



الموضوع

تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
"دراسة ميدانية حالة مقارنة بالمؤسسة الاستشفائية البشير بن
ناصر-بسكرة والمصححة العقلية العقيد سي الحواس-بمشونش"

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

د/ فالتة اليمين

إعداد الطالب(ة):

-لينة بومرزوق

-خولة بوزيد

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	موسي عبد الناصر	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	فالتة اليمين	أ.محاضر(أ)	مشرفا	جامعة بسكرة
3	شيشون عبد العزيز	أ.محاضر(ب)	مناقشا	جامعة بسكرة



الموضوع

تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
"دراسة ميدانية حالة مقارنة بالمؤسسة الاستشفائية البشرية
بن ناصر -بسكرة والمصححة العقلية العقيد سي الحواس -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

د/ فالتة اليمين

إعداد الطالب(ة):

-لينة بومرزوق

-خولة بوزيد

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	موسي عبد الناصر	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	فالتة اليمين	أ.محاضر(أ)	مشرفا	جامعة بسكرة
3	شيشون عبد العزيز	أ.محاضر(ب)	مناقشا	جامعة بسكرة



" رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا

رَشْدًا "

صدق الله العظيم



شكر وتقدير

أرى لزاما عليا تسجيل الشكر وإعلامه ونسبة الفضل لأصحابه،

استجابة لقول النبي ﷺ: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله».

وكما قيل:

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز وجل على أن هداني لسلوك طريق البحث والتشبه بأهل العلم وإن
كان بيني وبينهم مفاوز.

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم ومعلمي الفاضل المشرف على هذا البحث الدكتور
"فالتة اليمين"، فقد كان حريصا على قراءة كل ما أكتب ثم يوجهني إلى ما يرى بأرق
عبارة وألطف إشارة، فله مني وافر الشناء وخالص الدعاء.

كما أخص الذكر الأستاذ المتفاني الذي لا تغيب البسمة عن وجهه، كل الشكر
والتقدير والاحترام والود لك يا دكتور الذي لطالما كانت روحه طيبة وابتسامته رقيقة
وعطائه الممدد وقيمته العالية الأستاذ القدير "دبلة فاتح".

كما أشكر السادة الأساتذة وكل الزملاء وكل من قدم لي فائدة أو أعانني بمرجع،
أسأل الله أن يجزيهم عني خيرا وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

الإهداء

إلى من علمني النجاح والصبر...

إلى من علمني العطاء بدون انتظار... أبي.

إلى من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه...

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي... أمي.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة والكبيرة كل باسمه أينما وجدوا.

إلى أصدقائي رفقاء دربي "مريم-نفيسة-أمينة-هناء-هدى".

إلى رفيقة دربي "خولة بوزيد"

إلى عائلتي الثانية المدرسة الوطنية للمانجمت وإدارة الصحة ENMAS

الذين استقبلوني بصدر رحب "ليليا، ريان، سمر، ريم"

إلى الأستاذ المشرف "الفالته اليمين" والأخص الأستاذ "دبلة فاتح"، إلى أساتذتي الكرام الذين

أناروا دروبنا بالعلم والمعرفة.

إلى كل من يفتنح بفكرة فيدعو إليها ويعمل على تحقيقها، لا يبغى بها إلا وجه الله ومنفعة الناس.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

- لينة بومرزوق -


LINA
-BHG-

الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى من ربّني وأنارت دربي وأعانني بالصلوات
والدعوات وشجعني على إكمال دراستي إلى أعلى إنسانة في هذا الوجود أُمي
الحبيبة،

وإلى من عمل بكد

وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أن عليه أبي الكريم أدامه الله لي
سندي في الحياة، إلى شموع حاضري ومستقبلي أخي وأختي،
وإلى صديقتي ورفيقة دربي شيماء بهاز التي كانت بجانبني في أصعب أوقاتي.

-خولة بوزيد-

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسستين الاستشفائيتين العقيد سي الحواس للأمراض العقلية" بمشونش، و"البشير بن ناصر" بسكرة، والمقارنة بينهما، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث وزعت (80) استمارة على عينة عشوائية، واسترجعت (71) استمارة، ألغيت منها استمارتين (02)، وبعد تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، تم التوصل للنتائج التالية:

- ◀ جاء مستوى الولاء التنظيمي وضغوط العمل بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، ولا توجد فروق بين المؤسستين.
- ◀ وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر-بسكرة.
- ◀ وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية يرتبط الاستشفائية العقيد سي الحواس-مشونش.
- ◀ تؤثر ضغوط العمل بالولاء التنظيمي بالمؤسسات محل الدراسة من خلال ثلاث أبعاد (صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل).

بناء على ذلك، توصي الدراسة بما يلي:

- ✓ التقليل من عبء العمل وذلك من خلال تخفيف ساعات العمل عن طريق العمل بالمنوبات، أو تطوير وإعادة تصميم نظم تدريب متطورة لتخفيض أعباء الوظيفة، وخلق نظم تحفيز تشجع العاملين على تحمل أعباء العمل.
- ✓ توفير بيئة عمل تضمن رضى العامل والتي بدورها ستؤدي الى وجود بيئة أفضل التعامل مع المرضى.
- ✓ تجنب الممارسات المسببة لغموض الدور، من خلال تغيير الهيكل التنظيمي للمؤسستين، وتفويض الصلاحيات للعاملين كل حسب قدراته واستعداداته.

Abstract:

This study aimed to determine the impact of work stress on organizational loyalty in the two hospital institutions, Colonel Si Al-Hawas for Mental Illness "in Mechunish" and "Al-Bashir bin Nasser" in Biskra, and comparing them. Randomly, (71) forms were retrieved, of which two (02) were canceled, and after analyzing the study data using the spss statistical analysis program, the following results were reached:

- ✓ The level of organizational loyalty and work pressure for the institutions under study is moderate, and there are no differences between the two institutions.
- ✓ There is a statistically significant inverse correlation between work stress and organizational loyalty among the employees of the hospital institution, Bashir bin Nasser - Biskra.
- ✓ There is a statistically significant inverse correlation between work stress and organizational loyalty among the hospital staff. Colonel Si Al-Hawas-Machunish is linked to the hospital.
 - ✓ Work stresses affect organizational loyalty in the institutions under study through three dimensions (role conflict, role burden, and work environment).

Accordingly, the study recommends the following:

- Reducing the workload by reducing working hours by working shifts, or developing and re-designing advanced training systems to reduce job burdens, and creating incentive systems that encourage workers to bear workloads
- Providing a work environment that guarantees employee satisfaction, which in turn will lead to a better environment for dealing with patients.
- Avoiding practices that cause ambiguity of the role, by changing the organizational structure of the two institutions, and delegating powers to employees, each according to his abilities and preparations.

قائمة الجداول والأشكال

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
30	مقارنة بين الدراسات السابقة	01
46	يمثل تعداد العمال في مستشفى البشير بن ناصر	02
50	توزيع الاستبيانات حسب المؤسسة	03
51	خصائص عينة البحث حسب الجنس	04
52	خصائص عينة البحث حسب السن	05
53	خصائص عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية	06
54	خصائص عينة البحث حسب الأقدمية في العمل	07
55	خصائص عينة البحث حسب المستوى التعليمي	08
57	خصائص عينة البحث حسب السلك	09
57	سلم ليكرت	10
58	سلم ليكرت العكسي	11
58	الاتساق الداخلي لبعء الولاء المستمر	12
59	الاتساق الداخلي لبعء الولاء الأخلاقي	13
59	الاتساق الداخلي لبعء الولاء العاطفي	14
60	الاتساق الداخلي لبعء غموض الدور	15
60	الاتساق الداخلي لبعء صراع الدور	16
61	الاتساق الداخلي لبعء بيئة العمل	17
61	الاتساق الداخلي لبعء عبء الدور	18
62	معامل ثبات أداة البحث وصدقها	19
63	يمثل قيمة الالتواء للمتغيرين	20
65	قياس مستوى الولاء المستمر	21
66	يمثل معامل الاقتران لبعء الولاء المستمر	22
67	قياس مستوى بعد الولاء الأخلاقي	23

68	قياس مستوى بعد الولاء العاطفي	24
69	قياس مستوى الولاء التنظيمي	25
69	قيمة الاقتران للولاء التنظيمي	26
70	قياس مستوى غموض الدور	27
71	قياس مستوى بعد صراع الدور	28
72	قيمة الاقتران لبعء صراع الدور	29
72	قياس مستوى بعد عبء الدور	30
73	قياس مستوى بعد بيئة العمل	31
73	قيمة الاقتران لبعء بيئة العمل	32
75	قياس مستوى بعد ضغوط العمل	33
75	قيمة الاقتران لضغوط العمل	34
76	الفروقات لبعء الولاء المستمر بالنسبة للمؤسستين	35
76	الفروقات لبعء الولاء الأخلاقي بالنسبة للمؤسستين	36
77	الفروقات لبعء الولاء العاطفي بالنسبة للمؤسستين	37
78	يمثل الفروقات للولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسستين	38
78	اختبار الفروق لمتغير الولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسستين	39
79	يمثل الفروقات لبعء غموض الدور بالنسبة للمؤسستين	40
79	يمثل الفروقات لبعء صراع الدور بالنسبة للمؤسستين	41
80	اختبار الفروق لبعء صراع الدور بالنسبة للمؤسستين	42
80	يمثل الفروقات لبعء عبء الدور بالنسبة للمؤسستين	43
80	اختبار الفروق لبعء غموض الدور بالنسبة للمؤسستين	44
81	يمثل الفروقات لبعء بيئة الدور بالنسبة للمؤسستين	45
81	يمثل الفروقات لضغوط العمل بالنسبة للمؤسستين	46
83	مصفوفة الارتباط الجزئي بين ضغوط العمل بأبعاده والولاء التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر	47

85	مصفوفة الارتباط الجزئي بين ضغوط العمل بأبعاده والولاء التنظيمي بمستشفى الأمراض العقلية سي الخواس	48
87	القدرة التفسيرية للنموذج	49
87	يمثل تحليل لتباين	50
88	معنوية المعاملات الجزئية للنموذج	51
88	معاملات الانحدار الخطي المتعدد	52
قائمة الأشكال		
10	نموذج الدراسة	01
34	مراحل ردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه ضغوط العمل	02
44	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر	03
49	توزيع العينة حسب المؤسسة	04
50	توزيع العينة حسب الجنس	05
52	توزيع العينة حسب السن	06
53	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	07
54	توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	08
55	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	09
56	توزيع العينة حسب السلك	10
64	يمثل منحى التوزيع الطبيعي لضغوط العمل والولاء التنظيمي	11



للعنصر البشري أهمية بالغة في المؤسسة فهو سبب تميز المؤسسات وتفوقها لأنه يسمح لها بالولوج لأسواق المنافسة ولهذا تسعى المنظمات للحفاظ على المورد البشري المتميز فضياعه يعني فشل المنظمة ككل، وهذا ما يطرح العديد من المشكلات لدى المدراء حيث قل ولاء الموظفين الذي يعتبر من أهم صفاتهم الإيجابية، فالولاء هو مجموعة من المشاعر التي يطورها الفرد الذي يعيش في مجتمع نحو الأفراد والمنظمات والقيم والمبادئ والأفكار، وهذه المشاعر تمثل رغبة الفرد واستعداده لتقديم التضحية لزملائه ومنظمتهم في العمل.

فالعامل عندما يحس بالولاء و الانتماء لمنظمتهم يصبح وافر العطاء الذي بدوره ينعكس على أدائه الوظيفي الذي يعتبر أساس تحقيق أهداف المنظمة ككل و الأهداف الشخصية للأفراد، الذين يمثلون العنصر التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على مواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية و الثقافية و السياسية والاجتماعية، ولهذا اشد انتباه الباحثين للاهتمام أكثر بالمورد البشري وكيفية إرضائه وتوفير الجو المناسب له لإتمام المهام المكلف بها بشكل أفضل والحفاظ عليه في المؤسسة، لكن الواقع يفرض نفسه ويقول عكس ذلك إذ في ظل التغيرات التي يشهدها عالم الأعمال أصبح هذا المورد البشري يتعرض للكثير من الضغوط المتعددة التي تهدد المؤسسة والعامل على حد سواء، والتي قد تكون ناتجة عن أسباب كثيرة منها ما يعود إلى ظروف العاملين أنفسهم، أو إلى المنظمة التي يعملون فيها، مما ينعكس على توازنه واستقراره النفسي والفسولوجي والذي من شأنه أن يكون سببا في مغادرته للمؤسسة التي يعمل بها.

وعليه فان أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى التأثير المباشر وغير المباشر إن كان بالإيجاب أو بالسلب على المنظمة وعلى العامل بشكل خاص فهو الركيزة الرئيسية في المنظمة والمسبب الأول في نجاحها، وتحقيق أهداف المنظمة لا يتم بمعزل عن الولاء التنظيمي للعاملين ولا في ظل مناخ يتسم بالضغوط، وعليه فالترابط الموجود بين الموضوعين والأهمية البالغة التي يكسبها جاءت هذه الدراسة لتحاول تسليط الضوء على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة "العقيد سي الحواس للأمراض العقلية" بمشونش، و"البشير بن ناصر" بسكرة.

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

في ظل الظروف السائدة والمتميزة بالتغيرات السريعة، والمرحلة الانتقالية لشفاء من فيروس كورونا الذي سادة لقرابة ثلاث سنوات، وما تركه من اضطرابات وانعكاسات على حياة المنظمات. فان النتيجة الحتمية لهذه الأخيرة تعرض العاملين لمستويات مختلفة من ضغوط، الأمر الذي يترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين وعلى مستوى ولائهم وبالتالي يفقدون الكثير مما يمكن تقديمه للتوظيف، والذي قد ينعكس سلبا على المنظمة، وترتبط ضغوط العمل بالعديد من المتغيرات التنظيمية كالولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي... وغيرها من المتغيرات. والمسير الكفاء هو الذي يعرف كيف يرفع من درجة رضا مرؤوسيه لتحقيق أداء أفضل، وبالتالي ضمان ولائهم والتزامهم اتجاه العمل والمنظمة على حد سواء.

يعد الولاء التنظيمي من الأمور السيكولوجية النفسية للأفراد في مكان العمل والذي يعني القدرة والرغبة الشديدة في الاستمرار في منظمة معينة والاستعداد لبذل أقصى الجهود لتحقيق أفضل النتائج، لهذا يمكن اعتبار الولاء التنظيمي من أحد أفضل المؤشرات الإيجابية التي تقيس مدى فعالية روح الأفراد المعنوية وانتمائهم، وكذا اتجاه منظماتهم وتميزهم بالثقة السائدة بين جماعات الأفراد التي تحفزهم على بذل المزيد لتحقيق الأفضل. لكن الفرد قد يتعرض لعوائق تزامنا مع مسيرته المهنية وانتمائه الوظيفي في المؤسسة، هذا يرجع للعديد من العوامل.

في دراستنا التالية أخذنا ضغوط العمل الذي يمثل اهم ظاهرة رئيسية للفترة السائدة والذي بدوره يطرح إشكالية الأثر الذي قد يسببه هذا الشعور على اتجاه الأفراد في مؤسساتهم بالأخص عمال القطاع الصحي من أطباء وإداريين وشبه أطباء، والذي حظي باهتمام أكبر في هذه الفترة، وعليه تطرح الإشكالية على النحو التالي:

- ما تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة "البشير بن ناصر" و"العقيد سي

الحواس"؟

من خلال التساؤل الرئيسي السابق يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما درجة ولاء عمال المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة؟
- ✓ ما مستوى ضغوط العمل على العمال في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة؟
- ✓ هل يرتبط ولاء العمال في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة بما تعانيه من ضغوط في العمل؟
- ✓ هل يؤثر غموض الدور على الولاء التنظيمي العمال في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة؟
- ✓ هل يؤثر صراع الدور على الولاء التنظيمي العمال في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة؟
- ✓ هل يؤثر عبء الدور على الولاء التنظيمي العمال في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة؟
- ✓ هل تؤثر بيئة العمل على الولاء التنظيمي العمال في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة؟

2- الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لعدد من الدراسات التي لها علاقة بموضوع البحث:

1. الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي:

أ. دراسة حسان، (2008): بعنوان واقع العلاقة بين العوامل التنظيمية والولاء التنظيمي وسبل تنميتها لدى العاملين

في كليات فلسطين التقنية، رسالة ماجستير، هدفت الدراسة لما يلي:

