الحاصلون على التعليم الجامعي النسبة الأكبر (68.3%)، تليهم فئة ذوي المستوى الثانوي (25.6%)، بينما تمثل فئة "مستوى آخر" 6.1% فقط. **يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية المشاركين يمتلكون مستوى تعليميًا عاليًا، مما قد يؤثر على** كيفية تعاملهم مع ضغوط العمل والولاء التنظيمي. حيث يمكن أن تكون الفئة الجامعية أكثر دراية بالبيئة

المهنية ومتطلبات العمل، مما قد يساعدهم في إدارة الضغوط بشكل أفضل مقارنة بالذين يمتلكون مستوى ثانوي. كما أن قلة الأفراد في فئة "مستوى آخر" قد تشير إلى عدم تنوع الخلفيات التعليمية بين المشاركين.

بناءً على ذلك، من المهم أن تأخذ المؤسسات الاستشفائية في اعتبارها هذه الفروقات التعليمية عند تطوير استراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي، حيث قد تختلف احتياجات الدعم والتطوير بناءً على المستوى الدراسي.. ويمكن تمثيل هذه النتائج وفقا للشكل الموالي:

شكل رقم (12): التوزيع البياني للعينة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (08).

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

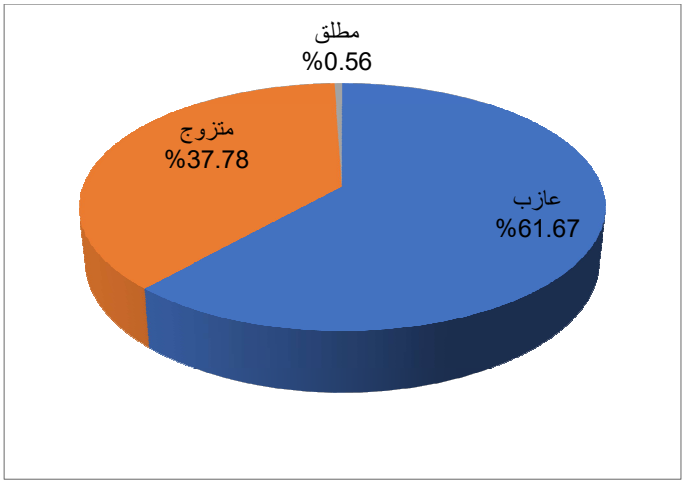
جدول رقم (10): توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة%
عازب	111	61.7
متزوج	68	37.8
مطلق	1	.6
المجموع	**180**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية، حيث يشكل الأفراد العازبون النسبة الأكبر (61.7%)، تليهم فئة المتزوجين (37.8%)، بينما يمثل المطلقون 0.6% فقط. يشير التركيز العالي على العازبين إلى أن هذه الفئة قد تكون أكثر عرضة لتحديات العمل وضغوطاته، حيث قد يمتلكون أوقاتًا أكثر مرونة للعمل ولكن في الوقت نفسه قد يواجهون ضغوطات نفسية واجتماعية مختلفة. من جهة أخرى، يمكن أن يواجه المتزوجون ضغوطات إضافية تتعلق بالتوازن بين العمل والحياة الأسرية، مما قد يؤثر على ولائهم التنظيمي بشكل مختلف. أما نسبة المطلقين المنخفضة، فقد تعكس قلة تمثيل هذه الفئة في المجتمع المستهدف، مما يستدعي مزيدًا من الدراسة لفهم تأثير الحالة الاجتماعية على الولاء التنظيمي. بالتالي، يعتبر هذا التوزيع مهمًا لفهم كيفية تأثير ضغوط العمل على مختلف فئات الحالة الاجتماعية، مما يساعد المؤسسات الاستشفائية في تطوير استراتيجيات دعم ملائمة لتعزيز الولاء التنظيمي.. ويمكن تمثيل هذه النتائج وفقا للشكل الموالي:

شكل رقم (13): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (09).

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

جدول رقم (11): توزيع العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية

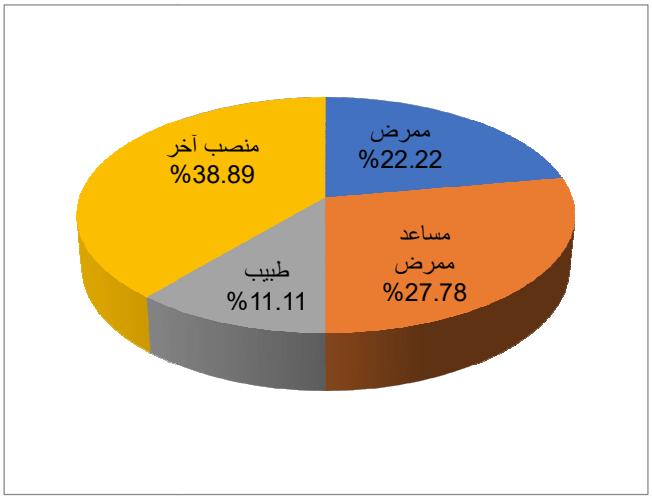
الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة%
ممرض	40	22.2
مساعد ممرض	50	27.8
طبيب	20	11.1
منصب آخر	70	38.9
المجموع	**180**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول اعلاه توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية، حيث تشكل فئة "مساعد ممرض" **النسبة الأعلى** (27.8%)، تليها فئة "ممرض" (22.2%)، ثم "طبيب" (11.1%)، وأخيرًا "منصب آخر" (38.9%). **تعكس هذه الأرقام تنوع المناصب في المؤسسات الاستشفائية، حيث تُظهر الهيمنة على مناصب**

المساعدين والممرضين أهمية دورهم في تقديم الرعاية للمرضى. من المهم الأخذ بعين الاعتبار أن قلة نسبة الأطباء قد تشير إلى تركيز أكبر على فئات العمل الأخرى. يتطلب هذا التوزيع تطوير استراتيجيات دعم خاصة لكل فئة وظيفية لتعزيز الولاء التنظيمي، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا العاملين.. ويمكن تمثيل هذه النتائج وفقا للشكل الموالي:

شكل رقم (14): التوزيع البياني للعينة حسب متغير التربة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (10).

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

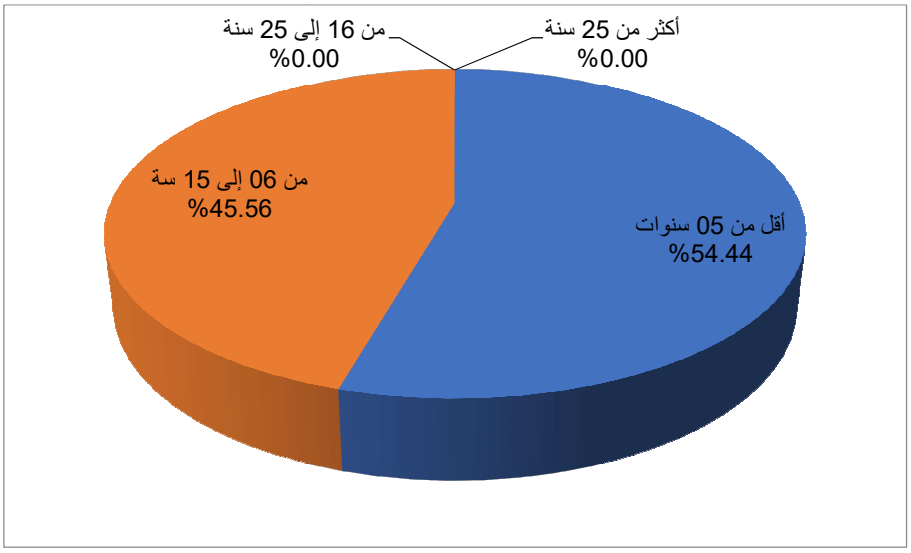
جدول رقم (12): توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة%
أقل من 05 سنوات	98	54.4
من 06 إلى 15 سة	82	45.6
من 16 إلى 25 سنة	00	00
أكثر من 25 سنة	00	00
المجموع	**180**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول أعلاه توزيع العينة حسب الخبرة المهنية، حيث يمتلك 54.4% من المشاركين خبرة أقل من 5 سنوات، بينما 45.6% لديهم خبرة تتراوح بين 6 إلى 15 سنة، مع غياب أي مشاركين في فئات الخبرة من 16 إلى 25 سنة أو أكثر من 25 سنة. تشير هذه النتائج إلى وجود عدد كبير من العاملين الجدد، مما قد يجعلهم أكثر عرضة لضغوط العمل بسبب قلة الخبرة. في المقابل، يملك العاملون ذوو الخبرة المتوسطة القدرة على التعامل مع تحديات العمل بشكل أفضل. غياب الخبرات الطويلة يستدعي دراسة الأسباب وراء ذلك، وقد يتطلب تطوير استراتيجيات دعم وتدريب لتعزيز الولاء التنظيمي وتحسين بيئة العمل في المؤسسات الاستشفائية.. ويمكن تمثيل هذه النتائج وفقا للشكل الموالي:

شكل رقم (15): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (11).

ثانيا: عرض وتحليل وتفسير البيانات

ويمكن توضح أهم نتائج المتغير المستقل وفقا لما يلي:

1. تحليل نتائج المتغير المستقل (ضغوطات العمل)

وهو ما سيتم توضيح وفقا لمختلف أبعاد ضغوطات العمل، وفقا للجدول الموالي:

جدول رقم (13): تحليل آراء المبحوثين تجاه المتغير المستقل (ضغوطات العمل) و أبعاده

ضغوطات العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	اتجاه الإجابة	المستوى
بيئة العمل	2.54	0.294	3	نعم	مرتفع
عبء العمل	2.56	0.329	2	نعم	مرتفع
غموض الدور	2.62	0.268	1	نعم	مرتفع
المتوسط العام	2.54	0.294	-	نعم	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول آراء المبحوثين تجاه ضغوطات العمل وأبعادها المختلفة، حيث سجلت جميع الأبعاد مستويات مرتفعة، مما يدل على تأثير ملحوظ لهذه الضغوطات على العاملين في المؤسسات الاستشفائية. بلغ متوسط "بيئة العمل" 2.54، مما يشير إلى وجود ضغوط مرتبطة بالظروف المحيطة، بينما سجل "عبء العمل" متوسطًا قدره 2.56، مما يدل على ضغط نتيجة حجم العمل. أما "غموض الدور" فقد سجل أعلى متوسط (2.62)، مما يعكس عدم وضوح المهام والمسؤوليات. مع متوسط عام قدره 2.57، تؤكد النتائج أن ضغوطات العمل تمثل تحديًا كبيرًا، مما يستدعي اتخاذ إجراءات لتحسين بيئة العمل ودعم العاملين في التعامل مع هذه الضغوط.