- التعرف على مستوى الخصائص التنظيمية في كليات فلسطين التقنية من وجهة نظر الباحثين.
 - التعرف على مستوى أبعاد الولاء التنظيمي لدى العاملين في كليات فلسطين التقنية من وجهة نظر الباحثين.
 - تقرير طبيعة العلاقة بين الخصائص (علاقات العمل "التفاعل الاجتماعي"، تحديد المهام، نمط الإشراف أثناء العمل، درجة الاستقلالية أثناء العمل، التغذية المرتدة عن الأداء، فرص العمل البديلة، الحاجة للإنجاز) وأبعاد الولاء التنظيمي في كليات فلسطين التقنية.
 - التعرف على سبل توظيف الخصائص الديمغرافية حول مستوى أبعاد الولاء التنظيمي لدى العاملين في كليات فلسطين التقنية في الضفة الغربية من وجهة نظر الباحثين.
 - التعرف على مدى تأثير خصائص الباحثين الديمغرافية على مستوى أبعاد الولاء التنظيمي لدى العاملين في كليات فلسطين التقنية.
- أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (156)، واستخدم الاستبانة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة لما يلي:
- أن مستوى العوامل التنظيمية في كليات فلسطين التقنية في الضفة الغربية سائدة بدرجة (مرتفعة نسبياً)، وقد كانت قيم العوامل التنظيمية على التوالي حسب متوسطاتها الحسابية، (تحديد المهام، علاقة الرئيس بالمرؤوس، الحاجة إلى الإنجاز، جماعة العمل، درجة الاستقلالية) كانت مرتفعة. ثم تلاها (التغذية الراجعة، نمط الإشراف، توفر فرصة عمل بديلة) بدرجة متوسطة.
 - أن مستوى الولاء بأبعاده الثلاثة في كليات فلسطين التقنية في الضفة الغربية كان متوسطاً.
 - وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين المتغيرات (تحديد المهام، نمط الإشراف، التغذية الراجعة، فرص العمل البديلة، الحاجة للإنجاز، جماعة العمل، ودرجة الاستقلالية، علاقة الرئيس بالمرؤوس)، والولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي المستمر، الأخلاقي)
 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير (الراتب، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية، طبيعة العمل) والولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة.
 - توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير (الجنس) والولاء التنظيمي الكلي والعاطفي.
 - توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير (العمر) والولاء العاطفي ولكن لم يثبت في الولاء (المستمر والأخلاقي).
 - توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير (المؤهل العلمي) والولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير (سنوات الخبرة) في الولاء العاطفي ولم تثبت في الولاء (المستمر والأخلاقي).
- ب. دراسة عويضة، (2008): بعنوان أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية – محافظات غزة- ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، هدفت الدراسة لما يلي:
 - تحديد أثر العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.
 - الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء والرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية.
 - تحديد مستوى وتحليل و تقييم الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر الرضا الوظيفي.
 - معرفة المشاكل والعوامل التي تعيق وجود ولاء تنظيمي في المنظمات الأهلية في محافظات غزة.
 - البحث في كيفية تحسين الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية.
- تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية بمحافظات غزة والتي عددها (1061) منظمة، حيث طبقت هذه الدراسة على (80) منظمة أهلية، وتم اختيار عينة عشوائية بلغت 360 موظف، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة للنتائج التالية :
- أن هناك مستوى عالي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية بمحافظات غزة.
- أن هناك مستوى جيد نسبياً لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية بمحافظات غزة.
- وجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين.
- ج. دراسة دره، (2011): بعنوان استراتيجيات التعلم المستمر وآثارها في الولاء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات حلب الحكومية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، وهدفت الدراسة لما يلي:
 - تقديم المرتكزات النظرية والتأصيلية لمفهوم استراتيجيات التعلم المستمر والولاء التنظيمي ومعرفة الخصائص المطلوبة لهذه المستشفيات محل الدراسة والتي تجعل منها منظمات متعلمة.
 - التعرف على درجة ممارسة الموظفين لاستراتيجيات التعلم المستمر وأبعاده بالمستشفيات عينة البحث، وتحديد الأهمية النسبية لكل استراتيجية من هذه الاستراتيجيات ولكل بعد من هذه الأبعاد.
 - التعرف على مستويات الولاء التنظيمي للموظفين (الأطباء، الممرضين، الفنيين، الإداريين) بالمستشفيات عينة البحث، فضلاً عن التعرف على دور المتغيرات الديموغرافية والشخصية في أهمية كل متغير من متغيرات البحث.
 - دراسة تأثير كل استراتيجية من استراتيجيات التعلم الفردي، واستراتيجيات التعلم الجماعي، واستراتيجيات التعلم المؤسسي في كل بعد من أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري) للموظفين في المستشفيات عينة البحث.

- توضيح العلاقة بين كل بعد من أبعاد التعلّم المستمر (الاستراتيجي، والتنظيمي، والثقافي) وأبعاد الولاء التنظيمي للموظفين في المستشفيات عينة البحث.
- طبق البحث على عينة مكونة من (320) موظفاً يعملون في (10) مستشفيات حكومية في محافظة حلب من (4) تخصصات وظيفية هي: الأطباء، المرضى، الفنيين، الإداريين، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث في دراسته على الاستبانة لجمع المعلومات، وتوصل للنتائج التالية:
- يمارس الموظفون في المستشفيات محل الدراسة استراتيجيات التعلّم المستمر بدرجة تنخفض عن الدرجة المتوسطة، وإن درجة توافر أبعاد التعلّم المستمر أعلى من الدرجة المتوسطة، وإن مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين متوسطاً.
- إن أكثر استراتيجيات التعلّم المستمر ممارسة في هذه المستشفيات هي استراتيجيات التعلّم الفردي تليها استراتيجيات التعلّم الجماعي، وأخيراً استراتيجيات التعلّم المؤسسي. وإن أكثر أبعاد التعلّم المستمر توافراً في هذه المستشفيات هو البعد الثقافي، يليه البعد التنظيمي، وأخيراً البعد الاستراتيجي. وإن أكثر أبعاد الولاء التنظيمي إدراكاً من قبل الموظفين في هذه المستشفيات هو الولاء العاطفي، ثم الولاء المعياري، وأخيراً الولاء المستمر.
- وجود فروق جوهرية بين استراتيجيات وأبعاد التعلّم المستمر السائدة حالياً في المستشفيات محل الدراسة واستراتيجيات وأبعاد التعلّم المستمر التي تتسم بها المنظمات المتعلمة.
- وجود أثر معنوي لجميع استراتيجيات التعلّم الفردي واستراتيجيات التعلّم الجماعي في أبعاد الولاء التنظيمي، ووجود أثر معنوي لبعض استراتيجيات التعلّم المؤسسي في أبعاد الولاء التنظيمي.
- وجود علاقة ارتباطية ذات تأثير معنوي بين البعد الاستراتيجي للتعلّم المستمر والولاء العاطفي ووجود علاقة ارتباطية ذات تأثير معنوي بين البعد الثقافي للتعلّم المستمر وبين بعدي الولاء التنظيمي (الولاء المستمر، الولاء المعياري).
- د. دراسة السالم، (2015): بعنوان الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في التربية المقارنة والادارة التربوية، وهدفت الدراسة الى:
 - التعرف على واقع الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام في مدينة دمشق من وجهة نظر المدرسين.
 - التعرف على مستوى المشاركة في اتخاذ القرار من قبل مدرسي التعليم الثانوي العام في مدينة دمشق من وجهة نظر المدرسين.
 - التعرف على واقع الولاء التنظيمي وعلاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار في مدارس التعليم الثانوي العام في مدينة دمشق.
 - التعرف على تأثير متغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الشهادة الجامعية، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).
- تضمن مجتمع الدراسة جميع المدرسين والمدرسات في المدارس الثانوية العامة الرسمية في مدينة دمشق والبالغ عددهم (2921) مدرس ومدرسة، وقد تم سحب عينة عشوائية مؤلفة من (485) مدرس ومدرسة، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي واعتمد الباحث على الاستبانة في جمع معلوماته، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الولاء التنظيمي والمشاركة في اتخاذ القرار لدى مدرسي التعليم الثانوي العام في مدينة دمشق من وجهة نظر المدرسين.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الدرجة الكلية فيما يتعلق بمستوى الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام تعزي لمتغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الدرجة الكلية فيما يتعلق بمستوى الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام تعزي لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الشهادة الجامعية، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الدرجة الكلية فيما يتعلق بمستوى المشاركة في اتخاذ القرار لدى مدرسي التعليم الثانوي العام تعزي لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الشهادة الجامعية، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

2. الدراسات المتعلقة بضغط العمل:

أ. دراسة المعشر، (2009): بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، ماجستير في إدارة الأعمال، وقد هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي وأثر هذه الضغوط على أدائهم.
 - التعرف على مصادر هذه الضغوط و محاولة وضع الحلول العلمية الممكنة.
- تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الاردنية فئة خمسة نجوم، وتم توزيع (240) إستبيانة على أفراد عينة الدراسة واسترد منها (197) استبيانة تمت معالجتها باساليب الاحصاء الوصفي، وتوصلت الدراسة لما يلي:
- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين المستقلين عبيء العمل و الهيكل التنظيمي من جهة و أداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى.
 - وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين المستقلين الاجور و المكافآت وبيئة العمل من جهة، و المتغير التابع و هو الاداء من جهة اخرى.

ب. دراسة ابن خورر، (2011): بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس ، و الواجب معرفتها و حصرها، للرفع من معنويات ورضا المدرسين و فعاليتهم من خلال مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك .
- ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة- مدارس بلدية-العوينات-.
- معرفة علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمعلمين مجال الدراسة.

فمجتمع البحث شمل جميع المعلمين بمدارس بلدية العوينات للفصل الدراسي الثالث 2010/2009 وقد بلغ عدد المدارس المختارة 12 مدرسة. وهي تضم 78 معلما.

ومن ثم فقد تم اختيار كل مدرسي هذه البلدية العوينات، دون تحديد أية خصائص أو شروط مسبقة عدا متغيرين، وهما: أن يكون المدرس عاملا موظفا وأن يكون مرسما، وليس متعاقدا أو مستخلفا أو متدربا؛ إلا أنه تم استرداد 66% استبيانا خاصا بالمقياسين السابقين والصالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي كانت نسبة العينة المستهدفة 84.61% من مجتمع البحث. ومن نتائج الدراسة ما يلي:

- أن للرضا الوظيفي عوامل متعددة تتحكم فيه مادية كانت أم معنوية، تؤثر عليه سلبا ويتجلى ذلك بوضوح في مؤشرات عدم الرضا الوظيفي: كالغياب، وترك العمل،..
- وجود علاقة عكسية متوسطة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بهذه المؤسسات (المدارس).

3. الدراسات السابقة التي تجمع ضغوط العمل والولاء التنظيمي:

أ. دراسة غصبيه، (2008): بعنوان أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، هدفت الدراسة الى:

- التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها مديرو ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن من وجهة نظر الباحثين.
- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن من وجهة نظر الباحثين.
- تحليل العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) بأبعاده المختلفة وبين المتغير التابع (الولاء التنظيمي) وأبعاده المختلفة.
- إمكانية التوصل إلى نتائج وتقديم توصيات ومقترحات تهدف إلى التخفيف من حدة الضغوط التي تواجه مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن.

تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (311) مديرا ومديرة تم اختيارهم عشوائيا بالطريقة الطباقية واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها:

- أن تصورات مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن لمستوى ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة، وأن تصوراتهم لمستوى الولاء التنظيمي جاءت أيضا بدرجة متوسطة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تبعا للمؤهل العلمي وكانت الفروق لصالح من يحملون درجة بكالوريوس فأعلى.

ب. دراسة ابو العلا، (2009): بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، هدفت الدراسة الى:

- التعرف على أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والامن الوطني بقطاع غزة.
- التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل.
- التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة.

وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم 147 مدير من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية، وخلصت الدراسة بعدة نتائج منها:

- إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية.
- وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء.
- عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

ج. دراسة العمري، والسهلي، (2016): بعنوان أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة لما يلي:

- 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 آراء الباحثين حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري، والمسمى الوظيفي).

وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض في كافة المستويات الإدارية، وبلغ حجم العينة (400) مفردة، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة في النتائج الآتية:

- إن أفراد العينة يعانون بدرجة مرتفعة من أبعاد ضغوط العمل التالية: الإبداع وفرص التقدم الوظيفي، ومن ثم عبء الدور، فغموض الدور، فصراع الدور.
- إن أفراد العينة يعانون من ضغوط العمل بدرجة متوسطة تجاه بعد واحد فقط ألا وهو بيئة العمل المادية.

- لدى أفراد العينة ولاء بدرجة متوسطة تجاه منظماتهم.
- وجود علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي وهذه العلاقة هي علاقة عكسية، أي أنه كلما قلت ضغوط العمل زاد الولاء التنظيمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل والولاء التنظيمي، توصلنا لبعض الملاحظات والتعليقات وأبرزها يتمثل في:

- معظم الدراسات تشير إلى وجود مستوى متوسط لضغوط العمل أو منخفض لدى العاملين، وهذا ما توصلت إليه دراسة كل من (ناهدة طه غضية، 2008) و(محمد صلاح الدين ابو العلا، 2009) و(بن خور خير الدين، 2011).
- جل الدراسات تشير إلى وجود مستوى عالي من الولاء التنظيمي، وهذا ما توصلت إليه دراسة كل من (محمد صلاح الدين ابو العلا، 2009) و(اهاب احمد عويضة، 2008)، بينما قد أشارت دراسات أخرى إلى وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي، وهذا ما جاءت به دراسة (ناهدة طه غضية، 2008).
- تناولت الدراسات السابقة الولاء التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات مثل: الرضا الوظيفي، استراتيجيات التعلم المستمر، العوامل التنظيمية، والمشاركة في اتخاذ القرار، وهناك دراسات للعلاقة بين الولاء التنظيمي ومتغير ضغوط العمل كدراسة (غضيه، 2008)، ودراسة (ابو العلا، 2009).
- أما فيما يتعلق بأدوات قياس مستويات ضغوط العمل والولاء التنظيمي، فيظهر أن معظم الدراسات اعتمدت على الاستبيان بوصفها أداة للتعرف على ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- أن دراستنا تختلف عن الدراسات السابق ذكرها، كونها دراسة مقارنة لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بين قطاع الصحة في ولاية بسكرة، و ذلك في مؤسستين صحيتين خدميتين تابعيتين للقطاع العمومي في ولاية بسكرة ألا وهما "العقيد سي الحواس للأمراض العقلية" بمشونش، و"البشير بن ناصر" ببسكرة ويتميز قطاع الصحة بتنوع موظفيه وكثرة أعباء العمل خاصة في فترة انتشار وباء كورونا، مما يجعله مناسبا لدراستنا، و من الاستعراض السابق للدراسات التي أجريت حول الموضوع يتضح لنا أنه لا توجد هناك دراسة سابقة عربية مقارنة بين المستشفيات تتعلق بضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- اختلف مكان إجراء الدراسة عن الدراسات السابقة ولا توجد دراسة مشابهة في نفس المكان وذلك في حدود علم الباحثين.

3- نموذج الدراسة وفرضياتها

أولاً: نموذج الدراسة:

لصياغة نموذج لدراسة يجب التطرق للتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة كالتالي:

الولاء التنظيمي: الارتباط النفسي للفرد بالمنظمة مما يدفعه الى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة.

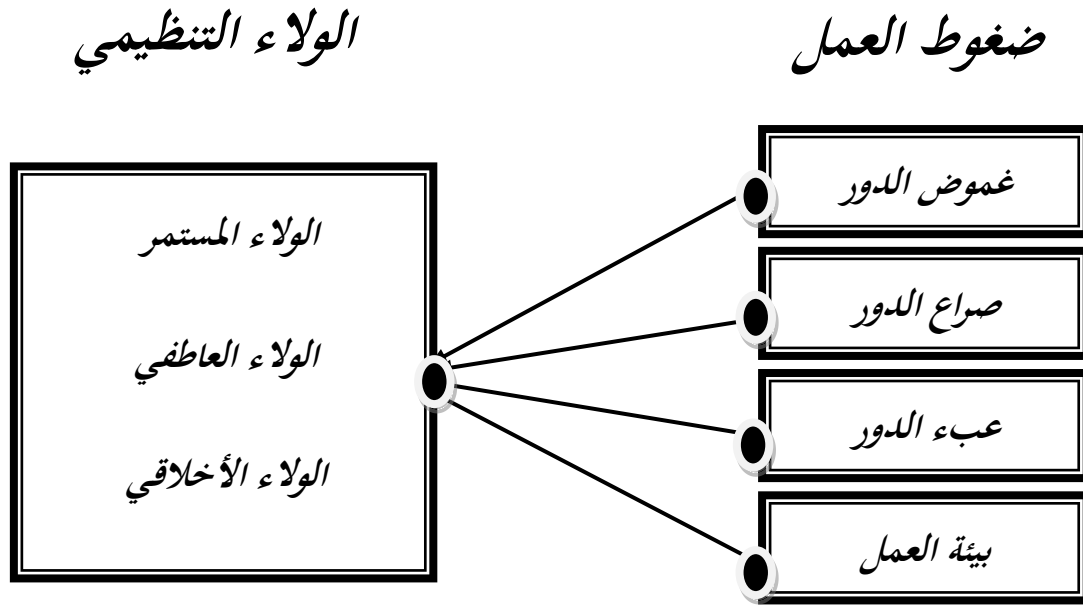
ضغوط العمل: هي الانعكاس السلبي والضار على صحة الإنسان النفسية والعضوية نتيجة لمتطلبات المتزايدة في بيئة العمل والتي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الأحيان.

المتغير المستقل: هو ضغوط العمل ويتضمن أربع أبعاد: غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل.

المتغير التابع: هو الولاء التنظيمي ويتضمن ثلاث أبعاد: الولاء المستمر، الولاء الأخلاقي، الولاء العاطفي.

يمكن صياغة نموذج الدراسة انطلاقاً من الأبعاد المدروسة وعلاقة ارتباطهم كالتالي:

شكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

4- فرضيات الدراسة:

انطلقت الدراسة من فكرة نريد التأكد من صدقها وثباتها أو رفضها ونفيها والعلاقات التي نشأت من خلال الأبعاد التي بنيت من نموذج الدراسة لتكون فرضيات تجيب بشكل أولي عن التساؤلات المطروحة أعلاه وكانت كالتالي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لاختلاف المؤسسة.

- الفرضيات الفرعية الأولى: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للولاء المستمر يعزى لاختلاف المؤسسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للولاء الأخلاقي يعزى لاختلاف المؤسسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للولاء العاطفي يعزى لاختلاف المؤسسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لاختلاف المؤسسة.
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور يعزى لاختلاف المؤسسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية صراع الدور يعزى لاختلاف المؤسسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية عبء الدور يعزى لاختلاف المؤسسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل يعزى لاختلاف المؤسسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ببسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى المؤسسة الاستشفائية العقيد سي الحواس للأمراض العقلية بمشونش عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية الرئيسة الرابعة: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الولاء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة، عند مستوى الدلالة 0.05.

5- التوضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة:

5-1- التوضع الاستمولوجي:

ظهرت الأبستمولوجيا "Épistémologie" لأول مرة سنة 1854م، ثم انتقلت للغة الفرنسية سنة 1901م، و هي تعني فلسفة العلوم مشكلة بذلك أحد فروع الفلسفة، وهي بالمعنى الحديث غالبا ما تحمل التركيز على معاني المفاهيم وتركز بدلا من ذلك على دور هذه المفاهيم، فري ذلك العلم الذي يدرس آلية عمل العلم، وتقوم بتحليل صارم للخطابات العلمية وطرق إنتاجها، وتساؤلاتها تدبر غالبا حول مصادر المعارف العلمية يهرق الحصول عليها، ومما يميزها عن غيرها من المعارف كيفية تبريرها بإثبات صحتها، مجالها وقدراتها التفسيرية (دبلة، 2011، صفحة 338..).

و من الناحية الأبستمولوجيا تندرج هذه الدراسة تحت النموذج ما بعد الوضعي فهو نموذج يركز على دراسة ظاهرة محسوسة قابلة للملاحظة، وتواجه مشكلة حقيقية ألا وهي ضغوط العمل وتأثيراتها على الولاء التنظيمي .

والحقيقة التي توصلنا إليها مرتبطة بالأرقام نتيجة اختبار فرضياتها للوصول لنتائج موضوعية من خلال استقراء الواقع لتعميمها على مجتمع إذ ما تم إعادة الدراسة من جديد، فسنحصل على نفس النتائج بالتقريب.

5-2- منهجية الدراسة:

اعتمدنا في الفصل الأول والفصل الثاني على المنهج الوصفي وذلك لتقديم المفاهيم المتعلقة بمتغيرات موضوعنا، أما الفصل الثالث استخدمنا فيه المنهج التحليلي من خلال الربط بين الجانب النظري وما هو واقع في المؤسسات محل الدراسة، مستعينين باستمارة الاستبيان كل ذلك بهدف التعرف على تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائيتين "البشير بن ناصر بسكرة" و "العقيد سي الحواس للأمراض العقلية بمشونش".

6- تصميم البحث:

6-1- هدف الدراسة: تهدف دراستنا الى:

- 1- قياس مستوى الولاء لدى عمال وموظفي قطاع الصحة والتعرف على أبعاد الولاء في الدراسة مقارنة بين مستشفى بشير بن ناصر وسي الحواس لمعرفة وجوه الاختلاف في مستويات هذه الأبعاد
- 2- الوقوف على واقع ضغوط العمل بمصادره المتنوعة لدى عينة الدراسة ومعرفة مدى الاختلاف والفروقات بين المؤسسات الاستشفائيتين بتشخيص الأسباب والعوامل المؤدية الى الضغط
- 3- دراسة مدى ارتباط مستويات ضغوط العمل بشكل عام بمستويات الولاء التنظيمي في كل مؤسسة استشفائية على حدة
- 4- معرفة فيما إذا لضغوط العمل تأثير على درجة الولاء التنظيمي بالنسبة لكل مؤسسة استشفائية ومقارنة درجة التأثير حسب كل مؤسسة استشفائية
- 6-2- نوع الدراسة: سببية لمعرفة تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة
- 6-3- مدى تدخل الباحث: حاولت الباحثين الإلمام بجميع وكافة الوقائع والأحداث التي تخص الظاهرة الدراسة دون المساس والتغيير فيها أو محاكاتها.
- 6-4- التخطيط للدراسة: هي عبارة عن دراسة ميدانية اعتمدنا فيها على أداة الاستبيان في المؤسسات الاستشفائيتين محل الدراسة.
- 6-5- وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): يتكون مجتمع الدراسة من أطباء وشبه أطباء وإداريين من المؤسسات الاستشفائيتين "البشير بن ناصر" -"بسكرة" و"العقيد سي الحواس للأمراض العقلية" -"مشونش" -
- 6-6- المدى الزمني: تمت الدراسة بشكل مقطعي خلال السنة الجامعية 2021-2022 وتم جمع البيانات خلال السداسي الثاني من السنة.
- 7- أهمية الدراسة

يعتبر موضوع ضغوط العمل وموضوع الولاء التنظيمي موضعين هامين جديرين بالدراسة والبحث لكونهما محل اهتمام العديد من الباحثين، حيث أن ضغوط العمل لها تأثيرات جليلة على الولاء التنظيمي الذي يؤثر بدوره على تطور المنظمة وتحقيق أهدافها،

فبعد تحليل مستوى الضغوط على الأفراد العاملين وتحسين ظروف العمل يؤدي هذا بالضرورة لزيادة انتماء الأفراد لمنظماتهم، ويظهر هذا جليا في ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين وكذلك رضاهم تجاه أعمال.

8- خطة مختصرة للدراسة:

تم تقسيم المذكرة لثلاث فصول مقسمة لمجموعة من المباحث نذكرها كالتالي:

الفصل الأول: تناول هذا الفصل الولاء التنظيمي، وقد قسم لثلاث مباحث كما قسموا لمطالب بدورهم كالتالي:

المبحث الأول: مفاهيم حول الولاء التنظيمي ومراحله

المبحث الثاني: أبعاد الولاء التنظيمي ومستوياته وكيفية قياسه

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي ونتائجه

الفصل الثاني: تناول هذا الفصل ضغوط العمل، وقد قسم لثلاث مباحث كما قسموا لمطالب بدورهم كالتالي:

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

المبحث الثاني: أنواع ضغوط العمل ومصادرها

المبحث الثالث: إدارة ضغوط العمل

الفصل الثالث: يتناول هذا الفصل باعتباره يجسد الجانب الميداني للدراسة جوانب عديدة كعرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار

فرضيات، وذلك في المباحث التالية:

المبحث الأول: تعريف بالمؤسستين محل الدراسة

المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

المبحث الثالث: أدوات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية

المبحث الرابع: تحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة

المبحث الخامس: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج



الفصل الأول: الولاء التنظيمي

تعتمد المنظمات على الرأسمال البشري في تحقيق أهدافها وزيادة فاعليتها، لهذا لا بد من تدريبها وتطويرها وتحفيزها مادياً ومعنوياً من أجل تحقيق الرضا مما يؤدي إلى الولاء التنظيمي بين أفرادها. لهذا تعمل المنظمات باستمرار بتقصي أفعال العاملين فيها في ظل تزايد و تعقد العمل فيها وتشابكه والعمل بفاعلية، و المنظمات لا بد لها من السعي نحو خلق و زرع الولاء التنظيمي، إن رضا العاملين يؤدي إلى حفزهم و الحد من الصراع و تحسين جودة المنظمة و بمأن للولاء التنظيمي انعكاس لاتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية لا يمكن تطوير الأداء الوظيفي و الفعالية التنظيمية إلا من خلال إجراء العديد من البحوث عن العلاقة بين الموظف و المنظمة والتأثيرات المتبادلة بين الطرفين لتحديد شكل هذه التأثيرات ومداهها على كل من المنظمة والموظف العامل فيها وتحديد العوامل التي تساعد على تدعيم التأثيرات المرغوب فيها و الوقاية من التأثيرات غير المرغوب فيها. وبسبب هذه المتغيرات وما لها من تأثير على ولاء الموظف وفعالية المنظمة.

وقصد التعرف أكثر على الولاء التنظيمي -تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث هي:

- المبحث الأول: مفاهيم حول الولاء التنظيمي ومراحله
- المبحث الثاني: أبعاد الولاء التنظيمي ومستوياته وكيفية قياسه
- المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي ونتائجه

المبحث الأول: مفاهيم حول الولاء التنظيمي ومراحله:

لقد حظي مفهوم الولاء التنظيمي اهتمام العديد من الباحثين منذ زمن بعيد حتى يومنا، هذا ويرجع هذا الاهتمام إلى تأثير الواضح لهذا المفهوم على كثير من سلوكيات واتجاهات الأفراد، وكذلك لما له من انعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء فيفترض أن يكون الولاء التنظيمي من أولى السلوكيات الطبيعية والمهمة التي يجب أن يتصف بها سلوك الأفراد في التنظيم. وبالتالي فإن للولاء التنظيمي أهمية في حياة المنظمات وله أثره الواضح على سير العمل فيها وتحقيقها لأهدافها بشكل فاعل و متميز، ولارتباطه بالسلوك التنظيمي الذي يلعب دورًا هامًا في توجيه الأفراد العاملين ويقلل من بعض السلوكيات السلبية كترك العمل أو التغيب عنه أو إهماله أو الشعور بالإحباط.

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى دراسة عموميات الولاء التنظيمي في ثلاث مطالب وهي:

- **المطلب الأول: مفهوم الولاء التنظيمي**
- **المطلب الثاني: مراحل الولاء التنظيمي**
- **المطلب الثالث: أهمية الولاء التنظيمي**

المطلب الأول: مفهوم الولاء التنظيمي:

كغيره من المصطلحات الإنسانية لقد تعدت الدراسات والبحوث التي تناولت مفهوم الولاء عند الكثيرين ولم يتفقوا على مفهوم واحد حيث تعددت التحليلات والدراسات، ونظرا لكون الولاء التنظيمي له مدلول خاص بالمنظمة عكس الولاء كمفهوم عام فإننا سنورد بعض التعريفات لمصطلح الولاء التنظيمي كالتالي:

لغة: بفتح الواو، وفي اللغة أولى اسم تفضيل من الولي وهو القرب، وتستعمل في القرب المعنوي ويقال أولى الناس بك، أي أخصهم بك وأقربهم إليك منزلة. (معجم، 1970، صفحة 475)

ويقصد بهذا التعريف أن الولاء هو الشعور بالعاطفة والارتباط القوي، ويتضح هذا من خلال القرب والمساندة والإخلاص والرغبة التي يبديها هذا الفرد.

الولاء في اللغة كلمة ذات قيمة عالية فهو الانتماء والانتساب، وعندما نقول بأن للأبناء ولاء لآبائهم فإن ذلك يعني انتمائهم وانتسابهم وإخلاصهم لهم، والولاء بهذا المعنى ينطوي على الالتزام والانسجام والجذب اتجاه الغير. (عبادو، 2015، صفحة 52)

وعندما نقول الولاء التنظيمي فإننا نسقط مفهوم الولاء على المنظمات بطبيعتها ونقرنه بها، حيث عرفه:

فقد عرفه فرايد (freed, 1990) "بأنه مصطلح يمكن تحديده من خلال ثلاثة أمور هي: رغبة الفرد في البقاء كعنصرٍ فاعلٍ داخل المنظمة، والرغبة الشديدة في بذل أعلى درجات الجهد لمصلحة المنظمة، بالإضافة لقبول الفرد قيم وأهداف المنظمة".

كذلك عرفه نيوستروم وديفيس (Davis & Newstrom, 1993): "على أنه درجة تطابق وتمائل أهداف الفرد العامل ومنظمته والرغبة القوية في الاستمرار في المنظمة كعنصر مشارك وفاعل".

وأيضاً عرف على أنه: "قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها من خلال اعتقاده وقبوله بقيم المنظمة، والاستعداد لبذل الجهد لتحقيق أهدافها، والرغبة القوية في مواصلة العمل فيها" (حسام، 2007، صفحة 32)

حيث يشير الولاء التنظيمي إلى استعداد الفرد لبذل جهود عالية لتحقيق أهداف المنظمة والرغبة والبقاء معها. (ammarkachroud, 1994)

وأشار البعض إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد ل تعكس مدى ولائهم للمنظمة. (ابو العلا، 2009، صفحة 36)

-الرغبة الجادة في المحافظة على استمرار عضويته في المؤسسة

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

- اعتقاد قوي بقبول أهداف المؤسسة وقيمها

يمكننا القول إن الولاء التنظيمي هو اندماج الفرد وارتباطه بعمله وتولد رغبة قوية بالبقاء والاستمرار فيه، مع الخضوع لقيم المنظمة وأهدافها وبذل الجهد اللازم لتحقيقها والإيمان بها، والعمل عن التعبير عن الالتزام من خلال الإبداع والتضحية والدافعية.

- بعض المفاهيم التي لها علاقة بالولاء التنظيمي: هناك مفاهيم عديدة مرتبطة بالولاء، مثال عن ذلك لدينا:

الالتزام: هو ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المواقف أو الأهداف ويسعى لتحقيقه كما انه خضوع الفرد لمعايير السلوك الوظيفي وتحقيق أهداف وظيفته والنتائج المرادة ويكون مرتبط بالثقة والاحترام.

تم ربط مصطلح الالتزام والولاء التنظيمي بمصطلح واحد وهناك من يرى أن الولاء بتجسد في فكرة الإخلاص، أما الالتزام فهو شعور الذي يدفع الشخص للقيام بأفعال معينة لتحقيق هدفا محددًا. (عادل، 2003، صفحة 96).

الانتماء: الانتماء حاجة نفسية لدى الفرد وتحتاج إلى الإشباع عن طريق الارتباط وبالآخرين، وان غاية هذا الانتماء هو شعور الفرد بالقبول والتميز. وعليه فالانتماء هو شعور الفرد بانه جزء من جماعة يدفعه هذا الشعور إلى القيام بمتطلبات ذلك الانتماء. (نائف، 2006، صفحة 14)

وعليه يمكن القول انه على غرار هذا وما ورد في الأدبيات النظرية والبحوث نجد هناك مصطلحات أخرى مرتبطة بالولاء كالإخلاص والوفاء وغيرها ولكننا اكتفينا بمفهومي الانتماء والالتزام لقرّبهما أكثر من مصطلح الولاء.

المطلب الثاني: مراحل الولاء التنظيمي:

تنوعت آراء الباحثين حول مراحل الولاء لدى الفرد في المنظمة، فهناك من يرى أن هناك مرحلتين هما: (ابو العلا، 2009، صفحة 40)

1- مرحلة الانضمام للمنظمة: في هذه المرحلة يتم فيها اختيار المنظمة المناسبة للفرد التي سيعمل بها والتي يعتقد بانها ستبني طموحه وتطلعاته.

2- مرحلة الالتزام التنظيمي: في هذه المرحلة يكون الفرد حريصا على العمل ويبدل اقصى مجهوداته لتحقيق الأهداف المنتظرة منه للارتقاء بالمنظمة.

وهناك من أشار أن للولاء ثلاث مراحل متعاقبة لا بد منها، وذكرت كالآتي: (موسي، 1994، صفحة 118)

1- مرحلة الإذعان والالتزام: يكون الفرد في هذه المرحلة مركز على الفوائد التي سيتحصل عليها إذ ما قام بالعمل المطلوب لذلك يخضع لسلطة الآخرين بسهولة ويكون التأثير عليه سهلا وسريعا.

2- مرحلة التطابق والتماثل بين أفراد المنظمة: يكون الفرد معترف بسلطة الآخرين من اجل استمراره في العمل الذي يحقق مطالبه واحتياجاته والذي يفخر ويعتز به.

3- مرحلة التبي: يصل الفرد في هذه المرحلة لوعي أن أهدافه مرتبطة بدرجة وثيقة بأهداف المنظمة وقيمه لذلك يصل للالتزام بها نتيجة تطابقها مع أهدافه التي يعمل جاهدا لتحقيقها.

فيما يؤكد المعاني (1996) على المراحل الثلاث للولاء التنظيمي هي: (ابن عودة، 1996، صفحة 23)

- 1- **مرحلة التجربة:** تمتد هذه المرحلة من يوم بدا العمل لمدة سنة يكون الفرد فيه خاضع للتدريب والتأهيل للعمل ويتم فيها تعريفه بالمنظمة وقيمها وبيئتها ويحاول التأقلم بها وإدراك ما يتوقع تقديمه للمنظمة ويجب عليه إظهار كل خبراته ومهاراته للظفر بالعمل.
 - 2- **مرحلة العمل والإنجاز:** تتراوح مدة هاته المرحلة بين العامين الى أربع سنوات ويكون فيها الفرد قد بلور مفهوم الولاء وظهور قيمه التنظيمية وبروز مفهوم الإنجاز العملي في ذهنه.
 - 3- **مرحلة الثقة بالتنظيم:** تبدأ هذه المرحلة تقريبا في العام الخامس من التحاق الفرد بالمنظمة حيث يكون قد رسخ جذوره فيها وأصبح جزء لا يتجزء منها وتبرزه علاقته بالتنظيم
- إن عملية تكوين ونمو الولاء التنظيمي هي عملية على درجة كبيرة من التعقيد ويحكم عليه من خلال الفرد والمنظمة معا.*

المطلب الثالث أهمية الولاء التنظيمي:

تعتبر أهمية الولاء التنظيمي في المنظمة على انه: (الدوسري، 2005، صفحة 80)

- أداء تشخيصية ناجحة لمعرفة الأحداث على مستوى الإدارات والأفراد
- تقدم مؤشرات دلالية على مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة
- ارتفاع جودة الحياة العملية وفعاليتها.
- يؤثر الولاء التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة
- وجود ميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي
- يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثما قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها
- تعزز شعور الأفراد بالاهتمام من طرف المنظمة ويولد لديهم التزام أكبر وولاء نتيجة الثقة والمصادقية.
- كما يشار أيضا لأهمية الولاء في دراسات أخرى على انه: (عبد الرحمان احمد، 1998، صفحة 18)
- تعد أداة فعالة في أحداث تغييرات على مستوى بيئة العمل التي تؤثر في ولاء الأفراد للمنظمة.
- ان شعور الأفراد بالولاء للمنظمة يخفف من عبء الرؤساء في توجيه المرؤوسين، حيث أن الأفراد يستجيبون لتعليمات المشرف بطريقة أفضل ومن ثم يعملون بكفاءة أكثر مما تحقق الثقة بين الرئيس والمرؤوسين.
- يساعد الولاء التنظيمي على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المنظمة.

- عبر الولاء التنظيمي عن حالة غر محسوسة ستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم و تجسد مدى ولائهم لمنظمتهم

- الرغبة والميل للبقاء في المنظمة ما يخفف الآثار التي قد تنتهي من خلال دوران العمل.

- إن انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين يحمل المنظمة مزيداً من التكاليف ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالأضطرابات واللامبالاة في العمل والسرقة والتخريب وترك العمل والولاء يمثل الأهمية القصوى لأي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها وما اهتمام المدراء ورجال الأعمال به إلا دليل على حساسيته وفاعليته بالنسبة لمكانة الأفراد اتجاه مؤسستهم

المبحث الثاني: أبعاد الولاء التنظيمي ومستوياته وكيفية قياسه.

تختلف صور ولاء الأفراد للمنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وحسب الأدبيات المهمة بدراسة السلوك التنظيمي، فهناك أبعاد مختلفة للولاء التنظيمي، ومستويات وطرق قياس مختلفة حسب الدراسات، رغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعددهم إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد وطرق قياس سوف نتطرق في هذا المبحث إلى أبعاد الولاء التنظيمي ومستوياته وكيفية قياسه في ثلاث مطالب وهي:

- المطلب الأول: أبعاد الولاء التنظيمي
- المطلب الثاني: مستويات الولاء التنظيمي
- المطلب الثالث: كيفية قياس الولاء التنظيمي

المطلب الأول: أبعاد الولاء التنظيمي:

أكد كانتور cantor إن للولاء التنظيمي ثلاث أبعاد يرتكز عليها: (ناصر، 2010، صفحة 45)

1-الولاء المستمر: ويعني إن يكون الفرد مرتبط بجماعة العمل والمنظمة مما يجعله يضحى بمتطلباته واحتياجاته الخاصة وحتى وقته لاستمرار العمل تحت مبدأ الواحد للكل.