وسيتم تفصيل إجابات أبعاد المتغير المستقل كما يلي:

أ- بعد بيئة العمل

الجدول الموالي يوضح نتائج إجابات العينة حول مدى توافر بعد بيئة العمل

جدول رقم (14): تحليل آراء العينة تجاه بعد بيئة العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
1	تثق برئيسك في العمل وتحترمه	2.47	0.629	5	نعم	مرتفع
2	أحب العمل مع زملائي في فريق	2.59	0.649	3	نعم	مرتفع
3	مكان عملي يعطيني التحفيز للعمل بكل جهد و تفانٍ	2.31	0.644	6	أحيانا	متوسط
4	تشعر أنك راضي عن ظروف عملك	2.56	0.644	4	نعم	مرتفع
5	تتوفر لك ظروف و وسائل إنجاز العمل	2.70	0.588	1	نعم	مرتفع
6	نقص وسائل العمل يجعلك تتحمل أعباء إضافية لعملك	2.63	0.633	2	نعم	مرتفع
إجمالي البعد		2.54	0.294	-	**نعم**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول أعلاه تحليل آراء العينة تجاه بعد بيئة العمل، حيث يتضمن ست عبارات تتعلق بتجربة الموظفين في مؤسساتهم.

1- العبارة رقم (01): تشير العبارة "تثق برئيسك في العمل وتحترمه" إلى أن متوسط مستوى الثقة والاحترام بلغ 2.47، مما يدل على أن العاملين قد يشعرون بنقص في الثقة أو الاحترام تجاه قيادتهم. يُعتبر هذا الأمر مؤشرًا مهمًا على صحة العلاقات داخل المؤسسة، حيث يمكن أن يؤثر سلبًا على الروح المعنوية والإنتاجية. تعزيز الثقة والاحترام بين الموظفين والإدارة يُعتبر أمرًا حيويًا لتحسين بيئة العمل، مما يسهم في تعزيز التعاون والنجاح المؤسسي.

2- العبارة رقم (02): تشير العبارة "أحب العمل مع زملائي في فريق" إلى أن متوسط مستوى الرضا عن العمل الجماعي بلغ 2.59، مما يدل على أن العاملين يشعرون بشكل عام بالراحة في العمل مع زملائهم. يُعتبر هذا شعورًا إيجابيًا، حيث يعكس أهمية التعاون والتواصل الفعّال بين أعضاء الفريق. تعزيز هذه العلاقات يمكن أن يُسهم في تحسين الإنتاجية والروح المعنوية، مما يعود بالفائدة على أداء المؤسسة ككل.

3- العبارة رقم 03: تشير العبارة "مكان عملي يعطيني التحفيز للعمل بكل جهد وتفانٍ" إلى أن متوسط مستوى التحفيز بلغ 2.31، مما يدل على أن العاملين قد يشعرون بنقص في الدافع للعمل بشكل كامل. يُعتبر هذا الأمر مؤشرًا على ضرورة تحسين بيئة العمل وتعزيز عوامل التحفيز، مثل التقدير والاعتراف بالجهود. زيادة التحفيز يمكن أن يُسهم في رفع مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي، مما يعود بالنفع على أداء المؤسسة بشكل عام.

4- العبارة رقم 04: تشير العبارة "تشعر أنك راضي عن ظروف عملك" إلى أن متوسط مستوى الرضا عن ظروف العمل بلغ 2.56، مما يدل على أن العاملين يشعرون بشكل عام بالرضا، لكن هناك مجال للتحسين. يُعكس هذا الأمر أهمية تقييم وتحسين بيئة العمل، مثل الظروف المادية والدعم المتاح. تعزيز الرضا يمكن أن يسهم في زيادة الإنتاجية والالتزام، مما يعود بفائدة على المؤسسة ككل.

5- العبارة رقم 05: تشير العبارة "تتوفر لك ظروف ووسائل إنجاز العمل" إلى أن متوسط مستوى توفر الموارد والظروف المناسبة بلغ 2.70، مما يدل على أن العاملين يشعرون بأن لديهم الأدوات والدعم اللازمين لأداء مهامهم. يُعتبر هذا الأمر إيجابيًا، حيث يسهم في تحسين الكفاءة والإنتاجية. ومع ذلك، فإن هناك فرصة لتعزيز هذه الظروف بشكل أكبر لضمان تحقيق أفضل النتائج وتعزيز الرضا الوظيفي بين العاملين.

6-العبارة رقم (06): تشير العبارة "نقص وسائل العمل يجعلك تتحمل أعباء إضافية لعملك" إلى أن متوسط الشعور بوجود أعباء إضافية بلغ 2.63، مما يدل على أن العاملين يشعرون بضغط نتيجة نقص الموارد أو الأدوات اللازمة. يُعتبر هذا الأمر مؤشرًا على ضرورة تحسين توفر وسائل العمل لتخفيف

الأعباء وزيادة الكفاءة. معالجة هذه القضايا يمكن أن تُسهم في تحسين الإنتاجية وتقليل التوتر بين الموظفين، مما يعزز من رضاهم الوظيفي.

يعرض الجدول أعلاه تحليل آراء العينة تجاه بعد بيئة العمل، حيث يتضمن ست عبارات تتعلق بتجربة الموظفين في مؤسساتهم. تشير العبارة 1 إلى وجود مستوى عالٍ من الثقة والاحترام بين الموظفين ورؤسائهم، مما يعزز التعاون. أما العبارة 2، فتدل على رضا المشاركين عن العمل الجماعي، وهو عنصر مهم لتحفيز الروح المعنوية. في المقابل، تشير العبارة 3 إلى نقص في التحفيز الكافي، مما يستدعي تحسين استراتيجيات التحفيز لزيادة الإنتاجية. العبارة 4 تعكس رضا العاملين عن ظروف عملهم، مما يسهم في تعزيز الولاء التنظيمي. تشير العبارة 5 إلى توافر الأدوات اللازمة لإنجاز المهام، وهو عامل حيوي لزيادة الإنتاجية. أخيرًا، توضح العبارة 6 أن نقص الوسائل يؤدي إلى زيادة الضغوط على العاملين. إجمالاً، تشير النتائج إلى تجربة إيجابية في بيئة العمل مع حاجة ملحة لتحسين جوانب التحفيز وتوفير الموارد لدعم الموظفين وتعزيز الولاء التنظيمي.

تشير البيانات إلى أن إجمالي البعد بلغ 2.54 مع انحراف معياري قدره 0.2940. يُعكس هذا المتوسط مستوى عام من الرضا أو التقييم الإيجابي، لكن القيم تشير إلى وجود مجال للتحسين. الانحراف المعياري المنخفض يدل على تباين محدود في الآراء بين العاملين، مما يشير إلى توافق في المشاعر حول هذا البعد. من الضروري التركيز على تحسين الجوانب المرتبطة بهذا البعد لتعزيز رضا الموظفين بشكل أكبر.

ب- بعد عبء العمل

الجدول الموالي يوضح نتائج إجابات العينة حول مدى توافر بعد عبء العمل

جدول رقم (15): تحليل آراء العينة تجاه بعد عبء العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
7	يتم إستدعائي أيام العطل	2.72	0.531	3	نعم	مرتفع
8	لا أستطيع الحصول على وقت الراحة أثناء العمل	2.37	0.724	6	نعم	مرتفع
9	أشعر بالتوتر و القلق بسبب العمل الذي أقوم به	2.44	0.644	4	نعم	مرتفع
10	يسبب لك التواصل مع المرضى أثناء أداء عملك شعور بالراحة و التأقلم خاصة مع إختلاف ذهنياتهم	2.83	0.403	1	نعم	مرتفع
11	يصادفك تدخل في مهامك من طرف زملائك أثناء العمل	2.74	0.530	2	نعم	مرتفع
12	العمل الموكل لك يتوافق مع الوقت المخصص لأدائك	2.72	0.645	4	نعم	مرتفع
13	يتأثر أداءك إذا تم زيادة ساعات إضافية للعمل	2.32	0.672	7	متوسط	أحيانا
14	العمل المكثف يصيبك بالقلق و التوتر	2.38	0.786	5	نعم	مرتفع
إجمالي البعد		2.56	0.329	/	نعم	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول تحليل آراء العينة تجاه بعد عبء العمل، حيث تشير النتائج إلى أن جميع العبارات تسجل مستويات مرتفعة، مما يدل على وجود ضغوطات ملحوظة تؤثر على العاملين.

1. العبارة 7: تشير العبارة "يتم استدعائي أيام العطل" إلى ضغط إضافي يتعرض له العاملون، حيث سجل متوسط الضغط 2.72. من منظور سوسيولوجي، تعكس هذه الظاهرة ثقافة العمل السائدة التي تعطي الأولوية للالتزام المهني على حساب الحياة الشخصية، مما يؤدي إلى اختلال التوازن بين العمل والحياة. هذا الاستدعاء في أوقات الراحة يعزز التوقعات الاجتماعية بأن العمل يجب أن يأتي أولًا، مما قد يزيد من مستويات القلق والاكتئاب بين الأفراد. بالتالي، من الضروري أن تعيد المؤسسات النظر في سياساتها لضمان حقوق الموظفين في الحصول على فترات راحة كافية، مما يسهم في تحسين صحتهم النفسية ورفاهيتهم العامة.

2. العبارة 8: تشير العبارة "لا أستطيع الحصول على وقت الراحة أثناء العمل" إلى شعور العاملين بنقص فترات الراحة، حيث حققوا متوسطًا قدره 2.37. من منظور سوسيولوجي، يعكس هذا الواقع ضغوط العمل المتزايدة التي تؤثر سلبًا على رفاهية الأفراد. عدم توفر فترات الراحة يساهم في الإرهاق وزيادة مستويات التوتر، مما يعطل التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. هذه الظروف تدل على حاجة ملحة لإعادة تقييم سياسات العمل لضمان توفير فترات كافية من الراحة، مما يسهم في تحسين الصحة النفسية والإنتاجية للعاملين.

3. العبارة 9: " تشير العبارة "أشعر بالتوتر والقلق بسبب العمل الذي أقوم به" إلى تأثير عبء العمل على الصحة النفسية، حيث سجل العاملون متوسطًا قدره 2.44. يعكس هذا الرقم الضغوط اليومية التي يتعرضون لها، مما يؤدي إلى شعورهم بالتوتر والقلق. من منظور سوسيولوجي، يمكن اعتبار هذه الظاهرة نتيجة لثقافة العمل التي تركز على الإنجاز والإنتاجية، مما يساهم في تدهور الصحة النفسية. لذا، من الضروري أن تعيد المؤسسات النظر في بيئة العمل وطرق دعم الموظفين، لضمان صحتهم النفسية ورفاهيتهم العامة.