2-الولاء التلاحي: هو ذاك السلوك الذي يدفع الفرد للحفاظ على تماسك وتلاحم الجماعة والابتعاد عن كل ما يؤدي الى التفكك والتشتت.

3-الولاء المنضبط: هو تنصل الفرد من مبادئه وتبنيه من طرف قرارات وسلطو الجماعة والارتباط بمبادئ والقيم ويسعى لتحقيقها.

وقد قسم كل من الان وآخرون الولاء الى ثلاث أنماط: (ناصر، 2010، صفحة 32)

1-الولاء العاطفي: يقصد به درجة تأثر الفرد بأهداف وقيم المؤسسة كما انه ناتج الارتباط الوجداني والنفسي للفرد بالمؤسسة وشدة إيمانه القوي بأهدافها وقيمها وإرادتها في بذل جهد في سبيل البقاء في العمل.

2-الولاء الأخلاقي: يعبر عن حالة تعامل المؤسسة مع موظفيها من خلال جعلهم يشاركون في السياسيات العامة للمؤسسة والتخطيط واتخاذ القرارات بالمشاركة التفاعلية الإيجابية

3-الولاء المستمر: " درجة إدراك العاملين للامتيازات والمنافع التي يحصلون عليها نظير استمراريتهم وولائهم للمنظمة مقارنة بفقدانهم لها عند تركهم لها، فهو يعبر عن إدراك الموظف لحساب الربح والخسارة في الاستمرار في المنظمة ويستند هذا النوع من الالتزام إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات التي تتولد لدى الفرد لاستمرار بعمله ورغبته بالبقاء.

كما أشار سلانيك slanick لبعدين للولاء هما: (عبد الله، 2011، صفحة 15)

الولاء الاتجاعي: يتم من خلال مطابقة أهداف المنظمة مع أهداف الفرد التي يجب تحقيقها والتي تجعل الفرد مستمر في عمله وتتولد لديه الرغبة في البقاء.

الولاء السلوكي: يرتبط الفرد سلوكيا بالمنظمة من خلال وقته وجهده وعمله الذي قضاءه في المنظمة مما يجعله جزء منها متمسك بما لحد ما.

أما كدرون cadron فقد ميز بعدين للولاء التنظيمي وهم (الكايد، 1999، صفحة 45)

-الولاء الأدبي : ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف التنظيم واعتبارها جزءاً من قيمه وأهدافه. ويجعله من آدابه العامة المسؤول عنها.

-الولاء المحسوب: ويقصد به رغبة الفرد بالاستمرار بالعمل في المنظمة على الرغم من توفر فرصة للعمل في منظمة أخرى بمزايا أفضل أي يكون لديه التزام بالعمل والمنظمة ويكون مرتبط بها.

المطلب الثاني: مستويات الولاء التنظيمي

تعتبر مستويات الولاء التنظيمي عما يتمتع به العامل في أية منظمة من ولاء يمكن أن يساعد على تحقيق أهداف المنظمة. وتنحصر

مستويات الولاء التنظيمي فيما يلي : (بسمة، 2016، صفحة 46)

أ/- مستوى الولاء التنظيمي المنخفض: عدم تلائم ظروف العمل وصعوبات أدائه وضغوطاته على العاملين يرجع ذلك سلبا عليهم بحيث يلجئون الى الهروب والمماطلة في العمل والرغبة في العمل وهذا يؤدي بدوره لتسريبات والغيابات أو اللامبالاة بمصلحة المنظمة ، و مما يؤدي ذلك إلى انخفاض الولاء التنظيمي.

ب/- مستوى الولاء التنظيمي المتوسط: يقوم العاملون بالعمل ولكن بحماسة أقل من المطلوب لتحقيق التميز، و يسعون لإنجاز العمل بشكل روتيني يعيق الإبداع والابتكار، كما ينتظرون الفرصة المناسبة لترك المنظمة والانتقال لموقع أفضل من وجهة نظرهم في ضوء عوامل تحسين الراتب أو الحوافز أو المكانة الوظيفية، فالعمل في المنظمة يلي احتياجاتهم بشكل غير كاف فهم يعتبرونها مرحلة انتقالية.

ج/- مستوى الولاء التنظيمي المرتفع: يقوم العاملون هنا بأداء عملهم بكل حيوية ونشاط كما يسعون لتحقيق أهدافهم الخاصة في ضوء الأهداف العامة للمنظمة، ويزداد رضاهم الوظيفي، ويتغلبون على ضغوط العمل، بل ويعتبرونه تحديا لمواصلة العمل والاجتهاد، ويبحثون عن وسائل وطرق جديدة لتطوير أدائهم بما يزيد من إقبالهم على العمل، ومن إبداعاتهم في مواجهة المشكلات وإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية أكثر.

المطلب الثالث: كيفية قياس الولاء التنظيمي:

تكون عملية قياس الولاء التنظيمي عملية تصحيحية لانحرافات السلبية التي قد تتعرض لها المنظمة لكونها عملية رقابية لمستوى التزام الأفراد بتحقيق الأهداف بالدرجة المطلوبة، وذكر العتيبي (1998، صفحة 42) إن هناك نوعين من المقاييس، ذكرت كالآتي:

1-المعايير الموضوعية : وهي الطرق التي تعبر عن سلوكيات الأفراد في المنظمة وترجم مدى ولائهم لها وهي كالتالي : (ماهرعلي، 2015، صفحة 71)

-رغبة الفرد في البقاء بالمنظمة: من خلال تأثره بزملائه و واحد أفراد عائلته يقرر فرد إذ ما كان الفرد يريد لاستمرار في العمل أو تركه

-مستوى الأداء: غالبا ما يكون مستوى الأداء مرتبط بدرجة الولاء ويصدر الأداء العالي من الأفراد ذوي الولاء المرتفع للمنظمة لذلك يجب إن تكون عملية تقييم الأداء عملية متكاملة من كل الجوانب وتتضمن معايير قياسية.

- دوران العمل: كثرة ترك العمال لعملهم يدل على إن المنظمة لا تلي رغباتهم وبالتالي انخفاض في مستوى الولاء التنظيمي

-**حوادث العمل:** كلما زادت نسبة حوادث العمل في المنظمة دل على إن المنظمة لا تكثرث بمعايير السلامة والأمن وبالتالي يكونوا الأفراد متخوفون من العمل بها ويقل ولائهم تدريجياً.

2-المعايير الذاتية: هي عبارة عم مقاييس مباشرة تقدمها المنظمة لقياس ولاء العاملين بها من خلال طرح أسئلة عليهم والإجابة عنها، وتعتبر من الأساليب الأكثر استخداماً في المؤسسات لسهولةتها، وهي كالتالي: (ماهر علي، 2015،صفحة 72)

أ-المقابلات: تعتبر أسلوب جمع البيانات الأني بطريقة الحوار المباشر وتكون أما فردية أو جماعية وتتم من خلال فردين أو أكثر حيث يطرح سؤال ويجب عنه الفرد بطريقة مباشرة ولحظية لمساعدة المقيم في تحديد مدى التزام الفرد، وقد يتخللها عوائق مثل عدم وضوح الأسئلة، ضيق الوقت، عدم أبداء رايه التام خوف من المسؤولين أو تضخيم الأمور.

ب -الاستبيان: عبارة عن ورقة بها فقرات تحدد ولاء الفرد من خلال أسئلة يتم الإجابة عنها بنعم أو لا ا درجة الموافقة يتم اعتمادها في اغلب الأحيان لكونها دقيقة وتضم كل الشرائح الإدارية، لكنها تحتاج وقت وتكلفة وجهد لصياغة الأسئلة لتكون مناسبة للكل، وهناك امثله عن بعض المقاييس المعتمدة:

-مقياس بوتز وزملائه (1974):

يقوم هذا المقياس عن استبيان به 15 فقرة يتم الإجابة عنها بسلم مدرج من لا أوافق بشدة الى السلم الخامس الذي يعبر عن الموافقة بشدة تستهدف قياس درجة انسجام الفرد والتزامه وارتباطه بالمنظمة ودرجة غبته بالبقاء فيها.

-مقياس ما ودي وزملائه (1979):

مثله مثل مقياس بوتز وزملائه يبنى على 15 فقرة لكنه يستخدم مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الاستجابة وصدق والثبات، حيث يتوافق معه في درجة الارتباط بين الموظف والمنظمة ورغبته بالبقاء فيها وكذلك درجة تطابق الأهداف بين المنظمة والموظف.

-مقياس جرينبرغ، بارن (1975)

يتكون هذا المقياس على 12 فقرة تحدد أبعاد الولاء التنظيمي مقسم على ثلاث أجزاء بواقع أربع فقرات لكل من الولاء المستمر، الولاء العاطفي، الولاء الأخلاقي المعياري حيث يقسمهم بدقة ويحدد نوع الولاء لدى الموظفين.

-مقياس جوش (1978): وهو محاولة لقياس الولاء التنظيمي من خلال (06) فقرات عبرت كل منها على واحدة من القيم التالية:

- استخدام المعرفة والمهارة،
- زيادة المعرفة في التخصص،
- العمل مع الزملاء بكفاءة عالية،

- بناء سمعة جيدة له العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.

ج-الملاحظات: تكون عملية الملاحظة عملية رقابية للفرد وسلوكه وكيفية تعامله مع الأوضاع التي تصادفه، حيث يقوم المراقب بالوقوف شخصيا على الفرد لقياس مدى ولاءه والتزامه بالعمل المقدم له ويحصل على نتائج قد تكون دقيقة وقد تكون غير صحيحة نتيجة توتر الفرد أو وضعه في موقف سيء كما انها مكلفة من ناحية الوقت والجهد فلا يستطيع المحلل تقديم الوقت الكافي لكل الأفراد في ظروف قياسية، أي انها مرتبطة بردود الأفراد.

-فوائد قياس الولاء التنظيمي: (فريدة، 2015، صفحة 137)

-إن قياس الولاء يقدم مؤشرات للمنظمة عن موقعها وتوجهاتها التي من خلالها يمكنها الاستفادة منها مستقبلا في الفترات الزمنية القادمة.

-يمكن المنظمة من تشخيص نقاط القوة والضعف التي قد ترفع وتخفض من أداء الأفراد ومستوى ولائهم للمنظمة.

-قياس الولاء يمكن المنظمة من تشخيص مشاكلها الداخلية الخاصة بالعاملين من دوران العمل والإصابات المتكررة والغياب المستمر ومن ثم اقتراح السبل المناسبة لتصحيحها وإيجاد حلول مناسبة لها.

قياس الولاء يشعر الأفراد باهتمام المنظمة بهم ويساعدهم على تحسين وتقوية علاقتهم بالإدارة وتحقيق اتصال فعال من خلاله

يتم نقل المعلومات ومقترحاتهم وحتى مشاعرهم للمستويات الإدارية

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي ونتائجه

من أهم أسباب وعناصر النجاح لأية مؤسسة هو شعور عمالها بالولاء لها، فالولاء التنظيمي من أهم وارقى ما يمكن أن يحدث للفرد داخل المؤسسة خاصة حينما تكون لديه رغبة كبيرة في خدمة مؤسسته مغلبا في ذلك الصالح العامة على أهدافه الخاصة خدمة للمؤسسة، نجد هنا عوامل مؤثرة في السلوكيات وهناك ما يترتب عنها من نتائج أما إيجابية وما سلبية، سوف نتطرق في هذا المبحث إلى دراسة العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي ونتائجه في ثلاث مطالب وهي:

- **المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي**

- **المطلب الثاني: نتائج الولاء التنظيمي**

- **المطلب الثالث: مداخل الولاء التنظيمي**

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي:

كغيره من المتغيرات التنظيمية فإن الولاء التنظيمي يتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية، أكد حاروش على ذلك ونذكر ما يلي (الحاروش، صفحة 2011):

1- **السياسات:** إن عملية إشباع الحاجات تحتاج لتبني سياسات داخلية لتحقيق التوازن والتنظيم في المنظمة، كما رتب ماسلو سلم الحاجات من الحاجات الفسيولوجية والأمن والحاجة الى الانتهاء والاحترام وصولاً لتحقيق الذات التي يطمح الفرد لوصولها بولائه للمنظمة التي يعمل بها.

2- **وضوح الأهداف:** إن أهداف الفرد ترتبط تدريجياً بأهداف المنظمة ويسعى لتحقيقها، فكلما كانت الأهداف واضحة ومنطقية كان إدراك الفرد ووعيه أكبر لتحقيقها، وهنا تكبر صورة العمليات التنظيمية وتتوضح وضائف الإدارة بشكل يجعل الفرد مخلص للمنظمة.

3- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين:** أي فرد في المنظمة يجذب إن يضع بصمته على بعض الأعمال ويكون له دور في ذلك، لذا يجب المشاركة في الأعمال الجماعية والمسؤوليات اشتراك فعلي وذهنى التي تؤدي لتحقيق الأهداف المنظمة.

4- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي:** يعمل الفرد على تشخيص البيئة الداخلية لمنظمة لتبني ثقافة المنظمة، فيجب إن تكون بيئة تدعم الثقة المتبادلة وترفع من الروح المعنوية والشعور بالانتماء وتزيد من الولاء المنظمي.

5- **تطبيق أنظمة مناسبة تحفيزية:** يتطلب المناخ الداخلي للمنظمة دوافع مادية ومعنوية تدفع الأفراد لبذل جهد أكبر في سبيل رفع من معدلات الإنتاج وتخفيض التكاليف، وبالتالي هذا ما يؤدي الى زيادة الرضا وبالتالي رفع الولاء التنظيمي.

6- **نمط القيادة:** عندما تكون المنظمة مبنية على التعاون والثقة وكاسبة لتأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية بأنظمة الحوافز، نقول عنها انها إدارة ناجحة وذلك من خلال قائد يستطيع التأثير عن الآخرين وتوجيههم بطرق تؤدي لكسب رضائهم، وولائهم وتحقيق الأهداف دون اللجوء للوسائل القاهرة والتقليدية.

ويضاف بعض العوامل الأخرى التي يرى انها تؤثر في ولاء الفرد كالتالي: (العزاوي و حسين جواد، 2011، صفحة 429)

- **المكانة:** كلما زادت مكانة الفرد في المنظمة وسلطته كلما كان الفرد يعتز بوظيفته ويفتخر بها ويعمل على استمراريتها بواسطة طموحه للوصول لمستويات اعلى وازدياده بالاندفاع نحو الآخرين وهذا ما يجعل ولاءه لمنظمته مستمر.

- **ازدياد التفاعل بين افراد المنظمة:** يعرف إن الجماعات الصغيرة تكون أكثر تماسك في المنظمة لسهولة الترابط فيما بينهم والاتصال الفعال أكثر من الجماعات الكبيرة التي قد تنشبت لكبر حجمها وتعرض لعدة معيقات في نشاطاتها.

- **العلاقات التعاونية:** يزداد ولاء الأفراد في المنظمة من خلال فهمهم المشترك لعدة مواضيع من خلال منظور واحد ولا يتحقق هذا إلا بفعل العلاقات التعاونية والتشاركية فين بعضهم البعض.

-الظروف والأحداث الاجتماعية: عند تعرض منظمة لفعل خارجي يهدده استمرارها وموضعها يلتزم أفرادها وجوبا بالعمل على المحافظة عليها ومحاولتها لأبعاد منظمته عن الخطر المحدق بيها ويزداد تمسكهم وولائهم للمنظمة.

وهناك العوامل الشخصية التي تعني العوامل الديمغرافية التي تدرس الفرد من خلال جنسه وعمره ومؤهله العلمي وكذلك خبرته في العمل، والتي بدورها لها أهمية وتأثير على ولاء الفرد في المنظمة

الجنس: إن النساء يميلون أكثر للاستقرار وحب أثبات الذات أكثر من الرجال، لذلك يكون الولاء أكبر للنساء من الرجل الذي بدوره يعمل من اجل مكانته الاجتماعية التي تتطلب التغير في معظم الأوقات

العمر: يكون الفرد في مقتبل عمره يبحث دائما عن فرص أفضل مما هو عليه وكلما كبر زاد انخفاض طموحه في تغيير عمله، هنا نستنتج انه هناك علاقة طردية بين العمر والولاء التنظيمي، فكلما اقترب العامل من سن التقاعد فضل له الاستقرار أكثر في عمل الذي يشغله الآن بسبب نقص استطاعته وقدراته.

المؤهل العلمي: ازدياد المؤهل للإفراد يخلق لهم ولاءً تنظيمياً أكبر، ويرجع ذلك إلى الموقع الذي يصنعه الفرد الذي يحمل مؤهلاً علمياً كبيراً حيث يزداد الراتب ويتحسن وضعه المادي والاجتماعي.

سنوات الخدمة: تتناسب طول مدة الخدمة طردياً مع الولاء التنظيمي، إن بقاء الأفراد الذين لديهم مدة طويلة في الخدمة في المنظمة يكون قد تعمق في نفوسهم شعور بهموم المنظمة وقيمها وأهدافها.

المسؤولية الاجتماعية: العاملون من ذوي المسؤولية العائلية أكثر ولاء لمنظمتهم ممن لا يتحملون مثل هذه المسؤولية

يمكن للإدارة إن توظف هذه المؤشرات لرفع مستوى الولاء التنظيمي من خلال الإجراءات المناسبة والاستراتيجيات المساعدة في ذلك.

المطلب الثاني نتائج الولاء التنظيمي:

تدرك المنظمة أن هناك نتائج إيجابية وسلبية لاهتمامها بالولاء التنظيمي وحتى من طرف الأفراد العاملين خاصة لأنهم مركز هذه العملية، ومن النتائج الحاصلة ما يلي:

أولاً: النتائج الإيجابية:

أن شعور الفرد بالولاء التنظيمي يولد لديه ممارسات وأفعال لصالح المنظمة تكون إيجابية منها: (ابو نصر، 2007، صفحة 160)

- انخفاض دوران العمل واستقرار العمالة والانتظام في العمل.
- بذل المزيد من الجهود والأداء تؤدي لانخفاض تكلفة العمل وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة.
- زيادة فعالية الجماعات وتماسكها وانتشار روح الفريق الواحد وانتظامهم.
- الموظف الأكثر التزاما يحقق أعلى مستويات من التقدم الوظيفي وبالتالي التزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل لأجله.
- تكون نتائج على الحياة الاجتماعية من راحة وانتماء مرتفع وسعادة إضافة لقوة العلاقات الأسرية.
- المنظمة التي تصف أفرادها تصبح حلم جمع الأفراد الذين يحاولون الانضمام لها، وهذا بدوره سهل على المنظمة اختيار مجتهدون جدد ذوي معارة عالية

ثانياً: النتائج السلبية:

الآثار السلبية للعمل تجعل الفرد وجه وستثمر جمع طاقاته بالعمل ولا يترك أي وقت للنشاطات خارج العمل وهذا بدوره ما يؤدي إلى أن يعيش الفرد في عزلة عن الآخرين إضافة إلى ذلك فان العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل وبالتالي صبح دائم التفكير في عمله (ابو العلا، 2009، صفحة 49)

المطلب الثالث: مداخل الولاء التنظيمي:

ما كتبه احمد عويضة أن هناك رؤيتين للولاء التنظيمي هما:

الرؤية الفكرية:

والتي تنظر للولاء على أنه وجهة نظر عكست طبيعة العلاقة بين الموظف و المنظمة .وحسب هذه الروية فان الشخص ذا الولاء المرتفع هو الذي لديه إيمان عميق بأهداف قيم المنظمة و استعداد لبذل الجهد الكبير في سبيل رقي المنظمة . كما توجد لدية رغبة صادقة للبقاء في المنظمة ، لا يفكر في تركها و الانتقال إلى مؤسسة أخرى ، و يرى انصار هذا المدخل أن هناك ارتباطا قويا للأفراد بمؤسساتهم بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحصلوا عليها مقابل عملهم ،ومن هذا المنطق فان هؤلاء الموظفين يفعلون ذلك لانهم يشعرون انه يجب عليهم أن يقوموا بذلك (احمد عويضة، 2008،صفحة30)

الرؤية السلوكية:

أسس هذا المدخل بيكر "Becker 1960" من خلال نظرية "الأخذ والعطاء" حيث قال بأن الولاء التنظيمي هو نزعة الفرد للانخراط في أداء نشاط معين بشكل منتظم، وذلك بسبب التكلفة التي ستعود عليه لو لم يفعل ذلك وبالنسبة للمؤسسة فإن الأنشطة تتمثل بالاستمرار بالعمل فيها، أما التكلفة المدركة بالنسبة لموظف فيمكن فقدها بعض المميزات والأقدمية واضطراب علاقاته الشخصية في حالة تركه لها، وتركز بشكل رئيسي على العملية التي يستخدمها الفرد في إيجاد شعور بالارتباط ليس للمنظمة ولكن لتصرفاته الخاصة، فالشخص يحاول الحفاظ على كل شيء ذو قيمة له مثل النقود أو الوقت الذي يخسره نتيجة تركه للمنظمة. (بن براهيم ، 2015، صفحة411)

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يمكن القول أن العنصر البشري هو أهم ركيزة أساسية والتي تبني المؤسسة إستراتيجيتها عليه، فهو بمثابة العنصر الثمين القادر على التطور والسعي إلى تحقيق وتعظيم أهداف المؤسسة، إذا أحس بالولاء والانتماء والخوف على مصالحها وهي بدوره تحقق له الجو الملائم للاستفادة من كفاءته، وذلك باستعمال أساليب فعالة والتي تعتبر كسياسة تنتهجها المؤسسة لرفع معنويات العاملين وزيادة الطاقة المحركة لهم لتقديم أداء راقى، والقيمة الحقيقية للولاء التنظيمي تتجلى من خلال قدرة قائد المنظمة على تحقيق جو عمل محفز، من أجل الإبقاء على سيرورة الدافعية وتحقيق أهداف المنظمة كاستمرار مبالغ مالية لتدريب موظفيه، ومنحهم حوافز معنوية وأخرى مادية لإشباع حاجاتهم المتعددة والمختلفة ، حينها يحس الفرد العامل بالارتياح والطمأنينة والأمان الوظيفي مما يؤدي به إلى الرضا عن عمله وبذل أقصى ما بوسعه من أجل استمرارية منظمته.



الفصل الثاني:
ضغوط العمل

الفصل الثاني: ضغوط العمل

مما لا شك فيه أن موضوع ضغوط العمل من أحدث مواضيع أدبيات الفكر الإداري الحديث، وهذا بسبب التطورات العديدة في نواحي الحياة العملية والعلمية حتى أصبح مفهوم ضغوط العمل مجالاً للعديد من المحادثات اليومية بين الأفراد في اجتماعاتهم الخاصة وأعمالهم، مما أدى انتشار موضوع ضغوط العمل تعود وعي المتخصصين في العديد من المجالات لعلم النفس والتنظيم الإداري، بما يترتب على هذه الضغوط من نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء.

كما أن ازدياد وتعقد حجم ونوع المنظمات بشكل كبير أدى إلى تعقد بيئة العمل أكثر من أي وقت مضى، وكذا تزايد حاجات العاملين وتطلعاتهم حيث أصبحت بعض المنظمات غير قادرة على إشباع هذه الحاجات وتلبية الكثير من رغبات العاملين، فيتولد لديهم شعور بالضغط والاجهاد والتوتر والذي يقودهم عادة إلى تدني مستوى أدائهم ورضاهم وانخفاض روحهم المعنوية، فيؤثر كل ذلك على أدائهم ويقلل من ولائهم اتجاه المنظمة التي يعملون بها وبالتالي تؤثر بالسلب على نجاح المنظمة وتحققها لأهدافها. وعليه فإن أهمية دراسة ضغوط العمل ناتجة عن التأثير المباشر وغير المباشر على المنظمة وعلى العامل بشكل خاص لأنه الركيزة الأساسية في نجاح المنظمة أو فشلها، ولهذا فإن على كل مؤسسة أن تبحث وبشكل دائم عن أسباب الضغوط التي يتعرض لها العاملون مما يمكنها من إدارتها، فإذا استطاعت المؤسسة التخفيف من الضغوط الوظيفية فإنها قد تضمن ولاء الموظفين.

وفي هذا الفصل سوف يتم التعرف على العناصر الأساسية لظاهرة الضغوط المهنية من خلال ثلاث مباحث وهي:

- المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
- المبحث الثاني: أنواع ضغوط العمل ومصادرها
- المبحث الثالث: إدارة ضغوط العمل

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

إن ضغوط العمل من المصطلحات الشائعة في مجال العمل، وهذا يعود لتعرض العاملين لأنواع متعددة من هذه الضغوط (ضغوط تنظيمية، فردية، اجتماعية...) والتي يمكن ان تؤثر عليهم بشكل مباشر أو غير مباشر، سواء في مجال العمل أو على صحتهم، وحيويتهم، ونشاطهم، بالتالي أصبح تأثيرها ظاهرا جليا على كثير من مجالات العمل ومنها على الولاء التنظيمي.

وستتطرق لماهية ضغوط العمل من خلال ثلاث مطالب في هذا المبحث كالتالي:

- **المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل**
- **المطلب الثاني: عناصر ومراحل ضغوط العمل**
- **المطلب الثالث: أعراض ضغوط العمل**

المطلب الاول: مفهوم ضغوط العمل

ان الاستخدام المتنوع للضغوط من طرف العديد من الفروع العلمية كعلم الإدارة، وعلم النفس، وعلم الاجتماع، والطب وغيرها، أدى إلى تعدد التعاريف واختلاف وجهات النظر من طرف المختصين ومن بين هذه التعاريف نذكر:

لغة: كلمة الضغط Stress مشتقة من الكلمة اللاتينية **Stringers** والذي يعني الضيق والشدة ومنه تم أخذ الفعل Etreindre الفرنسي بمعنى طوق ذراعه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق. (حسن، النجار، 2003، ص208)

اصطلاحاً: هو عبارة عن حالة تنتج بسبب التفاعل بين الفرد وبيئته بحيث تضع الفرد أمام عوائق أو فرص أو مطالب. (العميان، 2004، ص161)

تعريف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن ضغط العمل يمثل: "الاستجابات الانفعالية والجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أو قدراته وطاقاته" (NIOSH، 1999، ص 5) عن (عفيف، عبد القادر، 2016، ص122).

تعريف **FRENCH.ROGERS** و**Cobb**: ضغط العمل هو "عدم الملائمة أو عدم التناسب بين ما يملكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله". (العميان، 2002، ص160).

تعريف **CABLAN**: "أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديداً للفرد" (الفرجات، 2008، ص277).

وتعرف الضغوط بأنها: "ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية. وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المؤثرات بالخوف والاضطراب والارتجاف وزيادة ضغط الدم والارتباك والشحوب والسرхан أو غياب الذاكرة ويغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف". (الشراري، 2012، ص 10).

وحسب الصبري (2007) يعرف **T-A beehr et Newman** بأنها: "حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته، وتؤدي لإحداث تغييرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي". (ص 308).

ويعتبر كوبر **Cooper** أن الضغوط المهنية عبارة عن مجموعة العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي للفرد، أي تفاعل مصادر الضغط والخصائص الشخصية. (العميان، 2004، ص 160).

مما سبق يمكن النظر الى الضغوط على أنها: مجموعة من المؤثرات الموجودة في بيئة عمل الفرد والتي تؤدي إلى مجموعة من الاستجابات في سلوك الفرد أو الحالة العقلية والنفسية والجسدية أو أدائه في العمل، نتيجة تفاعل الفرد مع بيئة مهنية تحتوي على ضغوط.

كما أنها تعبر عن حالة الموظفين الذين يصلون إلى مرحلة عدم القدرة على التحكم أو السيطرة على إحساسهم بالتوتر والضغط بسبب التعرض لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية أو كليهما، والتي تم تحديدها في هذه الدراسة بأربعة عوامل هي: عبء الدور، صراع الدور، وغموض الدور، وضغوط بيئة العمل.

المطلب الثاني: عناصر ومراحل ضغوط العمل

تمر ضغوط العمل بعدة مراحل ولها عدة عناصر متمثلة فيما يلي:

أولاً: عناصر ضغوط العمل

اتفق الباحثون على ان هناك ثلاثة عناصر لضغوط العمل المتمثلة فيما يلي (العديلي، 1993، ص145):

1. **عنصر المثير:** ويتمثل في القوى المسببة والتي تقضي إلى الشعور بالضغط النفسي ومن الممكن أن تنشأ العوامل المثيرة للضغط من البيئة أو المنظمة أو الجماعات أو الفرد.
2. **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبذلها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.
3. **عنصر التفاعل:** ويقصد بالتفاعل مزيج بين المثير والاستجابة وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل من البيئة والعوامل التنظيمية والمشاعر الإنسانية وما يترتب عنها من استجابات.

ثانياً: مراحل ضغوط العمل

لقد قام المختصين بعدة أبحاث لتحديد مراحل ضغوط العمل، وتصلوا إلى أن هناك ثلاث مراحل يمر بها الفرد حينما يتعرض إلى الضغوط وهي:

1-مرحلة الإنذار (التنبيه بالخطر)

تمثل هذه المرحلة رد الفعل الأولي اتجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات النفسانية الجسمية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب، ارتفاع ضغط الدم، زيادة معدل التنفس، وكلما زادت حالة الإجهاد انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل. (حنفي، بلال، 2002، ص184).

2-مرحلة المقاومة والتكيف

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل حيث يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع الحدث، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن (حنفي، بلال، 2002، ص184).

3-مرحلة التعب الإنهاك والاستنزاف

مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط وتنهار نظم ووسائل التكيف. (الفريجات، 2008، ص278).

المطلب الثالث: أعراض ضغوط العمل

يقضي الإنسان وقتاً طويلاً في العمل يصل إلى ثماني ساعات يومياً أو حتى اثني عشر ساعة أحياناً، وهذا يؤدي به إلى تعب وتوتر يظهر في شكل أعراض متعددة سيتم ذكرها فيما يلي: (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص 18-19)

- التوتر والعصبية.
- القلق الدائم وعدم المقدرة على الاسترخاء.
- الإسراف في تعاطي الكحول والمخدرات والمسكنات.
- عدم المقدرة على النوم أو الأرق.
- اتجاه سلبي نحو التعاون مع الغير.
- الشعور بعدم القدرة على التكيف.
- صعوبات في الجهاز الهضمي.
- ارتفاع ضغط الدم.
- الحزن والكآبة، والشعور بالخوف.
- صعوبة التركيز في العمل.
- الميل للإصابة والوقوع في حوادث.

معرفة أعراض ضغوط العمل غير كاف للكشف عن وجود ضغوط مهنية حقيقية، ولهذا يتم اعتماد بعض الطرق التي تساعد على اكتشاف هذه الضغوط مبكراً مما يؤدي إلى معالجتها قبل فوات الأوان، ومن هذه الطرق ما يلي: (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص19)

- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى.
- تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، للخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل.

المبحث الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل

لطالما اعتقدنا أن ضغوط العمل هو مصطلح سلبي يؤثر على أداء العامل لوظيفته بشكل جيد، ولكن هل حقا كل الضغوط هي سلبية فقط؟ أم توجد أنواع أخرى للضغوط؟ وما هي أسباب هذه الضغوط؟ وكيف تؤثر على سير العمل؟ سنجيب على كل هذه التساؤلات من خلال المطالب الآتية:

- **المطلب الأول: أنواع ضغوط العمل**
- **المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل**
- **المطلب الثالث: أبعاد قياس ضغوط العمل**

المطلب الأول: أنواع ضغوط العمل

يوجد نوعان من الضغوط هناك منها ما هو ايجابي وآخر سلبي وهذا التقسيم للضغوط يأتي من الآثار المترتبة عنه

1. الضغوط الايجابية:

هي الضغوط التي تمد الفرد بالطاقة التي يحتاجها ليتمكن من القيام بأعماله بكفاءة، وكمثال للضغوط الإيجابية: دورة تكوينية معينة للترقية أو الانضباط في مواعيد العامل والالتزام بأدائه للحصول على رضا رئيسه في العمل. (عاشور، 2015، ص41) ومن مؤشرات الضغوط الايجابية لدى الموظفين: (عاشور، 2015، ص41)

— ارتفاع مستوى الأداء

— القدرة على إدراك وحل المشاكل.

— التركيز وعدم الانفعال تحت الضغوط.

— زيادة القدرة على التذكر والاسترجاع.

2. الضغوط السلبية:

هي الضغوط المؤذية والتي يكون لها انعكاسات سلبية على أداء العامل والتي تمنعه من الإنجاز، وينجم عنها القلق والاكتئاب وعدم الرضا والارتباك في العمل. (عاشور، 2015، ص42)

— وقد تم تقسيم الضغوط من قبل بعض العلماء وفق الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناتج عنها، حيث تقسم إلى ثلاثة أنواع: (عاشور، 2015، ص42)

الضغوط البسيطة: هي التي تستمر من ثوان إلى ساعات نتيجة المضايقات الصادرة عن أشخاص من داخل العمل أو خارجه.

الضغوط المتوسطة: وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الآلام الناتجة عن أمراض عضوية.

الضغوط الشديدة: وتستمر عادة من أسابيع إلى أشهر، مثل النقل من مكان العمل إلى مكان آخر، أو الإيقاف عن العمل، ويستمر الضغط حتى زوال السبب.

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل

يؤكد الباحثون ان هناك مصادر عديدة لضغوط العمل وان حالة الاجهاد الواحدة قد لا يسببها بالضرورة مصدر واحد، بل قد يشترك في تكوينها عدة مصادر، والتي تتمثل في عبء العمل، وساعات العمل، وغموض الدور، والضغوط الاجتماعية.

1. عبء العمل:

يعتبر عبء العمل سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدني في الأداء واعتلال في صحة الفرد (الشراري، 2012، ص14)

وحسب الشراري (2012) فإن عبء العمل يعني: زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد. (ص14)

ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانيات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات. (الشراري، 2012، ص14)

أما انخفاض عبء العمل فيقصد به: أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. (الشراري، 2012، ص14)

وتسبب كلتا الحالتين شعورا بعدم الارتياح والملل والتضجر والانتقاد، مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وعدم رضاه الوظيفي، وكذا انخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته في الإنجاز، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة لمن لا تتوفر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز، وهذا يؤدي إلى شعورهم بعدم أهميتهم في المؤسسة. (الشراري، 2012، ص14)

2. ساعات العمل:

يمثل الوقت أحد الموارد المهمة والنادرة والثرينة لأي إنسان، وقد ارتبط مفهوم ندرة الوقت بالقاعدة الاقتصادية المعروفة بندرة الموارد المتاحة في المجتمع، كما يمثل وقت العمل أيضا عبء إضافيا على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها العمل لساعات طويلة، أو تتطلب أداء متواصل، أو عملا ليليا أو أثناء العطل فهذه كلها تكون أسبابا لمصادر الضغوط أثناء العمل. (الشراري، 2012، ص14)

3. غموض الدور:

ويقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحياتهم وسلطاتهم، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقعة تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها. مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة، وتشير

بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعورا بالضغوط المعنية، وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة. لذلك فإن وجود توصيف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله يساهم إلى حد بعيد بوضوح الدور لأنه يجب عن أسئلة العاملين واستفساراتهم.

وترجع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور إلى أربعة أسباب رئيسية هي: نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل، تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف، عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه، غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها. (الشراري، 2012، ص 17)

4. صراع الدور:

ويعني تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد القيام بها، حيث أن الأفراد في بعض المنظمات قد يجدون أنفسهم في بيئة تشعرهم بالحرج والضغط نتيجة للمطالب المتعارضة المحاطة بهم، والتي تنتهي بفشلهم في غالب الأحيان، وعجزهم عن تحقيق هذه المطالب إما جزئياً أو كلياً، وإن صراع الدور هذا من الممكن أن يتخذ عدة صور في المنظمات منها: (هيجان، 1998، ص 176-177)

-تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات: يجد بعض الموظفين أنفسهم وبخاصة مديرو الإدارة الوسطى في مأزق، نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء من الإدارة الإشرافية أو التنفيذية، ويتوقعون لها الإنجاز الفوري.

-تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة: يحدث هذا التعارض في المنظمات التي تحاول تطبيق الإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها، في الوقت الذي يفضل فيه الفرد اتباع الصيغ غير الرسمية في العمل، وقد يزداد هذا التعارض سوءاً في حالة ما كان الفرد يسعى لتحقيق ذاته والاستقلال، بينما تحاول فيه المنظمة السيطرة عليه وجعل الأفراد معتمدين عليها.

-تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة: غالباً ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائراً بين الالتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر والتي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته، حيث أن الموظفين القدامى غالباً ما يقومون بأداء الكثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لعملهم كنوع من المساعدة في العمل، في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في المساعدة لاسيما إذا ما كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

-تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة: تمثل القيم عادة الأشياء التي تبين الصبح من الخطأ، أو الأشياء المهمة من غير المهمة بالنسبة للفرد أو المنظمة، فعلى سبيل المثال يجد الكثير من الأشخاص الملتزمين دينياً والذين يعملون في البنوك أنه من الصعب عليهم القيام بواجبهم في البنك في الوقت الذي يحافظون فيه على قيمهم التي تتعارض مع الدور المطلوب منهم.

5. بيئة العمل المادية:

نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل في بيئة العمل المادية، فإننا سنذكر أكثر هذه المصادر شيوعا والمتمثلة في: الضوضاء، الضوء، ودرجة الحرارة، على النحو التالي: (هيجان، 1998، ص198-200)

-الضوضاء: تعتبر الضوضاء سببا من أسباب ضغوط العمل وذلك لما تتركه من آثار نفسية وعضوية على الفرد، فالموظفون يتأثرون بسرعة بمستوى ودرجة تغيير الأصوات الموجودة في بيئة أعمالهم، وإن أكثر الخصائص ارتباطا بالضغوط هي الشدة والتردد، حيث بينت نتائج الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استثارة الجهاز العصبية لدى الإنسان وزيادة إفرازات الغدد الأدرينالية فوق الكلى، مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب وضغط الدم والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الفرد، كذلك أن الاختلال في ذبذبات الصوت تسبب ضغوط في العمل .

-الضوء: يعتبر الضوء مصدرا آخر من مصادر الضغوط في بيئة العمل سواء أكان هذا الضوء عاليا أم منخفضا، حيث أن الإضاءة التي قد تزيد بشكل كبير أو تنقص عن الإضاءة العادية، قد تكون سببا في ضغوط العمل وذلك لما تخلفه من آلام، مثل الصداع، نتيجة لحاجة الشخص إلى أن يحدق بصورة أشد في حالة الضوء المنخفض أو تضيق حدقة العين للتركيز في حالة الضوء الساطع، لهذا نجد أن الكثير من الافراد الذين يتعرضون لدرجات متطرفة من الإضاءة في العمل، هم من أكثر العاملين عرضة لمتاعب البصر.

-درجة الحرارة: يختلف الأفراد في درجة تحملهم للحرارة والبرودة وذلك بحسب البيئات التي يعيشون بها، وأيا كان الأمر فإن معظم الأعمال وبخاصة المكتبية منها لا تستلزم العمل تحت درجات متباينة جدا من الحرارة أو البرودة، على عكس الأعمال التي تتطلب العمل خارج المكتب مثل بعض المهندسين، حيث تكون درجة الحرارة إما عالية جدا أو منخفضة جدا، وهذا التطرف في درجة الحرارة قد يكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل وبخاصة إذا لم تكن هناك الوقاية الكافية، حيث أنها تؤثر على تركيز العامل ومن ثم كفاءته في اتخاذ القرار السليم.

وكل هذه الصور التي ذكرناها إذا تكررت وطالت مدة وجودها فإنها تسبب ضغوط شديدة في العمل وتؤثر على مستوى أدائهم.

وهناك من يضيف مصادر أخرى لضغوط العمل موضحة فيما يلي: (خالد إبراهيم عبد العزيز، ص81-82)

-مصادر فيزيقية: الإضاءة، والضوضاء، والحرارة، الرطوبة، التهوية...الخ.

-مصادر جماعية: تتمثل في العلاقات غير المتعاونة بين أفراد جماعة العمل، والعلاقات غير المتعاونة بين المشرف وأتباعه.

-مصادر تنظيمية: وهي التي تتعلق بسياسات وأهداف المنظمات مثل عدم المشاركة في اتخاذ القرار، الصراع التنظيمي داخل المنظمة او خارجها بين العمال او بين نقابات العمال والإدارة، بيئة العمل السيئة كغياب الدعم من الزملاء والادارة.

المطلب الثالث: أبعاد قياس ضغوط العمل

نلاحظ في الجدول التالي أن معظم الدراسات تتكرر فيها الأبعاد التالية: عبء الدور، وصراع الدور، وغموض الدور، وبيئة العمل، وعليه سنعمد على هذه الأبعاد الأربعة لقياس مستوى ضغوط العمل في دراستنا، وهذه الأبعاد تم تلخيصها في الجدول التالي:

جدول رقم(01): يمثل مقارنة بين الدراسات السابقة

الأبعاد	عبء الدور	صراع الدور	غموض الدور	بيئة العمل	الأمان الوظيفي	الإبداع والتميز	الثقافة التنظيمية	فرص التقدم الوظيفي	طبيعة الوظيفة	الحوافز
الدراسات السابقة										
دراسة عاشور خديجة، 2015، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية.				×			×		×	
دراسة إبراهيم عطا محمود فودة، 2020، ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المنوفية في ضوء بعض المتغيرات الحيوية الاجتماعية.	×	×	×	×						
دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا، 2009، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي.	×	×	×	×		×	×	×		
دراسة ناهدة طه غضية، 2008، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن.				×					×	×

المبحث الثالث: إدارة ضغوط العمل

بعد أن تعرفنا على أنواع ضغوط العمل، ومصادرها المتعددة، يأتي السؤال الطبيعي وهو: ما هي آثار هذه الضغوط ونظرياتها وطرق التعامل معها؟

إن الإجابة على هذه التساؤلات ليست سهلة ويعود ذلك إلى تباين آراء الباحثين في هذا الجانب، وتعدد النظريات التي جاء بها الباحثون حول ضغوط العمل وخاصة ما يتعلق بالمناهج المتبعة في معالجة هذه الضغوط، لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى آثار ضغوط العمل والنظريات التي تفسرها وكذلك استراتيجيات التعامل معها، وسنحاول إيجاد العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالولاء التنظيمي الذي تطرقنا إليه سابقاً، وهذا من خلال أربعة مطالب كالتالي:

- **المطلب الأول: آثار ضغوط العمل**
- **المطلب الثاني: نظريات ضغوط العمل**
- **المطلب الثالث: أساليب مواجهة ضغوط العمل**
- **المطلب الرابع: علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي**

المطلب الأول: آثار ضغوط العمل

يظهر الموظفون بشكل عام علامات وأعراض تشير إلى أنهم يشعرون بالتوتر، قد لا يتعرف المديرون في بعض الأحيان على هذه العلامات ويتركونها دون علاج. أظهرت بعض الدراسات أن الإجهاد غير المعالج (الإجهاد المفرط) له العديد من الآثار السلبية على جسم الإنسان ويمكن أن يسبب تغيرات هيكلية في أجزاء مختلفة من الدماغ، مما يؤثر على أداء العامل وكذا نفوره من عمله وعدم الرضا فيه، وتنقسم آثار ضغوط العمل إلى: آثار على الفرد و آثار على المنظمة.

1. آثار ضغوط العمل على الفرد: وتنقسم إلى آثار نفسية وجسدية

الآثار الجسدية: يمكن أن تؤدي ضغوط العمل إلى الصداع وتكوين حمض المعدة المفرط الذي يؤدي إلى الحموضة المعوية، أيضا يتنفس الناس بسرعة عندما يتعرضون للتوتر بسبب توتر العضلات. وضغط العمل هو أحد الأسباب الرئيسية لأمراض القلب والأوعية الدموية، حيث تعمل هرمونات التوتر على جعل القلب ينبض بشكل أسرع بحيث يمكن للدم أن ينتقل بسرعة إلى الأعضاء المهمة وتؤدي زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم مع مرور الوقت إلى إصابة الشرايين التي يمكن أن تؤدي إلى خطر الإصابة بأمراض القلب. (Dung ،Huy T.N.Nguyen ، Hie T.M.Tran،Cam T.H Trani ،Bahaudin G.Mujtaba ،Hung S.P.Phan ،N.Mach ،2020، ص33)

الآثار النفسية: من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي: مشكلات عائلية تؤثر على العلاقة الزوجية أو الأطفال، اضطرابات في النوم، الاكتئاب و عدم القدرة على الانتباه و الاستماع، و من الأعراض النفسية أيضا: الخوف والكآبة، والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية من جانب الآخرين، عدم الاتزان، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث والتعبير، التردد واللامبالاة. (العزام،2010، ص46-47)

2. آثار ضغوط العمل على المنظمة:

عندما تحدث توترات مع الموظفين فإنها تؤثر أيضا على المنظمة، حيث ينخفض أداء العمل وتنخفض الإيرادات، ويمكن أيضا أن يؤدي الإجهاد إلى زيادة معدل دوران الموظفين، الغياب المتكرر للموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل وانخفاض ولاء الموظفين اتجاه المنظمة، وفيما يلي بعض آثار ضغوط العمل على المنظمة: (العزام،2010، ص47)

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخير عن العمل، الغياب، والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.

- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتنظيمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بين غموض الدور وتشويه المعلومات.

المطلب الثاني: نظريات ضغوط العمل

إن الاهتمام الكبير بدراسة ضغوط العمل جعل الباحثين يقدمون نظريات حاولوا بها تفسير ضغوط العمل التي تحتاج الى التعمق في تحليلها لمعرفة مكونات وأجزاء وعناصر هذه الضغوط، وفيما يلي نستعرض بعض من هذه النظريات.

نظرية هانز سيلبي HANS SEELYE:

يعتبر الباحث هانز سيلبي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت اسماءهم بموضوع الاجهاد وقد قدم سيلبي هذه النظرية عام 1936، و تعتبر نظرية سيلبي من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الاجهاد المهني، حيث تنطلق النظرية من حقيقة أن الضغط أو الاجهاد متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وهناك أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال بها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مقلق، وقد حددت هذه النظرية ثلاث مراحل يمر بها الفرد في استجابته للضغط أطلق عليها "أعراض التكيف العامة" وهي: (خليفة، عيسى، 2008، ص153)

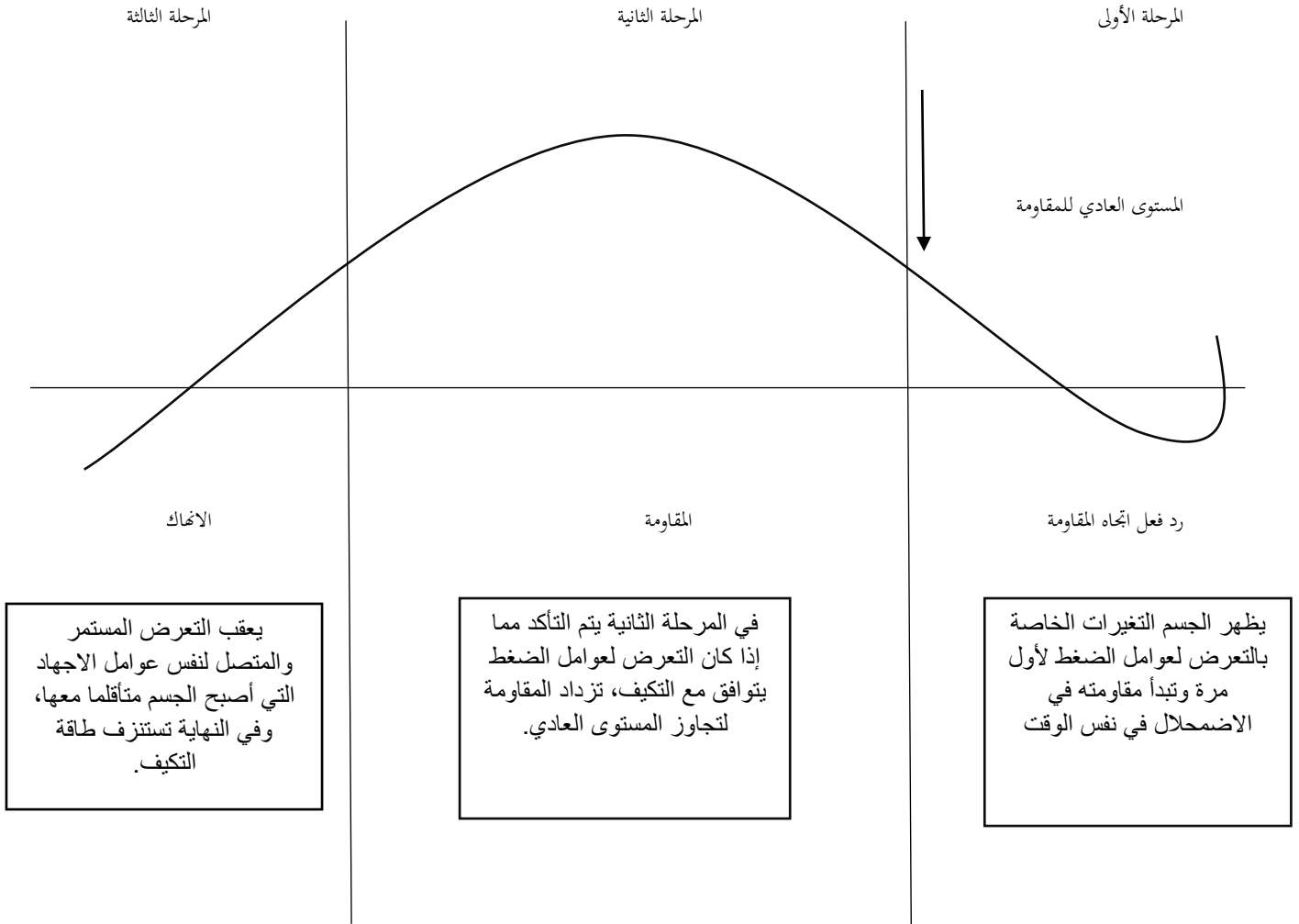
الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات تتمثل في استجابات تتميز بما درجة التعرض الأولي للضغط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر الضغط بكل ما يملك من طاقة جسدية ونفسية ليعود الجسم لالتزان.

الإجهاد: وهنا يظهر خطر الضغط حيث تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض، وهذا إذا عجز الفرد عن التكيف مع الضغط.

وكما نرى فإن (سيلبي) كان متأثراً بأن الانسان له رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية، فتعرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، ويمكننا توضيح المراحل الثلاث لنظرية (هانز) في الشكل الآتي: (أندروني، 1991، ص181)

الشكل رقم (02): مراحل ردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه ضغوط العمل



النظرية المعرفية: ركزت هذه النظرية على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تصنفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابة للضغوط، حيث أن الاستجابة للضغوط تتأثر بما يشعر به الفرد من إثارة ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، وتستند النظرية المعرفية في تفسيرها إلى ثلاثة افتراضات هي: (محمد، 1996، ص121)

1. الافتراض الأول مثل في أن الانفعالات التي تصيب الفرد تمثل انعكاساً لأفكار الفرد حول ذاته والعالم المحيط به.
2. يتمثل الافتراض الثاني في مدى إمكانية الفرد في ضبط أفكاره التي قد تكون سبباً في الانفعالات السلوكية.
3. أما الافتراض الثالث فيتمثل في كون السلوك ما هو إلا إنتاج لتقديم الموقف الضاغطة والاستجابة الأولية له، وتوقعات النجاح في التعامل مع ذلك الموقف.

نظرية التوافق البيئي: تركز هذه النظرية على محصلة التفاعل المرن بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما في الآخر وتهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما، وعليه فإن وجود الضغوط لدى الفرد وفقاً لهذه النظرية يعني أن هناك سوء توافق بين الفرد والبيئة التي يعمل بها الفرد وفقاً لهذا هناك نوعان من التوافق بين الفرد والبيئة التي يعمل بها هما: (محمد، 1996، ص121)

- النوع الأول: ويمثل المدى الذي تواكب فيه إمكانيات الفرد ومهارته أعباء العمل ومتطلباته.
- النوع الثاني: ويتمثل في المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد.

نظرية التقدير المعرفي للأكاريس 1970:

ووفقا لهذه النظرية فإن ما يعتبر مجهدا للفرد معين لا يعتبر مجهدا أو ضاغطا لفرد آخر، وهذا يعود لإدراك كل شخص للموقف الضاغط، وخصائصه الشخصية وصحته والعوامل البيئية الاجتماعية ومتطلبات العمل. حيث يشير في تفسيره للضغوط إلى وجود نوعين من التقدير المعرفي: (فودة، 2020، ص9)

1. **التقدير الأول:** حيث يعني إدراك الفرد للأحداث الضاغطة.

2. **التقدير الثاني:** ويعني الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلات التي تظهر في مواقف العمل.

المطلب الثالث: أساليب مواجهة ضغوط العمل

من المهم أن نفهم أن الصحة العقلية للموظفين هي أداة حيوية لنجاح المؤسسة وزيادة الإنتاجية والأرباح والحفاظ على الموظفين المهوبين داخل المنظمة، وأن معالجة الضغوط في وقت مبكر لا يفيد الموظفين أنفسهم فحسب، بل يمكن أن يوفر أيضا على الشركات قدرا كبيرا من المال، ومن اجل هذا نطرق الى بعض استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

• استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

إن رغبة الفرد في إصلاح حاله واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح طرق علاج ضغوط العمل المتمثلة فيما يلي: (الفريات، 2008، ص203-204)

التأمل: وتسمى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرصة للفرد لكي يوف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.

التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي والركض والسباحة... هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.

الاسترخاء: ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وإقبال العينين ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.

إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني أنه إنسان فاشل أو سيء.

شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

بالإضافة إلى العادات السبع لستيفن كوفي، والمتمثلة في سبع عادات يؤدي اكتسابها إلى نمو الشخصية نموًا فعالًا متوافقًا مع القانون الطبيعي للنمو، وتتمثل هذه العادات في: (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص 25-27)

1. العادة الأولى: كن إيجابيًا مبادرًا
2. العادة الثانية: ابدأ والنال في ذهنك
3. العادة الثالثة: ابدأ بالأهم قبل المهم
4. العادة الرابعة فكر بعقلية اكسب وكسب: ليس ضروريًا أن يخسر واحد ليكسب الآخر، هناك ما يكفي الجميع.
5. العادة الخامسة: حاول أن تفهم أولاً، ليسهل فهمك
6. العادة السادسة: التكاتف مع الآخرين
7. العادة السابعة: اشحذ المنشار أي تنمية قوتك وقدراتك.

• استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تستطيع المنظمة تخفيض ضغوط العمل الناشئة عن العمل وجماعات العمل والمنظمة من خلال الطرق والوسائل المناسبة الكفيلة للتغلب على مسببات تلك الضغوط ومن بينها:

التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين في ممارساتهم اليومية، بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم يسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيه. كذلك الحال لفقدان الفرد السيطرة والرقابة على أولئك الأفراد الذين يشرف عليهم، لذلك فإننا يمكن أن نقول إن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد يمكن أن يشيع حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الدنيا. (الشراري، 2012، ص 30)

تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعني كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره، ربما يساعد على تجنب النزاع والتضارب في الأدوار. (الشراري، 2012، ص 30)

تصميم وظائف ذات معنى: تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني ممل. كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها. وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقدار مناسب من السلطة للأداء. (العميان، 2005، ص 170).

إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف، يضاف إلى تلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام. (العميان، 2005، ص170)

تطوير نظم الاختيار والتعيين: وذلك من خلال تعيين أفراد لديهم القدرة والخبرة والتدريب اللازم لتؤهلهم للقيام بالعمل المطلوب، وكذلك تطوير وإعادة تصميم نظم تدريب متطورة لتخفيض أعباء الوظيفة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات. (العزام، 2010، ص 51)

المطلب الرابع: علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي

أجمع كثير من الباحثين على أن الولاء التنظيمي يقوم على فكرة أساسية هي الارتباط بين الموظف ومنظمته، ولكن لا يوجد اتفاق بين الباحثين على تعريف محدد للولاء التنظيمي، وقد عرف العتيبي الولاء بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة، والذي يتجلى في رغبة الفرد بالبقاء بالمنظمة وتبني قيمها، وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها. (عويضة، 2008، ص 31)

أكد الباحثون بأن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بمعنى أن الضغوط تحول بين الأفراد والمنظمة وتحقيق أهدافها، وذلك لأن الأفراد الذين يواجهون ضغوط العمل يمضون وقتهم في محاولة التغلب على هذه الضغوط أو القيام بنشاطات وأعمال تضر بالمنظمة ككل، حيث أن تعرض العاملين بالمنظمة للضغوط العملية قد يؤدي إلى عواقب وخيمة تلحق أضراراً شديدة بالأداء الوظيفي وكفاءته أو بالإنتاجية وفعالية المنظمة من خلال بعض السلوكيات العدوانية، كالقيام بالعديد من الأعمال التخريبية بالمنظمة مثل إتلاف المخرجات، وتضييع الوقت، وإفساد وتبذير مواد المنظمة، وتدمير المباني والأجهزة وتقييد الإنتاج. (غضية، 2008، ص 49)

تعد ضغوط العمل العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية التي تعرقل سير أعمال المنظمة وتحقيق أهدافها، وخاصة مشكلات الأداء المنخفض، والعدوانية والتخريب، وترك العمل والغياب بدون مبرر أو سبب مقنع، وبالتالي يؤدي إلى انخفاض الفعالية للمنظمة. (غضية، 2008، ص 49)

وقد توصلت الدراسة التي قام بها عبد القادر والمير (1996) إلى أن صراع الدور وغموض الدور والدخل الشهري وسنوات الخبرة تكون مصادر ضاغطة لهؤلاء العاملين، وأن هناك علاقة سلبية بين صراع الدور والولاء التنظيمي. وبذلك نرى أنه إذا زادت ضغوط العمل فأثارت تأثيراً سلباً على ولاء الأفراد للمنظمات التي ينتسبون لها والعكس صحيح. (غضية، 2008، ص 49)

يعتبر معدل دوران الموظفين المحدد والمرتفع أحد تعبيرات عدم الولاء التنظيمي، بسبب ظروف العمل السيئة والاحجور المنخفضة، وعدم كفاية التطور الوظيفي، وانخفاض مستوى تحقيق الذات، ووجود بدائل وظيفية أفضل. وبالرغم من قلة الدراسات التي تجمع بين ولاء الموظف والضغوط المرتبطة بالعمل، إلا أنه توجد بعض الدراسات التي تربط نوايا دوران الموظفين بقوة وضعف ولاء الموظف، حيث أنه تم الإدعاء بأن مستوى الإجهاد الذي قد يتعرض له الموظفون يتناسب طردياً مع احتمالية نية مغادرة الموظفين فور عثورهم على وظيفة أخرى، ولذلك يمكن اعتبار وجود علاقة بين ولاء الموظف وضغوط العمل. (linh•khuong، 2020، ص282)

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بالحديثات النظرية لضغوط العمل، حيث تم تقسيم الفصل النظري الى ثلاث مباحث، الاول حول ماهية ضغوط العمل وتم عرض بعض النقاط المهمة المتعلقة به وذلك من خلال تقسيم المبحث الاول الى ثلاث مطالب، الاول مفهوم الضغوط حيث تم توضيحه بأنه مجموعة من المثيرات الموجودة في بيئة عمل الفرد والتي تؤدي إلى مجموعة من الاستجابات في سلوك الفرد ، نتيجة تفاعل الفرد مع بيئة مهنية تحتوي على ضغوط، أما المطلب الثاني فيمثل عناصر الضغوط من مثير و استجابة و عنصر التفاعل بينهما، مروراً بمراحل الضغوط المهنية، ثم المطلب الثالث ليعرفنا على اساليب كشف الاجهاد والتوتر لدى العامل، ومررنا بعد ذلك بالمبحث الثاني و المقسم الى ثلاث مطالب ايضاً، مصادر ضغوط العمل وانواعها، وأبعاد قياسها، ومن ثم المبحث الثالث والآخر الذي تطرقنا فيه الى آثار ضغوط العمل على الفرد والمنظمة وكيفية ادارة ضغوط العمل، مكون من اربعة مطالب الاول آثار ضغوط العمل والثاني يوضح نظرياتها المتنوعة كنظرية هانز سيللي والنظرية المعرفية وكذا نظرية التنوع البيئي وغيرها من النظريات المختلفة المفسرة للضغوط، مروراً بالمطلب الثالث الذي يعرض اساليب التعامل مع هذه الضغوط، ثم الرابع و الاخير ليربط ضغوط العمل بالولاء التنظيمي.



بعد تطرقنا في الفصل النظري إلى تأثير ضغوط العمل على الولاء لتنظيمي سنحاول تحليل النتائج المتحصل عليها من خلال العينة التي وزعت عليها الاستبيانات والتي توفرت فيها شروط وتسهيلات الدراسة الميدانية.

وسيتضمن هذا الفصل التعريف بالمؤسستين محل الدراسة قبل ضبط إجراءات الدراسة الميدانية سعياً لتحديد تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي فيهما، وقسم الفصل إلى خمس مباحث:

- المبحث الأول : التقديم العام بالمؤسستين الاستشفائيتين " البشير بن ناصر و العقيد سي الحواس " - بسكرة-
- المبحث الثاني : مجتمع و عينة الدراسة
- المبحث الثالث: أدوات وأساليب الدراسة
- المبحث الرابع: عرض وتحليل محاور الاستبانة
- المبحث الخامس: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: التقديم العام بالمؤسستين الاستشفائيتين " البشير بن ناصر والعقيد سي الحواس " -بسكرة-

في هذا المبحث سنحاول الإلمام بكل ما يتعلق بالمؤسسة محل الدراسة سواء فيما يخص التعريف بها أو مهامها وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: المؤسسة العمومية الاستشفائية " البشير بن ناصر " -بسكرة-

أولاً: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية البشير بن ناصر:

تأسست المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة بموجب المرسوم (07-140) المؤرخ في (19 ماي 2007) والمتضمن إنشاء، تنظيم وتسيير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، وتقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة بحي العالية الجنوبية، يحدها من الشمال المؤسسة العمومية المتخصصة في التوليد وأمراض النساء وطب وجراحة الأطفال، وجنوبا وشرقا جامعة محمد خيضر، وغربا حديقة بشير بن ناصر، وتبلغ مساحتها الإجمالية (44584 م²).

ثانياً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية البشير بن ناصر:

بمقتضى القرار رقم 2685 المؤرخ في 20 جانفي المعدل والمتهم بالقرار رقم 69 المؤرخ في 30 مارس 2014 والمتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها عددها 16 مصلحة، على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة حيث تتكون من مصلحتين هما: المصالح الاستشفائية (09 مصالح) والمصالح التقنية (06 مصالح) .

1- المصالح الاستشفائية

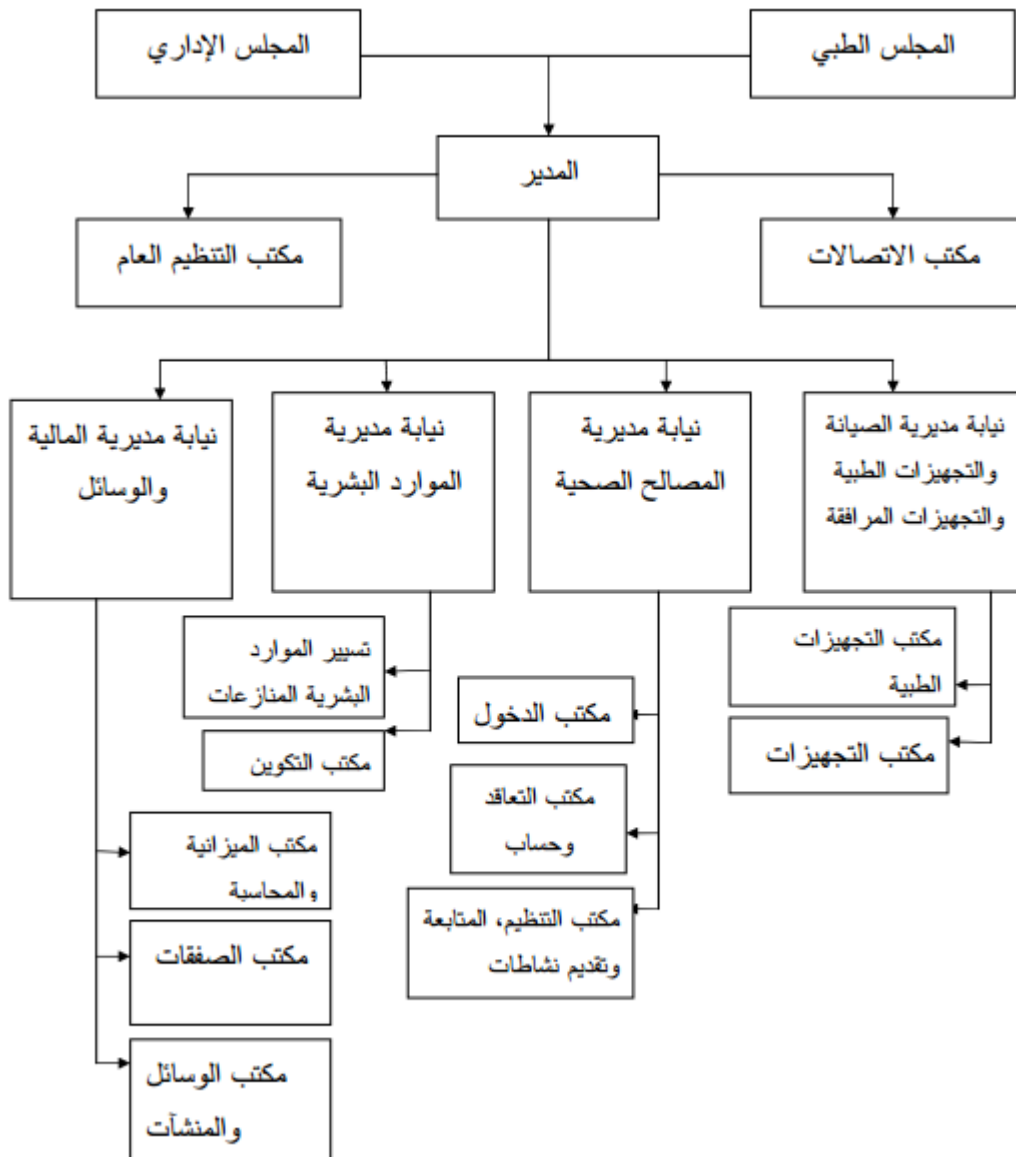
- الإنعاش والتحذير
- الجراحة العامة:
- 1- الجراحة العامة
- 2- جراحة المسالك البولية
- 3- لسينولوجيا وجراحة الثدي
- الطب الشرعي
- طب أمراض الكلى وتصفية الدم
- جراحة الأعصاب.
- جراحة العظام والرضوض
- جراحة الأطفال
- جراحة الأنف والأذن والحنجرة
- جناح الاستعجالات الطبية الجراحية.

2- المصالح التقنية

- قسم العمليات الجراحية.
- المخبر المركزي

- مركز حقن الدم
- الأشعة المركزية (وحدة السكانر ووحدة الأشعة)
- الصيدلية
- علم الأوبئة.
- وحدة التكتيف العضوي

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر



المصدر: وثائق المؤسسة

مكون الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر من:

-المدير : يشرف المدير على تسيير هذه المؤسسة من خلال تحديد المهام وتوزيعها على كل مصلحة بحسب اختصاصها مع ضمان السير الحسن لتحقيق الأهداف.

-مكتب الاتصال : يتمثل دوره في التنسيق بين الأقسام المختلفة والإشراف جميع الاتصالات بين الوحدات التنظيمية والإدارة العليا.

-مكتب التنظيم العام : يقوم بمراقبة ومتابعة سير النظام العام، ويسهر على تطبيقه، وتقييم مدى تناسبه مع الأهداف المرجوة منه.

-رئيس قسم صيانة المعدات الطبية ووسائل الاتصال: حيث تشرف هذه المصلحة على توفير الوسائل الطبية اللازمة والضرورة لإنجاز المهام وتوفير وتسهيل عمليات الاتصال حتى يتسنى تقديم الخدمات بكل سهولة مع توفير الآليات وتنقسم هذه المصلحة إلى قسمين:

*مكتب التجهيزات الطبية : يهتم بتوفير المعدات الطبية

*مكتب وسائل الاتصال : يهتم بتوفير وسائل الاتصال.

-مكتب المصالح الصحية : ويهتم بتحديد الأنشطة والخدمات المقدمة وتوزيع المهام والوظائف ومراقبة مدى فعالية الخدمات المقدمة وتنقسم هذه المصلحة إلى:

*مكتب الدخول : ويقوم باستقبال المرضى وتوجيههم إلى المصالح التي تناسب احتياجاتهم وتقديم الخدمات لهم.

*مكتب استحداث حساب التكاليف : ويهتم بتحديد التكاليف المتعلقة بتقديم الخدمات والتجهيزات

المعدات التي تعنى بتقديم الخدمة للمرضى.

*مكتب تنظيم ومتابعة وتقييم فعالية الصحة: وتعنى هذا الأخير بمتابعة مدى فعالية الخدمات المقدمة ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة عند وجود عوائق أو أخطاء.

-مكتب الموارد البشرية : ويهتم بتوظيف العمال ذوي الكفاءة والخبرات مع توفير الموارد البشرية لتأدية الأنشطة وينقسم إلى قسمين هما:

*مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات ويهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات القادرين على تأدية هذه الوظائف مع حل

النزاعات بين العاملين إن وجدت مع أخذ آرائهم عند اتخاذ بعض القرارات.

*مكتب التكوين: يهتم بإجراء التبرصات وتكوين العمال والمرضى والأطباء.

مكتب المالية والوسائل المادية: يختص بتوفير الإمكانيات المادية التي تساعد على توفير المعدات مع تحديد أجور

العاملين وكل ما يتعلق بالحسابات المالية وينقسم إلى

*مكتب المالية والمحاسبة: ويقوم بإعداد الموازنات بإنجاز الأعمال المحاسبية التي تخص المؤسسة

*مكتب الوسائل والأسس العام: وتختص في تحديد الوسائل العامة وشؤون المؤسسة

*مكتبة الصفقات: يهتم هذا المكتب بالإشراف وتسجيل كل الصفقات ومتابعة تنفيذها مع المؤسسات العمومية التابعة

للدولة

ثالثاً: تعداد العاملين والموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر

جدول رقم(02): يمثل تعداد العمال في مستشفى البشير بن ناصر

الرتبة	المجموع
المختصون	50
الأطباء العامون	54
شبه طبيين	350
الإداريون	150

المصدر: من وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية " العقيد سي الحواس " -بسكرة-

تقديم المؤسسة:

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية سي الحواس مشونش، هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتبع ماليا المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان وتوضع تحت وصاية الوالي لتغطي سكان بلدية مشونش وولاية بسكرة، وتعتبر من اهم المرافق الصحة للولاية لدورها الهام في تقديم الخدمات الصحية العقلية والنفسية لسكان بلدية مشونش وماجورها.

تعريف مشروع المؤسسة:

فهو الأداة أو الكيف لكل هيكل أو المؤسسة إدارية أو اقتصادية أو اجتماعية... الخ لتنظيم الهيكل بينها أو مع الهياكل الأخر لغرض أو اجتماعي أو صحي ومن اهم أهداف المشروع المؤسسة الصحية:

-محاني العلاج طبقا لدستور

-مجانية الوقاية طبقا لدستور

-تطبيق البرامج الوصية لصحة

-الصحة للجميع

التأسيس:

بنيت المؤسسة في سنة 2008 وسلمت المؤسسة في سنة 2013 وتم التأسيس المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية مشونش بالمرسوم التنفيذي 2017/132 المؤرخ 23 مارس 2017، ولحقها بالمؤسسة الاستشفائية المختصة في الأمراض العقلية سي الحواس والمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان، برخصة رقم 2017/04 المؤرخ في 2017/03/26 وتم تدشينها والعمل يوم 29 مارس 2017 من طرف السيد والي بسكرة بناء على طلب السيد مدير الصحة والسكان لولاية بسكرة راجع لاكتظاظ في مصلحة مستشفى حكيم سعدان.