4. العبارة 10: تشير العبارة "يسبب لك التواصل مع المرضى أثناء أداء عملك شعور بالراحة والتأقلم" إلى أن التفاعل الإيجابي مع المرضى حقق متوسطًا مرتفعًا قدره 2.83. يعكس هذا الرقم أن التواصل مع المرضى يمكن أن يكون مصدرًا للراحة والدعم النفسي، حتى في ظل الضغوط المهنية الأخرى. من منظور سوسيولوجي، يُظهر ذلك أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل، حيث يمكن أن تعزز التجارب الإيجابية

مع المرضى من شعور الموظفين بالرفاهية والتكيف، مما يساعد على تخفيف التوتر والقلق الناتج عن متطلبات العمل.

5. العبارة 11: "تشير العبارة "يصادفك تدخل في مهامك من طرف زملائك أثناء العمل" إلى أن متوسط هذا التدخل بلغ 2.74، مما يدل على أن تدخل الزملاء يمكن أن يزيد من الضغوط على العاملين. يعكس هذا الواقع الحاجة إلى تحسين التنسيق والتعاون بين الفريق، حيث يمكن أن تؤدي التدخلات غير المنسقة إلى زيادة التوتر والإحباط. من منظور سوسيولوجي، تظهر هذه الظاهرة أهمية بناء بيئة عمل تشجع على التواصل الفعّال وتوزيع المهام بوضوح، مما يسهم في تقليل الضغوط وتعزيز الإنتاجية والرفاهية العامة للعاملين.

6. العبارة 12: "تشير العبارة "العمل الموكل لك يتوافق مع الوقت المخصص لأدائك" إلى أن متوسط هذا الشعور بلغ 2.72، مما يدل على أن معظم العاملين يشعرون بأن المهام الموكلة إليهم تتناسب مع الوقت المتاح. يُعتبر هذا أمرًا إيجابيًا، حيث يشير إلى أن التوزيع المناسب للمهام يعزز من فعالية الأداء ويقلل من الضغوط النفسية. من منظور سوسيولوجي، تعكس هذه النتيجة بيئة عمل منظمة تدعم التوازن بين المتطلبات الزمنية والمهام، مما يسهم في تحسين الصحة النفسية والإنتاجية العامة للعاملين..

7. العبارة 13: "تشير العبارة "يتأثر أداؤك إذا تم زيادة ساعات إضافية للعمل" إلى أن متوسط التأثير بلغ 2.32، مما يدل على أن زيادة ساعات العمل تؤثر سلبًا على الأداء. من منظور سوسيولوجي، تعكس هذه النتيجة الإرهاق الناتج عن العمل الطويل، مما يضعف التركيز والإبداع ويقلل من الإنتاجية. كما أن العمل لساعات إضافية يؤثر سلبًا على التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، مما يزيد من مستويات التوتر والقلق. تعكس هذه الظاهرة أيضًا ثقافة العمل التي تعزز من فكرة أن العمل الإضافي هو علامة على التفاني، مما يضيف ضغوطًا إضافية على الموظفين. لذا، من الضروري أن تعيد المؤسسات النظر في سياساتها لضمان احترام حقوق الموظفين في الحصول على فترات كافية من الراحة، مما يسهم في تحسين الأداء والرفاهية العامة..

8. العبارة 14: "تشير العبارة "العمل المكثف يصيبك بالقلق والتوتر" إلى أن متوسط التأثير بلغ 2.38، مما يعكس تأثير العمل المكثف على الصحة النفسية للعاملين. من منظور سوسيولوجي، تعكس هذه النتيجة

الضغوط النفسية الناتجة عن متطلبات العمل العالية، حيث يواجه الموظفون تحديات تؤثر على قدرتهم على التركيز والاسترخاء. يساهم هذا القلق والتوتر في تقليل الإنتاجية وقد يؤدي إلى مشكلات صحية نفسية طويلة الأمد، مثل الاكتئاب والقلق المزمن. كما تعكس هذه الظاهرة الحاجة الملحة إلى إعادة تقييم بيئات العمل، من خلال توفير دعم أفضل للموظفين وضمان وجود فترات كافية للراحة، مما يسهم في تحسين صحتهم النفسية ورفاهيتهم العامة..

إجمالي المحور

مع متوسط عام قدره 2.56، تشير النتائج إلى أن عبء العمل يمثل تحديًا كبيرًا للعاملين، حيث يعانون من ضغوطات متعددة تؤثر على صحتهم النفسية وراحتهم. يتطلب الأمر اتخاذ إجراءات لتحسين بيئة العمل، مثل توفير فترات راحة كافية، وتقليل الاستدعاءات في العطل، وتعزيز الدعم النفسي للعاملين. كما يجب تحسين التنسيق بين الزملاء لتقليل التدخلات غير الضرورية في المهام، مما يسهم في تخفيف الضغوط وزيادة الإنتاجية.

ج- بعد غموض الدور

الجدول الموالي يوضح نتائج إجابات العينة حول مدى توافر بعد غموض الدور

جدول رقم (16): تحليل آراء العينة تجاه بعد غموض الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
15	النظام الداخلي للعمل في المؤسسة غير واضح بالنسبة لك	2.35	0.697	6	نعم	مرتفع
16	المهام و المسؤوليات الموكلة لك واضحة	2.84	0.393	2	نعم	مرتفع
17	لا تتمتع بالصلاحيات لإنجاز المهام المطلوبة منك	2.87	0.401	1	نعم	مرتفع
18	هناك بعض الأعما التي تقوم بها لا تدخل ضمن المهام المسندة لك	2.53	0.750	4	نعم	مرتفع
19	مسؤولياتي الوظيفية غير محددة مما يجعلني أشعر بالقلق	2.61	0.553	3	نعم	مرتفع
20	تكلف في بعض الأحيان بعمل يصعب إنجازه	2.52	0.629	5	نعم	مرتفع
إجمالي البعد		**2.62**	0.268	/	**نعم**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول أعلاه تحليل آراء العينة تجاه بعد غموض الدور، حيث تشير النتائج إلى أن جميع العبارات تسجل مستويات مرتفعة، مما يدل على وجود غموض واضح في الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة.

1. العبارة 15: "تشير العبارة "النظام الداخلي للعمل في المؤسسة غير واضح بالنسبة لك" إلى أن متوسط الشعور بعدم الوضوح بلغ 2.35، مما يدل على أن العاملين يشعرون بالحيرة بشأن السياسات

والإجراءات المعمول بها. من منظور سوسيولوجي، تعكس هذه النتيجة عدم وضوح النظام الداخلي تأثيرًا سلبيًا على الأداء، حيث يمكن أن يؤدي هذا الارتباك إلى اتخاذ قرارات غير صحيحة وتأخير في إنجاز المهام. كما أن عدم وضوح السياسات يزيد من مستويات التوتر والقلق بين الموظفين، مما يؤثر على ثقافة العمل ويجعل الأفراد يشعرون بعدم الأمان في بيئة عملهم. لذلك، من المهم أن تسعى المؤسسات إلى تحسين الشفافية وتوضيح الأنظمة الداخلية، مما يسهم في تعزيز الفعالية والرفاهية العامة للعاملين.

2. **العبارة 16:** "تشير العبارة "المهام والمسؤوليات الموكلة لك واضحة" إلى أن متوسط الشعور بالوضوح بلغ 2.84، مما يدل على أن بعض العاملين يشعرون بأن المهام الموكلة إليهم واضحة. يُعتبر هذا أمرًا إيجابيًا، حيث يسهم الوضوح في تعزيز الفعالية والإنتاجية، إذ يمكن للعاملين التركيز على أهدافهم دون ارتباك. من منظور سوسيولوجي، يعكس هذا الشعور بيئة عمل منظمة تدعم التواصل الفعّال وتوزيع المهام بوضوح، مما يساعد في تقليل مستويات التوتر والقلق. بالتالي، فإن تعزيز وضوح المهام والمسؤوليات يساهم في تعزيز الرفاهية العامة للعاملين وتحسين الأداء المؤسسي.

3. **العبارة 17:** "تشير العبارة "لا تتمتع بالصلاحيات لإنجاز المهام المطلوبة منك" إلى أن متوسط الشعور بنقص الصلاحيات بلغ 2.87، مما يدل على أن العاملين يشعرون بعدم الكفاءة في أداء مهامهم بسبب نقص الصلاحيات. يعتبر هذا الأمر مقلقًا، حيث يمكن أن يؤثر سلبًا على الدافعية والإنتاجية. من منظور سوسيولوجي، يعكس نقص الصلاحيات شعورًا بعدم الأمان والاعتماد على الآخرين، مما قد يؤدي إلى تراجع مستوى الأداء. لذا، من الضروري أن تعمل المؤسسات على تعزيز صلاحيات العاملين، مما يسهم في تحسين قدرتهم على الإنجاز وزيادة رضاهم الوظيفي.

4. **العبارة 18:** "تشير العبارة "هناك بعض الأعمال التي تقوم بها لا تدخل ضمن المهام المسندة لك" إلى أن متوسط الشعور بذلك بلغ 2.53، مما يدل على أن العاملين يقومون بأعمال إضافية قد تزيد من غموض أدوارهم. يعكس هذا الوضع عدم وضوح الحدود بين المهام، مما يمكن أن يؤدي إلى ارتباك حول المسؤوليات ويزيد من مستويات التوتر. من منظور سوسيولوجي، يُظهر هذا أن الأدوار غير المحددة بدقة يمكن أن تؤثر سلبًا على الدافعية والإنتاجية، حيث يشعر الأفراد بأنهم مطالبون بأداء

مهام إضافية دون توضيح كافٍ. لذا، من المهم أن تعمل المؤسسات على تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح، مما يسهم في تعزيز فعالية الأداء والرفاهية العامة للعاملين.

5. **العبارة 19:** " تشير العبارة "مسؤولياتي الوظيفية غير محددة مما يجعلني أشعر بالقلق" إلى أن متوسط الشعور بالغموض بلغ 2.61، مما يدل على أن عدم وضوح المسؤوليات يسبب قلقًا للعاملين. يعكس هذا القلق تأثير الغموض على الصحة النفسية، حيث يؤدي إلى مشاعر عدم الأمان والتوتر. من منظور سوسيولوجي، يمكن أن يؤثر هذا الوضع سلبًا على الأداء، إذ يشعر الأفراد بأنهم غير متأكدين من توقعات العمل، مما قد يؤدي إلى تراجع الإنتاجية. لذا، من الضروري أن تسعى المؤسسات إلى تحديد المسؤوليات بوضوح، مما يسهم في تحسين صحة الموظفين النفسية وتعزيز فعالية الأداء.

6. **العبارة 20:** " تشير العبارة "تكلف في بعض الأحيان بعمل يصعب إنجازه" إلى أن متوسط الشعور بصعوبة المهام بلغ 2.52، مما يدل على أن بعض المهام المكلفة للعاملين قد تكون فوق طاقاتهم. يعكس هذا الوضع زيادة الضغوط النفسية، حيث يشعر الأفراد بالضغط لتحقيق أهداف قد تكون غير واقعية أو صعبة الإنجاز. من منظور سوسيولوجي، يمكن أن يؤدي هذا إلى تراجع مستوى الأداء وزيادة مستويات القلق والإرهاق. لذا، من المهم أن تعمل المؤسسات على تقييم المهام المكلفة وضمان توازنها مع قدرات العاملين، مما يسهم في تحسين الصحة النفسية ورفع مستوى الإنتاجية.

إجمالي المحور

مع متوسط حسابي عام قدره 2.62، تشير النتائج إلى أن غموض الدور يمثل تحديًا كبيرًا للعاملين، حيث يعانون من عدم وضوح في الأدوار والمسؤوليات، مما يؤدي إلى زيادة القلق والتوتر. يتطلب الأمر اتخاذ إجراءات لتحسين وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة، مثل تطوير نظام داخلي واضح وتحديد المهام والصلاحيات بشكل دقيق. هذا سيساعد في تقليل الضغوط النفسية وزيادة فعالية الأداء، مما يسهم في تحسين بيئة العمل بشكل عام.

2. **تحليل نتائج المتغير التابع (الولاء التنظيمي)**

وهو ما سيتم توضيحه وفقا لمختلف أبعاد الولاء التنظيمي، وفقا للجدول الموالي:

جدول رقم (17): تحليل آراء المبحوثين تجاه المتغير التابع (الولاء التنظيمي) و أبعاده

الولاء التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	اتجاه الإجابة	المستوى
الولاء العاطفي	2.61	0.248	3	نعم	مرتفع
الولاء الأخلاقي	2.71	0.270	2	نعم	مرتفع
الولاء المستمر	2.76	0.235	1	نعم	مرتفع
المتوسط العام للمحور	**2.68**	**0.145**	-	**نعم**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول تحليل آراء المبحوثين تجاه الولاء التنظيمي وأبعاده، حيث تشير النتائج إلى مستويات مرتفعة في جميع الأبعاد، إذ سجل الولاء العاطفي متوسطًا قدره 2.61، مما يدل على ارتباط عاطفي قوي بالعاملين بالمؤسسة، بينما حقق الولاء الأخلاقي متوسطًا قدره 2.71، مما يعكس التزامهم بالقيم الأخلاقية والمهنية. كما سجل الولاء المستمر متوسطًا قدره 2.76، مما يشير إلى رغبتهم في الاستمرار في العمل بالمؤسسة على المدى الطويل. مع متوسط عام قدره 2.68، تؤكد النتائج أن الولاء التنظيمي يحتل مستوى مرتفع، مما يعكس التزام العاملين واستقرارهم. يُنصح بتعزيز هذه الأبعاد من خلال تحسين بيئة العمل ودعم القيم المشتركة، مما يسهم في تعزيز الأداء وزيادة الولاء التنظيمي.وسيتم تفصيل إجابات أبعاد المتغير المستقل كما يلي:

أ- بعد الولاء العاطفي

الجدول الموالي يوضح نتائج إجابات العينة حول مدى توافر بعد الولاء العاطفي

جدول رقم (18): تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء العاطفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
21	لديك استعداد لاستكمال أداءك الوظيفي في هذه المؤسسة	2.26	0.792	7	أحيانا	متوسط
22	تشعر بالإنتماء القوي للمؤسسة	2.41	0.715	6	نعم	مرتفع
23	تدافع عن المؤسسة التي تعمل بها إذا ما سمعت أخبار و معلومات تمس سمعتها	2.68	0.574	4	نعم	مرتفع
24	تتجانس قيمك الشخصية مع القيم السائدة في المؤسسة	2.94	0.230	1	نعم	مرتفع
25	تشعر أن أي مشكلة في المؤسسة هي جزء من مشكلتك	2.56	0.719	5	نعم	مرتفع
26	تشعر أن زملاء العمل هم جزء من أفراد أسرتك	2.69	0.582	3	نعم	مرتفع
27	تجد نفسك عضو في المؤسسة لا يمكن الإستغناء عنك	2.76	0.522	2	نعم	مرتفع
إجمالي البعد		2.61	0.248	-	**نعم**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول أعلاه تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء العاطفي، حيث تشير النتائج إلى أن معظم العبارات تسجل مستويات مرتفعة، مما يدل على وجود ولاء عاطفي ملحوظ بين العاملين في المؤسسة.

1. **العبارة 21:** تشير العبارة "لديك استعداد لاستكمال أداءك الوظيفي في هذه المؤسسة" إلى أن متوسط الاستعداد للعمل بلغ 2.26، مما يدل على أن الاستعداد للعمل قد يكون متوسطًا. يعكس هذا الرقم

حاجة ملحة لتعزيز الدافعية والالتزام بين العاملين، حيث يمكن أن يؤثر الاستعداد المنخفض سلبًا على الأداء العام. من منظور سوسيولوجي، يعد تحسين بيئة العمل وتوفير الدعم اللازم عوامل أساسية لزيادة الاستعداد والفعالية. لذا، يجب على المؤسسات اتخاذ خطوات لتعزيز الدافعية، مما يسهم في تحسين الأداء والرضا الوظيفي.

2. العبارة 22: " تشير العبارة "تشعر بالإنتماء القوي للمؤسسة" إلى أن متوسط الشعور بالانتماء بلغ 2.41، مما يدل على أن العمال يشعرون بقدر من الانتماء. يُعتبر هذا العنصر مهمًا لزيادة الالتزام والولاء، حيث يعزز من الدافعية ويحفز الموظفين على تقديم أداء أفضل. من منظور سوسيولوجي، يُظهر الانتماء القوي أهمية بناء ثقافة مؤسسية داعمة ومشجعة، مما يُسهم في تعزيز الروابط بين العاملين ويؤدي إلى تحسين بيئة العمل. لذا، من الضروري أن تعمل المؤسسات على تعزيز شعور الانتماء، مما يسهم في زيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية.

3. العبارة 23: " تشير العبارة "تدافع عن المؤسسة التي تعمل بها إذا ما سمعت أخبار ومعلومات تمس سمعتها" إلى أن متوسط الاستعداد للدفاع عن المؤسسة بلغ 2.68، مما يعكس ارتباط العاملين العاطفي بمؤسستهم. يُعتبر هذا الشعور إيجابيًا، حيث يدل على مستوى عالٍ من الولاء والالتزام. من منظور سوسيولوجي، يعكس استعداد العاملين للدفاع عن مؤسستهم أهمية بناء ثقافة مؤسسية قوية تُعزز من الروابط بين الموظفين. لذا، من الضروري أن تستمر المؤسسات في تعزيز هذا الشعور، مما يسهم في تحسين سمعتها وزيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية.

4. العبارة 24: " تشير العبارة "تتجانس قيمك الشخصية مع القيم السائدة في المؤسسة" إلى أن متوسط التوافق بلغ 2.94، مما يدل على وجود توافق قوي بين القيم الشخصية والقيم المؤسسية. يُعتبر هذا الأمر إيجابيًا، حيث يعزز من الولاء العاطفي ويعزز الانتماء للمؤسسة. من منظور سوسيولوجي، يُظهر هذا التوافق أهمية القيم المشتركة في تعزيز ثقافة العمل ودعم العلاقات بين الموظفين. لذا، من الضروري أن تستمر المؤسسات في تعزيز هذه القيم، مما يسهم في تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

5. العبارة 25: تشير العبارة "تشعر أن أي مشكلة في المؤسسة هي جزء من مشكلتك" إلى أن متوسط الشعور بذلك بلغ 2.56، مما يدل على أن العاملين يشعرون بأنهم جزء من كيان المؤسسة. يعكس هذا

الشعور انتماءً قويًا، مما يعزز من التزامهم وولائهم للمؤسسة. من منظور سوسيولوجي، يُظهر هذا الارتباط أهمية تعزيز الشعور بالمسؤولية المشتركة بين العاملين، حيث يسهم في تحسين الديناميات داخل الفريق ويزيد من التعاون. لذا، من المهم أن تعمل المؤسسات على تعزيز هذا الشعور، مما يسهم في تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي..

6. العبارة 26: تشير العبارة "تشعر أن زملاء العمل هم جزء من أفراد أسرتك" إلى أن متوسط الشعور بالترابط الاجتماعي بلغ 2.69، مما يعكس الروابط القوية بين العاملين. يُعتبر هذا الأمر إيجابيًا، حيث يسهم في تعزيز بيئة العمل الإيجابية ويزيد من التعاون والدعم المتبادل. من منظور سوسيولوجي، يعكس هذا الارتباط أهمية بناء علاقات قوية داخل الفريق، مما يُساعد على تحسين الصحة النفسية والرفاهية العامة للعاملين. لذا، من الضروري أن تعمل المؤسسات على تعزيز هذه الروابط، مما يسهم في تحسين الإنتاجية والرضا الوظيفي.

7. العبارة 27: "تشير العبارة "تجد نفسك عضو في المؤسسة لا يمكن الاستغناء عنك" إلى أن متوسط الشعور بالأهمية بلغ 2.76، مما يدل على أن العاملين يشعرون بقيمتهم داخل المؤسسة. يُعتبر هذا الشعور إيجابيًا، حيث يعزز من ولائهم ويزيد من الدافعية للعمل. من منظور سوسيولوجي، يعكس هذا الارتباط أهمية تعزيز الشعور بالإنجاز والمساهمة بين العاملين، مما يُسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة. لذا، من المهم أن تعمل المؤسسات على تعزيز هذا الشعور، مما يسهم في زيادة الرضا والإنتاجية.

إجمالي المحور:

مع متوسط عام قدره 2.61، تشير النتائج إلى وجود ولاء عاطفي قوي بين العاملين، مما يعكس ارتباطهم بالمؤسسة وحرصهم على نجاحها. ومع ذلك، يجب تعزيز الاستعداد للأداء الوظيفي لضمان زيادة الكفاءة والإنتاجية. يُنصح بتطوير برامج تعزز من الانتماء وتعزز القيم المشتركة بين العاملين، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الولاء التنظيمي.

ب- بعد الولاء الأخلاقي

الجدول الموالي يوضح نتائج إجابات العينة حول مدى توافر بعد الولاء الأخلاقي

جدول رقم (19): تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء الأخلاقي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
28	تحافظ على أسرار العمل حتى في حال ترك الوظيفة	2.69	0.570	3	نعم	مرتفع
29	تنبه زملاءك عند ملاحظتك تصرف غير أخلاقي منهم	2.72	0.579	2	نعم	مرتفع
30	تفضل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية في القرارات الأخلاقية	2.65	0.544	5	نعم	مرتفع
31	تلتزم بالأنظمة و القوانين حتى في غياب الرقابة	2.84	0.446	1	نعم	مرتفع
32	تشعر بالمسؤولية إتجاه سمعة المؤسسة التي تعمل بها	2.66	0.618	4	نعم	مرتفع
إجمالي البعد		2.71	0.270	/	**نعم**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول أعلاه تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء الأخلاقي، حيث تشير النتائج إلى مستويات مرتفعة في جميع العبارات، مما يدل على التزام العاملين بالقيم الأخلاقية داخل المؤسسة.

1. العبارة 28: " تشير العبارة "تحافظ على أسرار العمل حتى في حال ترك الوظيفة" إلى أن متوسط الالتزام بالسرية بلغ 2.69، مما يدل على أن العاملين يلتزمون بسرية المعلومات. يُظهر هذا الأمر ولاءً قويًا للمؤسسة ويعكس مستوى عالٍ من الاحترافية. من منظور سوسيولوجي، يعكس الالتزام بالسرية أهمية الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة، مما يُسهم في تعزيز بيئة العمل المستقرة. لذا، من الضروري أن تستمر المؤسسات في تعزيز هذا الولاء، مما يسهم في حماية المعلومات الحساسة وتحسين سمعة المؤسسة.

2. العبارة 29: "تشير العبارة "تنبه زملاءك عند ملاحظتك تصرف غير أخلاقي منهم" إلى أن متوسط الشعور بالنزاهة بلغ 2.72، مما يدل على أن العاملين يتصرفون بنزاهة ويسعون للحفاظ على الأخلاق في مكان العمل. يُعتبر هذا الأمر إيجابيًا، حيث يعكس التزام الموظفين بقيم الأخلاق والمسؤولية. من منظور سوسيولوجي، يُظهر هذا السلوك أهمية بناء ثقافة عمل تشجع على النزاهة والشفافية، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز التعاون. لذا، من المهم أن تستمر المؤسسات في تعزيز هذه القيم، مما يسهم في تعزيز الثقة والاحترام بين العاملين..

3. العبارة 30: " تشير العبارة "تفضل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية في القرارات الأخلاقية" إلى أن متوسط التفضيل للمصلحة العامة بلغ 2.65، مما يعكس توجه العاملين نحو اتخاذ قرارات تعود بالنفع على المجموعة بدلاً من التركيز على مصالحهم الشخصية. يُعزز هذا التوجه من قيم التعاون والنزاهة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة وخلق بيئة عمل إيجابية. كما يُسهم في بناء الثقة بين الزملاء وتحسين سمعة المؤسسة في المجتمع، مما يجذب مواهب جديدة ويُعزز العلاقات مع العملاء والشركاء. لذا، من الضروري أن تستمر المؤسسات في تعزيز هذه القيم لتحقيق نتائج أفضل.

4. العبارة 31: " تشير العبارة "تلتزم بالأنظمة والقوانين حتى في غياب الرقابة" إلى أن متوسط الالتزام بالقوانين بلغ 2.84، مما يدل على أن العاملين يتبعون القوانين بشكل مستقل. يُظهر هذا الأمر نضجًا أخلاقيًا عاليًا، حيث يعكس التزام الأفراد بالقيم والمبادئ حتى في غياب المراقبة. هذا السلوك يُعزز من ثقافة النزاهة والاحترافية داخل المؤسسة، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وبناء الثقة بين الموظفين والإدارة. كما يُعتبر هذا الالتزام أساسًا قويًا لتحقيق الاستدامة والنجاح على المدى الطويل، حيث يُعزز من سمعة المؤسسة ويزيد من ولاء العاملين.

5. العبارة 32: تشير العبارة "تشعر بالمسؤولية تجاه سمعة المؤسسة التي تعمل بها" إلى أن متوسط الوعي بأهمية السمعة بلغ 2.66، مما يدل على أن العاملين يدركون قيمة سمعة المؤسسة وحرصهم على الحفاظ عليها. يُظهر هذا الشعور التزامًا قويًا من قبل الموظفين، حيث يسعون لتعزيز صورة المؤسسة من خلال سلوكياتهم الإيجابية. يعكس هذا الوعي أهمية بناء ثقافة مؤسسية تُعزز من قيم النزاهة والاحترافية، مما يسهم في تحسين العلاقات مع العملاء والشركاء. بالتالي، فإن حرص العاملين على سمعة المؤسسة يُعتبر عاملًا أساسيًا في تحقيق النجاح والاستدامة على المدى الطويل.

تحليل إجمالي البعد

مع تسجيل متوسط حسابي عام قدره 2.71، تشير النتائج إلى ولاء أخلاقي قوي بين العاملين، مما يعكس التزامهم بالقيم الأخلاقية والمهنية. يُنصح بتعزيز هذه القيم من خلال برامج تدريبية وتوجيهية لتعزيز السلوكيات الأخلاقية، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الولاء التنظيمي.

ج- بعد الولاء المستمر

الجدول الموالي يوضح نتائج إجابات العينة حول مدى توافر بعد الولاء المستمر

جدول رقم (20): تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء المستمر

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
33	تشعر أن لديك خيارات بالإستمرار و ترك العمل بهذه المؤسسة	2.81	0.393	2	نعم	مرتفع
34	تواجدك بالمؤسسة يضمن حصولك على ترقيات في العمل	2.83	0.403	1	نعم	مرتفع
35	الأجر الذي تتقاضاه في المؤسسة مناسب و يُلَبِي إحتياجاتك المادية	2.59	0.623	5	نعم	مرتفع
36	تركك للمؤسسة الآن غير ممكن حتى لو رغبت في ذلك	2.80	0.466	3	نعم	مرتفع
37	يسبب تركك للعمل بالمؤسسة الآن مشكلة مادية و إجتماعية في حياتك	2.79	0.469	4	نعم	مرتفع
إجمالي البعد		**2.76**	**0.235**	/	**نعم**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يعرض الجدول أعلاه تحليل آراء العينة تجاه بعد الولاء المستمر، حيث تشير النتائج إلى مستويات مرتفعة في جميع العبارات، مما يدل على وجود ولاء مستمر قوي بين العاملين في المؤسسة.

1. العبارة 33: " تشير العبارة "تشعر أن لديك خيارات بالإستمرار وترك العمل بهذه المؤسسة" إلى أن متوسط الشعور بالاستقلالية بلغ 2.81، مما يدل على أن العاملين يشعرون بوجود خيارات متعددة. يُعكس هذا الأمر درجة من الاستقلالية في اتخاذ قراراتهم المهنية، مما يُعزز من قدرتهم على تقييم مساراتهم الوظيفية بشكل إيجابي. يعكس هذا الشعور أيضًا مستوى من الثقة والتمكين، حيث يشعر الموظفون بأن لديهم القدرة على اتخاذ قرارات تتناسب مع طموحاتهم وأهدافهم. هذه الاستقلالية تُسهم في تعزيز الرضا الوظيفي وتزيد من ولاء العاملين للمؤسسة، مما يُساعد على تحسين الأداء العام.

2. العبارة 34: " تشير العبارة "تواجدك بالمؤسسة يضمن حصولك على ترقيات في العمل" إلى أن متوسط الاعتقاد بوجود فرص للترقيات بلغ 2.83، مما يدل على أن العاملين يشعرون بأن وجودهم في المؤسسة يفتح أمامهم أبوابًا للتقدم. يُعزز هذا الشعور من ولائهم، حيث يدرك الموظفون أن استمراريتهم في العمل تؤدي إلى فرص للنمو المهني والتطور. يعكس هذا الأمر أهمية بناء مسارات واضحة للترقية داخل المؤسسة، مما يُسهم في تعزيز الدافعية والإنتاجية. بالتالي، فإن توفير فرص الترقية يُعتبر عاملًا أساسيًا في تحسين الرضا الوظيفي وزيادة التزام العاملين بالمؤسسة.

3. **العبارة 35:** "تشير العبارة "الأجر الذي تتقاضاه في المؤسسة مناسب ويُلبّي احتياجاتك المادية" إلى أن متوسط الشعور بملاءمة الرواتب بلغ 2.59، مما يدل على أن العاملين يشعرون بأن رواتبهم تلبي احتياجاتهم المادية. يُعتبر هذا العنصر مهمًا لاستمرارهم في العمل، حيث يعكس مستوى من الرضا المالي الذي يؤثر على الدافعية والالتزام. إذا كانت الرواتب غير كافية، فقد يؤدي ذلك إلى تراجع في الإنتاجية وزيادة في معدل دوران العمالة. لذا، من الضروري أن تعمل المؤسسات على مراجعة سياسات الرواتب لضمان تلبية احتياجات موظفيها، مما يسهم في تحسين الرضا الوظيفي واستمرارية العمل..

4. العبارة 36: " تشير العبارة "تركك للمؤسسة الآن غير ممكن حتى لو رغبت في ذلك" إلى أن متوسط الشعور بصعوبة الرحيل بلغ 2.80، مما يدل على أن العاملين يشعرون بأن مغادرتهم للمؤسسة سيكون صعبًا. يُعكس هذا الشعور ارتباطهم القوي بالمؤسسة، مما يدل على ولائهم والتزامهم. يعكس هذا الارتباط أهمية البيئة الإيجابية والعلاقات الجيدة داخل المؤسسة، حيث يشعر الموظفون بأنهم جزء من كيان أكبر. بالتالي، فإن تعزيز هذا الإحساس بالانتماء يمكن أن يسهم في تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية، مما ينعكس إيجابًا على أداء المؤسسة ككل.

5. العبارة 37: " تشير العبارة "يسبب تركك للعمل بالمؤسسة الآن مشكلة مادية واجتماعية في حياتك" إلى أن متوسط الشعور بتأثير مغادرة العمل بلغ 2.79، مما يدل على أن ترك العمل سيؤثر سلبًا على الوضع المالي والاجتماعي للعاملين. يُعزز هذا الشعور من ولائهم للمؤسسة، حيث يدرك الموظفون أن مغادرتهم قد تؤدي إلى تحديات مالية واجتماعية. يُظهر ذلك أهمية الاستقرار الوظيفي في حياة الأفراد، مما يدفعهم إلى الالتزام بالمؤسسة والعمل على تحسين أدائها. بالتالي، فإن تعزيز هذا الولاء يمكن أن يسهم في بناء بيئة عمل مستدامة ومنتجة، مما يعود بالنفع على جميع الأطراف المعنية.

إجمالي البعد

مع متوسط عام قدره 2.76، تشير النتائج إلى وجود ولاء مستمر قوي بين العاملين، مما يعكس ارتباطهم بالمؤسسة وحرصهم على الاستمرار فيها. يُنصح بتعزيز هذا الولاء من خلال تحسين البيئة الوظيفية وتوفير المزيد من الفرص للترقية وزيادة الرواتب، مما يسهم في تحسين الرضا الوظيفي ويعزز من استقرار العمالة.

ثالثا: صياغة النتائج

1. عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للانحدار البسيط بين أبعاد المتغير المستقل و أبعاد المتغير التابع

أ- اختبار الفرضيات الفرعية

لإجراء اختبار الفرضيات يتم وضع الفرضية قيد الاختبار ومنه تحتمل الرفض أو القبول وفقا لما يلي:

- تقبل الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة α أكبر 0,05.
- تقبل الفرضية البديلة H_1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة α أصغر أو يساوي 0,05.

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشة الفرضيات الفرعية من أجل معرفة العلاقة بين (بيئة العمل، عبء العمل، غموض الدور) وأبعاد المتغير التابع (الولاء العاطفي، الولاء الأخلاقي، الولاء المستمر)، ولاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($Y= ax+b$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة تفسير المتغير التابع نتيجة المتغير المستقل. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:[1]

[1]– الملحق رقم (03).

- الفرضية الأولى

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير المستقل الجزئي	المتغير التابع الجزئي	ثابت الإنحدار(α)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد(R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة(F)	مستوى الدلالة(sig)
بيئة العمل	**الولاء العاطفي**	**0.369**	**0.437**	**0.191**	**6.480**	**41.991**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والولاء العاطفي.
- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والولاء العاطفي.

استنادًا إلى الجدول رقم (20)، يمكن تحليل النتائج كما يلي:

1. ثابت الانحدار (α: 0.369) يشير إلى القيمة الثابتة في نموذج الانحدار، مما يدل على تأثير بيئة العمل على الولاء العاطفي.

2. معامل الارتباط (R: 0.437)، يعكس وجود علاقة إيجابية متوسطة بين المتغيرين، حيث يشير إلى أن تحسين بيئة العمل قد يؤثر بشكل إيجابي على الولاء العاطفي.

3. معامل التحديد (R^2: 0.191)، يعني أن حوالي 19.1% من التغير في الولاء العاطفي يمكن تفسيره من خلال التغيرات في بيئة العمل، مما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر أيضًا.

4. قيمة (t: 6.480)، تشير إلى قوة العلاقة، حيث تعكس قيمة t العالية دلالة إحصائية قوية.

5. القيمة المحسوبة (F: 41.991)، تعكس جودة النموذج، حيث تشير القيمة العالية إلى أن النموذج يفسر التغيرات بشكل جيد.

6. مستوى الدلالة (sig: 0.000=)، وهو أقل من 0.05، مما يعني أنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1).

إجمالا تشير النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والولاء العاطفي، مما يعني أن تحسين بيئة العمل يمكن أن يعزز من الولاء العاطفي للعاملين. يُنصح بالتركيز على تطوير بيئة العمل لتعزيز هذه العلاقة وزيادة الالتزام من قبل الموظفين.

- الفرضية الثانية

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغير المستقل الجزئي	المتغير التابع الجزئي	ثابت الإنحدار(α)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد(R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة(F)	مستوى الدلالة(sig)
عبء العمل	**الولاء الأخلاقي**	**0.061**	**0.073**	**0.005**	**0.980**	**0.661**	**0.328**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

- تحليل الفرضية الثانية

- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والولاء الأخلاقي.
- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والولاء الأخلاقي.

استنادًا إلى الجدول رقم (20)، يمكن تحليل النتائج كما يلي:

1. ثابت الانحدار (0.061 :(α، يشير إلى قيمة ثابتة في نموذج الانحدار، مما يعكس تأثير عبء العمل على الولاء الأخلاقي.

2. معامل الارتباط (0.073 :(R، يدل على وجود علاقة إيجابية ضعيفة جداً بين عبء العمل والولاء الأخلاقي، مما يشير إلى أن عبء العمل ليس له تأثير كبير.

3. معامل التحديد (0.005 :(R^2، يعني أن فقط 0.5% من التغير في الولاء الأخلاقي يمكن تفسيره من خلال التغيرات في عبء العمل، مما يدل على أن العلاقة ضعيفة للغاية.

4. قيمة (0.980 :(t، تشير إلى أن العلاقة ليست قوية بما يكفي لتكون ذات دلالة إحصائية.

5. القيمة المحسوبة (F): 0.661، تعكس جودة النموذج، وهي منخفضة مما يدل على أن النموذج لا يفسر التغيرات بشكل جيد.

6. مستوى الدلالة (sig): 0.328، وهو أعلى من 0.05، مما يعني أنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية (H0).

إجمالا تشير النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والولاء الأخلاقي. يُظهر معامل الارتباط المنخفض ومعامل التحديد أن عبء العمل لا يؤثر بشكل ملحوظ على الولاء الأخلاقي للعاملين. وبالتالي، يُنصح بالبحث عن عوامل أخرى قد تؤثر على الولاء الأخلاقي لتعزيز الالتزام والسلوكيات الأخلاقية في المؤسسة.

- الفرضية الثالثة

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المتغير المستقل الجزئي	المتغير التابع الجزئي	ثابت الإنحدار(α)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد(R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة(F)	مستوى الدلالة(sig)
غموض الدور	**الولاء المستمر**	-.009-	**0.010**	**0.000**	-.135-	**0.018**	**0.892**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

- تحليل الفرضية الثالثة

- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والولاء المستمر.
- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والولاء المستمر.

استنادًا إلى الجدول رقم (....)، يمكن تحليل النتائج كما يلي:

1. ثابت الانحدار (α: -0.009) يشير إلى قيمة سالبة، مما يدل على أن غموض الدور قد يؤثر سلبًا على الولاء المستمر.

2. معامل الارتباط (R: 0.010)، يدل على وجود علاقة إيجابية ضعيفة جدًا بين غموض الدور والولاء المستمر، مما يعني أن التأثير يكاد يكون غير ملموس.

3. معامل التحديد (R^2): 0.000)، يعني أن 0% من التغير في الولاء المستمر يمكن تفسيره من خلال التغيرات في غموض الدور، مما يشير إلى عدم وجود علاقة ملموسة.

4. قيمة (t): -0.135)، تشير إلى أن العلاقة ليست ذات دلالة، حيث أن القيمة قريبة من الصفر.

5. القيمة المحسوبة (F): 0.018)، تعكس جودة النموذج، وهي منخفضة مما يدل على أن النموذج لا يفسر التغيرات بشكل جيد.

6. مستوى الدلالة (sig): 0.892)، وهو أعلى بكثير من 0.05، مما يعني أنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية (H0).

إجمالا تشير النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والولاء المستمر. معامل الارتباط المنخفض ومعامل التحديد يشيران إلى أن غموض الدور ليس له تأثير ملحوظ على الولاء المستمر للعاملين. يُنصح بالبحث عن عوامل أخرى قد تؤثر على الولاء المستمر لتعزيز الالتزام والارتباط بالمؤسسة.

رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

- تتفق دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة للباحثين بخلوه باديس وجعفور ايمان، (2018) الموسومة بعنوان اثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الاطباء والممرضين الصحة العمومية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية سعد دحلب ولاية الوادي، اذا توصلت الدراسة السابقة ان بيئة العمل المادية تؤثر في مستوى جودة الخدمة الصحية تأثيرا سلبيا، وهو مايتفق بشكل جزئي مع نتائج دراستنا التي توصلت الى ان العاملين يشعرون بضغط نتيجة لنقص الموارد والادوات اللازمة والممثلة لبيئة العمل مادية.

- تتفق دراستنا الحالية بشكل جزئي مع دراسة السابقة للباحث محمد صلاح الدين أبو العلا (2009) الموسومة بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على المدراء العاملين بوزارة الداخلية بقطاع غزة، حيث توصلت الدراسة الى ان مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه ضعيف حيث بلغ الوزن النسبي 53.13%، وان عبء العمل هو اكثر العوامل تأثيرا على ضغوط العمل ثم صراع الدور وهو ما يتفق نسبيا مع دراستنا التي توصلت الى ان عبء العمل له تأثيرا على العاملين ويمثل تحديا كبيرا اذا يعانون من ضغوطات متعددة تؤثر على راحتهم وصحتهم النفسية.

- تختلف نتائج دراستنا الحالية عن الدراسة السابقة للباحث امحمد بن غربي (2020)الموسومة بعنوان أثر ضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لاخصائي النفسي في بعض المؤسسات الصحة العمومية،حيث توصلت الدراسة السابقة الى ان الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية العمومية يتعرض لنقص من التقدير والاعتراف بادائه وغياب الدعم المادي والمعنوي، وهو ما يختلف مع دراستنا التي توصلت الى ان العاملين يشعرون بقيمتهم داخل المؤسسة وبأهمية انجازاتهم.

خامسا: النتائج العامة

بناءا على مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، تم التوصل الى النتائج العامة التالية:

من خلال دراستنا لموضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تعتبر عاملا أساسيا في تشكيل بيئة عمل داخل المؤسسات، خاصة في المؤسسات الصحية الاستشفائية أين تكثر المسؤوليات وتتعدد الوظائف والمهام مما يخلق درجة كبيرة من الضغوط على الموظفين، حيث أن تأثير هذه الضغوط على الأداء يزيد من الإجهاد والتوتر الأمر الذي قد يؤثر على درجة الولاء التنظيمي لدى الموظفين وهو ما يؤثر سلبا على أهداف المؤسسة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والولاء العاطفي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والولاء الأخلاقي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والولاء المستمر.

خاتمة

خاتمة

ضغوط العمل تعد من التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسات الصحية الاستشفائية في الوقت الحالي تتراوح هذه الضغوط بين الحمولة العلمية الزائدة على الموظفين، والضغوط النفسية التي يتعرضون لها نتيجة للمسؤوليات الكبيرة والقرارات الصعبة التي يتعين عليهم اتخاذها وهذا من خلال نتائج التي توصلنا إليها إلى جانب دراسة هذه المشكلة بعناية لتفهم أثرها وتأثيرها على أداء المؤسسة الصحية وعلى صحة وسلامة المرضى وأهمية دراسة ضغوط العمل كمشكلة تأثيرات على الأفراد والمؤسسات مما يسبب في ارتفاع معدلات التوتر والإجهاد بين الموظفين، ويؤدي إلى انخفاض في الأداء وتؤثر كذلك على الجودة الرعاية المقدمة للمرضى مثل التأخير في التشخيص وغيرها...

التوصيات للتعامل مع ضغوط العمل تتمثل في تعزيز الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين تحسين إدارة الوقت والتنظيم تعزيز التدريب والتطوير المهني تشجيع الثقافة الوظيفية الصحية.

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب:

1. أبو بكر مصطفى محمود، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 91.

2. أحمد جاد عبد الوهاب، السموك التنظيمي – درسات لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، -، المكتبة العصرية بالمنصورة، المنصورة، 2003، ص 76.

3. جلال إسماعيل علمي، محمد علام، علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسات ميدانية، مكتبة الانجلو مصرية، مصر، ص 63.

4. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع والطباعة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 97.

5. صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2000، ص 309

6. عبد الرزاق الرحاحلة، زكريا أحمد عزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 173.

7. عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 173.

8. عبد العزيز عبد المجيد محمد، سيكولوجية مواجهة ضغوط في مجال الرياضي، مركز الأبحاث الاجتماعية للنشر، والتوزيع، القاهرة، 2005، ص 18.

9. عبد الغفار الحنفي، عبد السلام أبو قحف، محمد بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر، 2002، ص 83.

10. عبد الفتاح الخواجة، الإدارة الذكية المطورة للمرؤوسين والتعامل مع الضغوط النفسية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010، ص 14.

11. عبد الهادي الجوهري وإبراهيم أبو الغار، إدارة المؤسسات الاجتماعية مدخل سوسيولوجي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 138-139.

12. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005، ص 595.

13. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص 193.

14. فاروق عبده فلية، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2005، ص 307.

15. فلية فاروق عبده، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسرة، عمان، الادرن، 2005، ص 93.

16. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 44.

17. محمد الصيرفي: السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط 1، 2007، ص 324.

18. محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي – دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط6، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 288.

19. محمد مصطفى بوجلال، سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 96.

20. مصطفى بوجلال، علم الاجتماع المعاصر بين الاتجاهات والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 102.

21. ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم والعمل، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجامعة، الجزائر، 2011، ص 66

22. نجاح القبلان، مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004، ص 162.

ثانيا: المجلات والدوريات

23. بلطرش حياة، جميل أحمد، أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، 2019، ص 32-33.

24. بلال بن عقون، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 10، جوان 2016، ص 384.

25. محمد عيد عتريس، تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، الجلد2، جامعة الزقازيق، مصر، العدد 93 أكتوبر 2016، ص 259 260

26. محرز زيتوني: ضغوط العمل وتأثيرها على الاتجاه نحو التقاعد المسبق لدى المدرسين، م 20، ع 2، كلية العلوم الإنسانية، بسكرة، 2022، ص 330

27. قويدر بورقبة، ريم عمري، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة – الجزائر، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، العدد الثاني، أكتوبر 2018، ص 57.

28. غراز الطاهر: الولاء التنظيمي وعوامل تعزيزه في التنظيمات الحديثة عرض نظري، حوليات جامعة الجزائر 1، . ع 32، الجزائر، سبتمبر 2018، ص 334

29. الطاهر علي الطاهر وأنس الطيب الحسين رابح الولاء لدى العاملين بوزارة الصحة ولاية جنوب دارفور، مجلة كلية دالتا العلوم والتكنولوجيا، جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، العدد الثاني، سبتمبر 2015، ص 100.

30. زنيني فريدة، عوامل تحقيق الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على العاملين في مجمع سين بعين الدفلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 08، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2012، ص 170.

31. راتب سعود، أنماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وفقا لنظرية رنسس ليكرت (نظام 1 - نظام 4) وعلاقتها بمستوى الولاء التنظيمي لمعلمي مدارسهم، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد05، العدد 1، 2009، ص 314.

32. حمياني صبرينة، بن أحمد لخضر، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة زيان عاشور، المجلد 12، العدد 1، 2019، ص 404.

33. دغفل فاطمة، بن رجم عبد الغفار، منصوري حمزة، أثر استخدام الاتصال الإداري على الولاء التنظيمي في المؤسسة، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، جامعة فرحات عباس، المسيلة، سطيف، 2019، ص 75.

ثالثا: الرسائل الجامعية

34. ابراهيمي أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة بشكرة، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014، ص 114.

35. أبو بكر بوسالم، أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، العراق، 2010، ص 67.

36. إيهاب أحمد، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية لمحافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 39.

37. السقا ميسون سليم، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 84.

38. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة بومرداس، 2010/2009، ص 66.

39. شلابي وليد دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، منشورة جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، 2016، ص 42.

40. عبد الله بن فهاد، الولاء التنظيمي وعلاقته بالأمن الوظيفي لدى المعلمين بقطاع التربية والتعليم بمحافظة وادي الدواسر،رسالة ماجستير في العلوم الإدارية،قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011، ص 15

41. عبد الواحد بن سعود الزهواني، الولاء التنظيمي لمعلمي المرحلة الثانوية بمنطقة الباجة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، قيم الغدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 1424 هـ، ص 47.

42. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة خمس (05) نجوم، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، أيار 2009، ص 132.

43. القحطاني صالح بن ناصر، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماحستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص 96.

44. محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية فى قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 1430 هـ/2009، ص 13.

45. محمود بن عبد الرحمان إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص 47.

46. مزاورة منوبة، أثر الحوافز على الولاء التنظيمي دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، رسالة ماجستير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2013، ص 62.

رابعا: المواقع الالكترونية

47. أحمد تاج الدين، الضغوط المهنية، على الموقع: http// :bitstream<jspui<dspace.univ-biskra.dz

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع
المرجع رقم: 302 / 2025

إلى السيد (ة): مدير المؤسسة العمومية
استشفائية د. هوام علي - مرسط

إذن بالدخـــول

بعد واجب التحية والاحترام...

لغرض استكمال تربص التخرج لطلبة الماستر بقسم علم الاجتماع يرجى منكم السماح للطالب بإجراء

زيارات ميدانية بمؤسستكم .

الطالب1: باي نادية التخصص: علم اجتماع ماستر تنظيم و عمل

الطالب2: عولمي محسن التخصص: علم اجتماع ماستر تنظيم و عمل

موضوع البحث :

ظروف العمل وتأثيرها على الأداء التنظيمي للعاملين في المؤسسات # استشفائية

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التحية والاحترام.

تبسة في: 11 جانفي 2025

المؤسسة المستقبلة

رئيس القسم

الأستاذ المشرف
الدكتورة عزايبية فضيلة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic OF Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
جامعة العربي التبسي، تبسة
LARBI TEBESSI UNIVERSITY, TEBESSA

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social sciences
قسم علم الاجتماع

تصريح شـــرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث (2025/2024)

ملحق القرار رقم933المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): عولمي مرحسن

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية رقم: 101304019

الصادرة بتاريخ: 2016/10/12 عن دائرة/بلدية: تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية

إشراف الأستاذ(ة): غرايبية فضيلة

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في: 2025/05/21

2025 ماي 21

إمضاء المعني بالأمر

رقم 06
نصار فريد
السيد:
ليوقع بهذه

037 50 40 90 www.univ-tebessa.dz/fssh FSHSS.UnivTebessa@gmail.com

Scanned with CamScanner

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic OF Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
جامعة العربي التبسي، تبسة
LARBI TEBESSI UNIVERSITY, TEBESSA

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social sciences

قسم علم الاجتماع

تصريح شـــرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث (2025/2024)

ملحق القرار رقم933المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): بكاي نشاكر

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية رقم: 103990432

الصادرة بتاريخ: مرسط عن دائرة/بلدية: تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: علم إجتماع تنظيم وعمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: منغوط العمل وتأثيره على وظ
التنظيمي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية

إشراف الأستاذ(ة): غربية فضيلة

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في: 22 ماي 2025

إمضاء المعني بالأمـــر

تعتمد و تصدق على الإمضاء المقابل
بتاريخ: 22 ماي 2025
إمضاء: عمران محمد امين

Scanned with CamScanner

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي- تبسة
Larbi Tebessi University, Tebessa

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم الاجتماع

إذن بإيداع مذكرة ماستر

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة) غرايبية فضيلة الرتبة أستاذ محاضر أ.

المشرف على مذكرة ماستر بعنوان: ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية

والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

بعنـــــوان السنة الجامعية: 2025/2024

من إعداد: الطالب(ة)1: عولمي محسنة رقم التسجيل 171734029410

الطالب(ة)2: بكاي شاكر رقم التسجيل 191934023907

أصرح بأنني تابعت المذكرة عبر جلسات إشرافية خلال هذا الموسم الجامعي، وأنها تتوفر على الشروط المنهجية والعلمية، الشكلية والموضوعية. وبناء عليه أسمح بإيداع المذكرة لدى أمانة القسم لعرضها للمناقشة

تبسة في 2025 ماي 24

توقيع الأستاذ(ة) المشرف:

037 50 40 90 www.univ-tebessa.dz/fssh FSHSS.UnivTebessa@gmail.com

Scanned with CamScanner

الملحق رقم (02)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد العربي التبسي – تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان بعنوان:

ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسات الإستشفائية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور هوام علي – مرسط

دراسة للطالبين: **تحت إشراف الدكتورة:**

– بكاي شاكر **فضيلة غرايبية**

– عولمي محسن

هذه الدراسة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم والعمل، والهدف منها معرفة ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين على مستوى مؤسستكم.

لذا نرجو منكم الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك وفقا لما تراه أو تشعر به في مؤسستك واقعيا وبصدق، وسوف يتم تحليل النتائج لاحقا إحصائيا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

السنة الجامعية: 2025/2024

المحورالأول : البيانات السوسيوديمغرافية

1 /الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

2/العمر : من 20-30 ☐ من 30-40 ☐ 40 فما فوق ☐

3/المستوى الدراسي : ثانوي ☐ جامعي ☐ مستوى آخر ☐

4/ الحالة الإجتماعية :

عازب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

5/الرتبة الوظيفية :

ممرض ☐ مساعد ممرض ☐ طبيب ☐ منصب آخر ☐

6/الخبرة المهنية :

اقل من 5 سنوات ☐ من 06الى 15 سنة ☐ من 16الى 25 سنة ☐ اكثر من 25 سنة ☐

المحورالثاني: ضغوط العمل

I. بيئة العمل

1/ تثق برئيسك في العمل وتحترمه .

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

2/ أحب العمل مع زملائي في فريق

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

3/ مكان عملي يعطيني التحفيز للعمل بكل جهد و تفانٍ

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

4/تشعر أنك راضي عن ظروف عملك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

5/تتوفر لك ظروف و وسائل إنجاز العمل

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

6/نقص وسائل العمل يجعلك تتحمل أعباء إضافية لعملك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

II. <u>عبء العمل</u>

1/يتم إستدعائي أيام العطل

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

2/لا أستطيع الحصول على وقت الراحة أثناء العمل

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

3/أشعر بالتوتر و القلق بسبب العمل الذي أقوم به

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

4/يسبب لك التواصل مع المرضى أثناء أداء عملك شعور بالراحة و التأقلم خاصة مع إختلاف ذهنياتهم

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

5/يصادفك تدخل في مهامك من طرف زملائك أثناء العمل

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

6/العمل الموكل لك يتوافق مع الوقت المخصص لأدائك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

7/يتأثر أداءك إذا تم زيادة ساعات إضافية للعمل

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

8/العمل المكثف يصيبك بالقلق و التوتر

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

III. <u>غموض الدور</u>

1-النظام الداخلي للعمل في المؤسسة غير واضح بالنسبة لك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

2/المهام و المسؤوليات الموكلة لك واضحة

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

3/لا تتمتع بالصلاحيات لإنجاز المهام المطلوبة منك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

4/هناك بعض الأعمال التي تقوم بها لا تدخل ضمن المهام المسندة لك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

5/مسؤولياتي الوظيفية غير محددة مما يجعلني أشعر بالقلق

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

6/ تكلف في بعض الأحيان بعمل يصعب إنجازه

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

المحور الثالث : الولاء التنظيمي

I. الولاء العاطفي

1/لديك استعداد لإستكمال أداءك الوظيفي في هذه المؤسسة

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

2/تشعر الإنتماء القوي للمؤسسة

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

3/ تدافع عن المؤسسة التي تعمل بها إذا ما سمعت أخبار و معلومات تمس صمعتها

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

4/تتجانس قيمك الشخصية مع القيم السائدة في المؤسسة

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

5/تشعر أن أي مشكلة في المؤسسة هي جزء من مشكلتك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

6/تشعر أن زملاء العمل هم جزء من أفراد أسرتك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

7/تجد نفسك عضو في المؤسسة لا يمكن الإستغناء عنك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

II. الولاء الأخلاقي

1/تحافظ على أسرار العمل حتى في حال ترك الوظيفة

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

2/تنبه زملاءك عند ملاحظتك تصرف غير أخلاقي منهم

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

3/تفضل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية في القرارات الأخلاقية

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

4/تلتزم بالأنظمة و القوانين حتى في غياب الرقابة

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

5/تشعر بالمسؤولية إتجاه صمعة المؤسسة التي تعمل بها

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

III. الولاء المستمر

1/تشعر أن لديك خيارات بالإستمرار و ترك العمل بهذه المؤسسة

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

2/تواجدك بالمؤسسة يضمن حصولك على ترقيات في العمل

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

3/الأجر الذي تتقاضاه في المؤسسة مناسب و يُلَبِي إحتياجاتك المادية

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

4/ تركك للمؤسسة الآن غير ممكن حتى لو رغبت في ذلك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

5/يسبب تركك للعمل بالمؤسسة الآن مشكلة مادية و إجتماعية في حياتك

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

الملحق رقم (03)

البيانات الشخصية

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	87	48.3	48.3	48.3
	انثى	93	51.7	51.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 30 سنة	91	50.6	50.6	50.6
	من 30 إلى 40 سنة	71	39.4	39.4	90.0
	40سنة فما فوق	18	10.0	10.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

المستوى_الدراسي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	46	25.6	25.6	25.6
	جامعي	123	68.3	68.3	93.9
	مستوى آخر	11	6.1	6.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

الحالة_الاجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عازب	111	61.7	61.7	61.7
	متزوج	68	37.8	37.8	99.4
	مطلق	1	.6	.6	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

الرتبة_الوظيفية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ممرض	40	22.2	22.2	22.2
	مساعد ممرض	50	27.8	27.8	50.0
	طبيب	20	11.1	11.1	61.1
	منصب آخر	70	38.9	38.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

الخبرة_المهنية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	98	54.4	54.4	54.4
	من 06 إلى 15 سنة	82	45.6	45.6	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	180	100.0
	Exclus[a]	0	.0
	Total	180	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.719	37

المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

المحور الأول: ضغوط العمل

البعد الأول: بيئة العمل

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تثق برئيسك في العمل وتحترمه	180	2.47	.629
أحب العمل مع زملائي في فريق	180	2.59	.649
مكان عملي يعطيني التحفيز للعمل بكل جهد و تفانٍ	180	2.31	.644
تشعر أنك راضي عن ظروف عملك	180	2.56	.644
تتوفر لك ظروف و وسائل إنجاز العمل	180	2.70	.588
نقص وسائل العمل يجعلك تتحمل أعباء إضافية لعملك	180	2.63	.633
N valide (listwise)	180		

البعد الثاني: عب العمل

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يتم إستدعائي أيام العطل	180	2.72	.531
لا أستطيع الحصول على وقت الراحة أثناء العمل	180	2.37	.724
أشعر بالتوتر و القلق بسبب العمل الذي أقوم به	180	2.44	.644
يسبب لك التواصل مع المرضى أثناء أداء عملك شعور بالراحة و التأقلم خاصة مع إختلاف ذهنياتهم	180	2.83	.403
يصادفك تدخل في مهامك من طرف زملائك أثناء العمل	180	2.74	.530
العمل الموكل لك يتوافق مع الوقت المخصص لأدائك	180	2.72	.645
يتأثر أداءك إذا تم زيادة ساعات إضافية للعمل	180	2.32	.672
العمل المكثف يصيبك بالقلق و التوتر	180	2.38	.786
N valide (listwise)	180		

البعد الثالث: غموض الدور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
النظام الداخلي للعمل في المؤسسة غير واضح بالنسبة لك	180	2.35	.697
المهام و المسؤوليات الموكلة لك واضحة	180	2.84	.393
لا تتمتع بالصلاحيات لإنجاز المهام المطلوبة منك	180	2.87	.401
هناك بعض الأعمال التي تقوم بها لا تدخل ضمن المهام المسندة لك	180	2.53	.750
مسؤولياتي الوظيفية غير محددة مما يجعلني أشعر بالقلق	180	2.61	.553
تكلف في بعض الأحيان بعمل يصعب إنجازه	180	2.52	.629
N valide (listwise)	180		

المحور الثاني: الولاء التنظيمي
البعد الأول: الولاء العاطفي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
لديك استعداد لاستكمال أداءك الوظيفي في هذه المؤسسة	180	2.26	.792
تشعر بالإنتماء القوي للمؤسسة	180	2.41	.715
تدافع عن المؤسسة التي تعمل بها إذا ما سمعت أخبار و معلومات تمس سمعتها	180	2.68	.574
تتجانس قيمك الشخصية مع القيم السائدة في المؤسسة	180	2.94	.230
تشعر أن أي مشكلة في المؤسسة هي جزء من مشكلتك	180	2.56	.719
تشعر أن زملاء العمل هم جزء من أفراد أسرتك	180	2.69	.582
تجد نفسك عضو في المؤسسة لا يمكن الإستغناء عنك	180	2.76	.522
N valide (listwise)	180		

البعد الثاني: الولاء الأخلاقي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تحافظ على أسرار العمل حتى في حال ترك الوظيفة	180	2.69	.570
تنبه زملاءك عند ملاحظتك تصرف غير أخلاقي منهم	180	2.72	.579
تفضل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية في القرارات الأخلاقية	180	2.65	.544
تلتزم بالأنظمة و القوانين حتى في غياب الرقابة	180	2.84	.446
تشعر بالمسؤولية إتجاه سمعة المؤسسة التي تعمل بها	180	2.66	.618
N valide (listwise)	180		

بعد الولاء المستمر

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تشعر أن لديك خيارات بالإستمرار و ترك العمل بهذه المؤسسة	180	2.81	.393
تواجدك بالمؤسسة يضمن حصولك على ترقيات في العمل	180	2.83	.403
الأجر الذي تتقاضاه في المؤسسة مناسب و يُلبي إحتياجاتك المادية	180	2.59	.623
تركك للمؤسسة الآن غير ممكن حتى لو رغبت في ذلك	180	2.80	.466
يسبب تركك للعمل بالمؤسسة الآن مشكلة مادية و إجتماعية في حياتك	180	2.79	.469
N valide (listwise)	180		

اجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاسبيان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإجمالي	180	2.6270	.17736
N valide (listwise)	180		

إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ضغوط_العمل	180	2.5753	.24623
الولاء_التنظيمي	180	2.6879	.14517
بيئة_العمل	180	2.5435	.29498
عبء_العمل	180	2.5646	.32939
غموض_الدور	180	2.6213	.26824
الولاء_العاطفي	180	2.6135	.24890
الولاء_الأخلاقي	180	2.7144	.27076
الولاء_المستمر	180	2.7656	.23525
N valide (listwise)	180		

نتائج اختبار الفرضيات

– الفرضية الأولى

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	بيئة_العمل[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : الولاء_العاطفي

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.437[a]	.191	.186	.22452	.191	41.991	1	178	.000

a. Valeurs prédites : (constantes), بيئة_العمل

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2.117	1	2.117	41.991	.000[b]
	Résidu	8.973	178	.050		
	Total	11.090	179			

a. Variable dépendante : الولاء_العاطفي

b. Valeurs prédites : (constantes), بيئة_العمل

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.676	.146		11.505	.000
	بيئة_العمل	.369	.057	.437	6.480	.000

a. Variable dépendante : الولاء_العاطفي

الفرضية الثانية

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	عبء_العمل[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : الولاء_الأخلاقي

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.073[a]	.005	.000	.27079	.005	.961	1	178	.328

a. Valeurs prédites : (constantes), عبء_العمل

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.070	1	.070	.961	.328[b]
	Résidu	13.052	178	.073		
	Total	13.122	179			

a. Variable dépendante : الولاء_الأخلاقي

b. Valeurs prédites : (constantes), عبء_العمل

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.560	.159		16.114	.000
	عبء_العمل	.060	.061	.073	.980	.328

a. Variable dépendante : الولاء_الأخلاقي

الفرضية الثالثة

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	غموض_الدور[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : الولاء_المستمر

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.010[a]	.000	-.006-	.23590	.000	.018	1	178	.892

a. Valeurs prédites : (constantes), غموض_الدور

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.001	1	.001	.018	.892[b]
	Résidu	9.905	178	.056		
	Total	9.906	179			

a. Variable dépendante : الولاء_المستمر

b. Valeurs prédites : (constantes), غموض_الدور

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.789	.173		16.102	.000
	غموض_الدور	-.009-	.066	-.010-	-.135-	.892

a. Variable dépendante : الولاء_المستمر