تم فتح المستشفى 60 سرير يوم 2017/03/29

-30 سرير لمصلحة رجال حر

-30 سرير لمصلحة نساء حر

-فحوصات الخارجي

-01 مطبخ.

بطاقة تقنية المؤسسة:

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية سي الحواس مشونش بنيت هذه المؤسسة في بلدية مشونش التي تبعد على مقر الولاية 30 كم

-بطاقة الجغرافية:

تحدد شمالا تكوت وجنوبا ولاية بسكرة، أما شرقا بلدية شتمه وغربا ولاية باتنة، تقدر مساحة المستشفى 4915م² أما المبنأة تقدر ب 21190م².

هيكل المؤسسة الاستشفائية:

- يتكون الجناح الإداري من أربعة طوابق.
- جناح بيداغوجي: ملحقة الشبه طبي
- قاعة محاضرات سعتها 169 كرسي.
- مرقد يتكون 10 غرف كل يتكون من سريرين ومكيف
- قاعة للراحة مجهزة بتلفزة
- المغسلة مجهزة غسالة+منشفة+مكواة اصطناعية
- المطبخ مجهز بأحدث التجهيزات
- غرفتين للتبريد 200 شخص.
- جناح الأطفال: يتكون من جناح الفحوصات و10 قاعات استشفاء يومية وقاعة للمتابعة والمعاينة.
- مصلحة الاستعجالات: تحتوي على قاعتين لفحوصات الأطباء الاختصاصيين، قاعة التأهيل للصدمات وهناك قاعة لفحص طب العام وغرفة المناوبة ومكتب المراقب الطبي.
- 02 جناحين: يتكون كل واحد من 30 سرير للنساء والرجال
- 02 جناحين: يتكون من 30 سرير لجباري و30 سرير لمدمنين والحالات الاجتماعية
- الصيدلية: مخزن لصيدلانية يتكون على جناح أداري ومستودعين.
- مكتب الدخول: يتكون من قاعات مكتب للدخول والخروج.
- الحضيرة: تتكون من مستودعين كبيرين
- غرفة لمحول كهربائي وملولد كهربائي وقاعة الحجابة عند المدخل و10 مساكن وظيفية للأطباء الاختصاصيين والإداريين.

هـ/ أهداف المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية:

ضمان تنظيم وبرمجة العلاج الشفائي العقلي والتشخيص العقلي والنفسي وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء. تطبيق البرامج الوطنية للصحة. تتكفل الإدارة بمهام تكوين المتربصين في مختلف المجالات الطبية وشبه الطبية. استقبال المتربصين شبه الطبيين للملحقة التكوين شبه الطبي مشونش. طلاب جامعة محمد خيضر بسكرة فرع الأخصائيين النفسيين العاديين.

المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة عمال المؤسسات الاستشفائية من طبة وإداريين وشبه طبيين، ونظرا لصعوبة حصر مجتمع الدراسة تم اختيار عينات عشوائية منهم، تتكون من 35 فردا من "مستشفى العقيد سي الحواس للأمراض العقلية بدائرة مشونش" و35 فردا من "مستشفى البشير بن ناصر بسكرة" أي بإجمال 70 فردا.

تم اخذ عينة صغيرة نظرا للظروف الراهنة بانتشار فيروس كوفيد-19-المستجد ولضيق وقت العمال ملء الاستمارات والتنقل بينهما حيث تم توزيع 70 استبانة وقد استرجع منها 69 استبانة كاملة أي بنسبة (98.5%) وتم إلغاء استبانة نصف مملوءة.

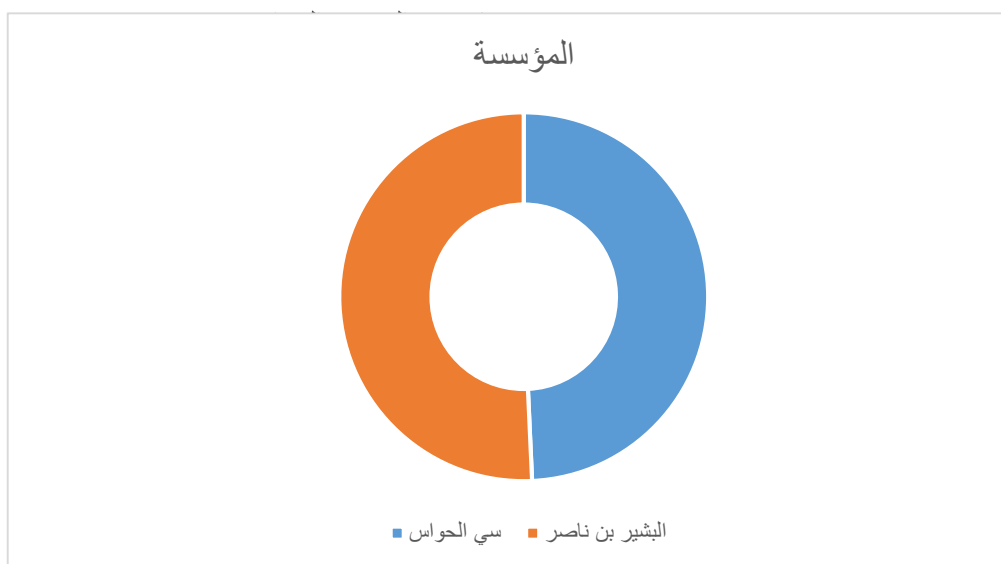
جدول رقم (03): توزيع الاستبيانات حسب المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
50.7%	35	البشير بن ناصر
49.3%	34	العقيد سي الحواس
100.0	69	المجموع

المصدر: من أعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نتيجة الاستبيانات الـ 35 الموزعة في مستشفى "البشير بن ناصر" جاءت بنسبة 50.7% أكبر من استبيانات مستشفى العقيد سي الحواس للأمراض العقلية بمشونش "والتي كانت 34 استبيان بنسبة 49.3%، وهذا راجع لإلغاء استبانة واحدة غير صالحة منهم.

الشكل رقم (04): توزيع العينة حسب المؤسسة



المصدر: من أعداد الطالبتين حسب نتائج spss

المطلب الأول خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

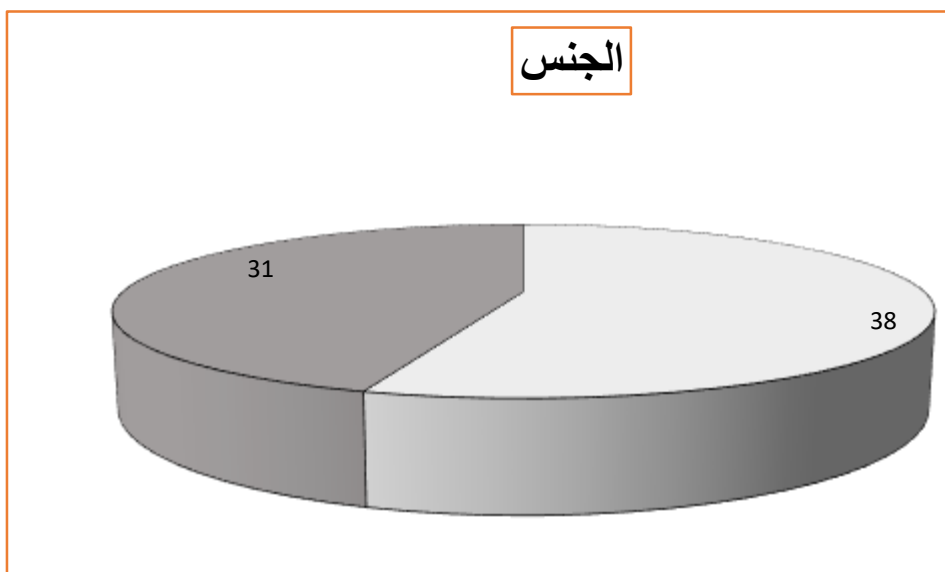
الجدول رقم: (04) خصائص عينة البحث حسب "الجنس"

النسبة المئوية	التكرار	البيان
55.1%	38	ذكر
44.9%	31	أنثى
100,0%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

تتكون عينة الدراسة من 69 فرداً، منهم 38 ذكر و 31 أنثى، حيث يوضح الجدول أعلاه، والمتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، إن نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 55.1%، في حين قدرت نسبة الإناث بحوالي 44.9% وهذا طبيعي راجع لخصوصية مجتمع المنطقة الذي يستقطب الرجال أكثر من النساء في بيئة العمل المحيطة بهم.

الشكل رقم (05): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

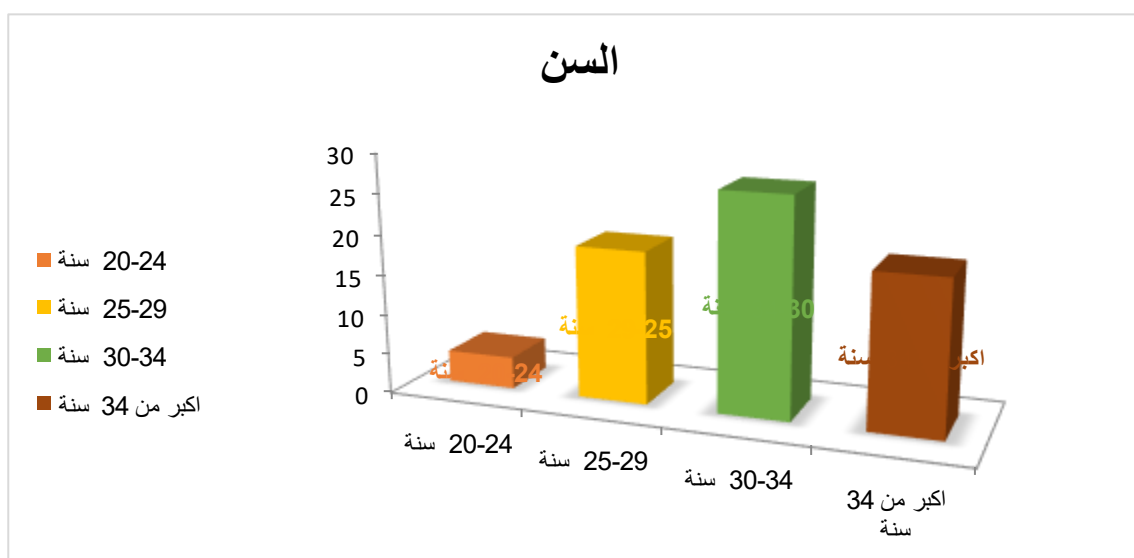
المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول رقم: (05) خصائص عينة البحث حسب "السن"

النسبة المئوية	التكرار	البيان
5.8%	4	من 20 إلى 24 سنة
27.5%	19	من 25 إلى 29 سنة
39.1%	27	من 30 إلى 34
27.5%	19	أكبر من 34 سنة
100,0%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من الجدول (06) الخاص بالفئة العمرية نلاحظ تباين في أعمار العمال هناك ،حيث جاءت الفئة العمرية التي من 20 سنة الى 24 سنة بنسبة 5.8% وهي نسبة ضئيلة حيث تمثل اربع عمال فقط في المؤسسة وهذا راجع لسياسة المؤسسة المنتهجة في توظيف خريجي الجامعات و المعاهد أي الفئة الشبانية التي تكون قد أتمت دراستها كليا ،ثم تليها الفئة الخاصة بين 25 سنة و 29 سنة بنسبة 27.5 % وهي اكبر من الفئة السابقة و تحتل نسبة معتبرة في المؤسسة مع الفئة التي اكبر من 34 سنة و يعود لك بسبب منهج الخبرة في العمل بعدها تلي الفئة ذات السن من 30 إلى 34 سنة بنسبة 39.1% هي اكبر نسبة بالمقارنة بالنسب الفائتة و يرجع سبب ذلك لنشاط العمال في هذا السن وخبرتهم ومدى فعالية أعمالهم وأقدميتهم في العمل الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

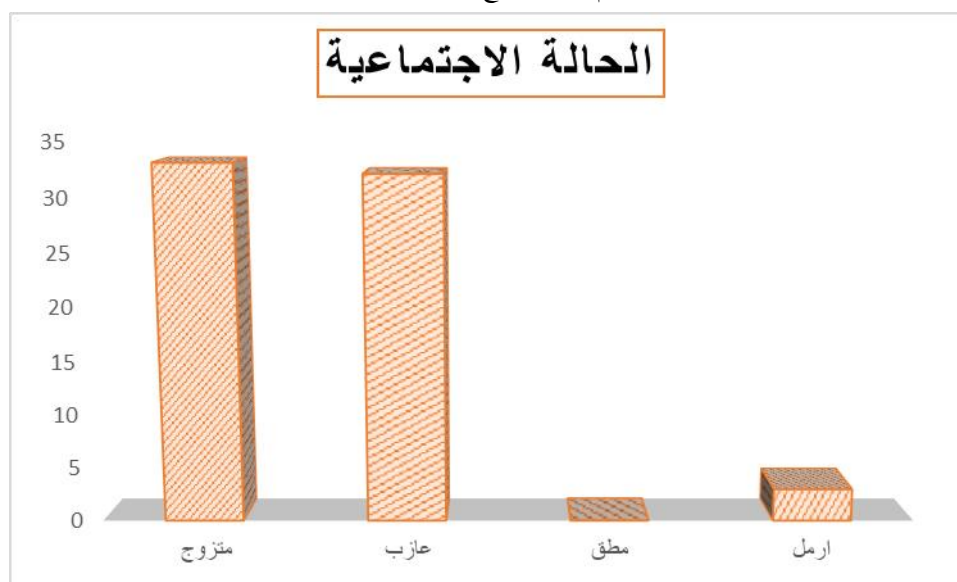
الجدول رقم: (06) خصائص عينة البحث حسب "الحالة الاجتماعية"

النسبة المئوية	التكرار	البيان
47.8%	33	متزوج (ة)
46.4%	32	عازب (ة)
1.4%	1	مطلق (ة)
4.3%	3	أرمل (ة)
100%	69	لمجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول الذي يمثل خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية نجد أن: الفئة المتزوجة كانت بنسبة 47.8% كبيرة نوعا ما وهذا طبيعي بالمجتمع حيث المتزوجون أكثر طلبا للعمل في الميدان لتلبية حاجياتهم وحسبهم الأكبر للمسؤولية، بعدها فئة العزاب بنسبة 46.4% وهي فئة معتبرة كذلك لكون الشباب في بحث دائم عن العمل قبل الزواج لتسهيل أمور حياتهم. أما بالنسبة لفئة المطلقين كانت نسبتهم ضئيلة جدا بنسبة 1.4% هذا راجع لسياسة المؤسسات التي تسهر على توظيف الأشخاص ذو الحس العالي بالمسؤولية والتي تكون حياتهم مستقرة، بعدها جاءت فئة الأرمال بنسبة 4.3% وتعتبر فئة ضئيلة أيضا.

الشكل رقم (07): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

المطلب الرابع: خصائص العينة حسب الأقدمية

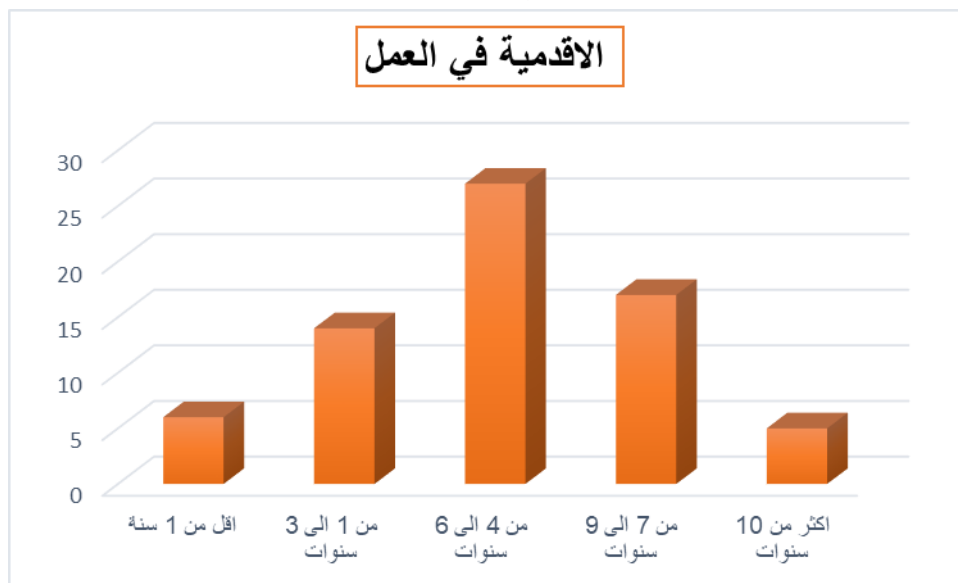
الجدول رقم: (07) خصائص عينة البحث حسب "الأقدمية في العمل"

النسبة المئوية	التكرار	البيان
8.7%	6	أقل من سنة واحدة
20.3%	14	من 1 سنة إلى 3 سنوات
39.1%	27	من 4 إلى 6 سنوات
24.6%	17	من 7 سنوات إلى 9 سنوات
7.2%	5	أكثر من 10 سنوات
100,0%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال جدول خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية نلاحظ أن: الذين كانت سنوات عملهم اقل من 1 سنة نسبة ضئيلة مقدرة بحوالي 8.7% وهذا شيء طبيعي عائد لكون المؤسسة جديدة نسبيا في المنطقة الجغرافية و كونها تستقطب العمال الأكبر سنا للعمل لديها ، بعدها تأتي فئة الذين كانت سنوات عملهم من 1 سنوات إلى 3 سنوات بنسبة كبيرة بعض الشيء مقدرة بحوالي 20.3 %، أما الذين كانت سنوات عملهم من 4 سنة إلى 6 سنة بأكبر نسبة مقدرة بحوالي 39.1% و الذين عملوا من 7 سنوات الى 9 سنوات بنسبة كبيرة أيضا حوالي 24.6 هذا راجع لكون المؤسسات الاستشفائية تعتمد على الأقدمية الخبرة معا في العمل ، ثم تأتي فئة الذين عملوا أكثر من 10 سنوات بنسبة 7.2% صغيرة جدا وهذا راجع لعامل التجديد والاستفادة من الخبرات الجديدة

الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

المطلب الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

الجدول رقم: (08) خصائص عينة البحث حسب المستوى التعليمي

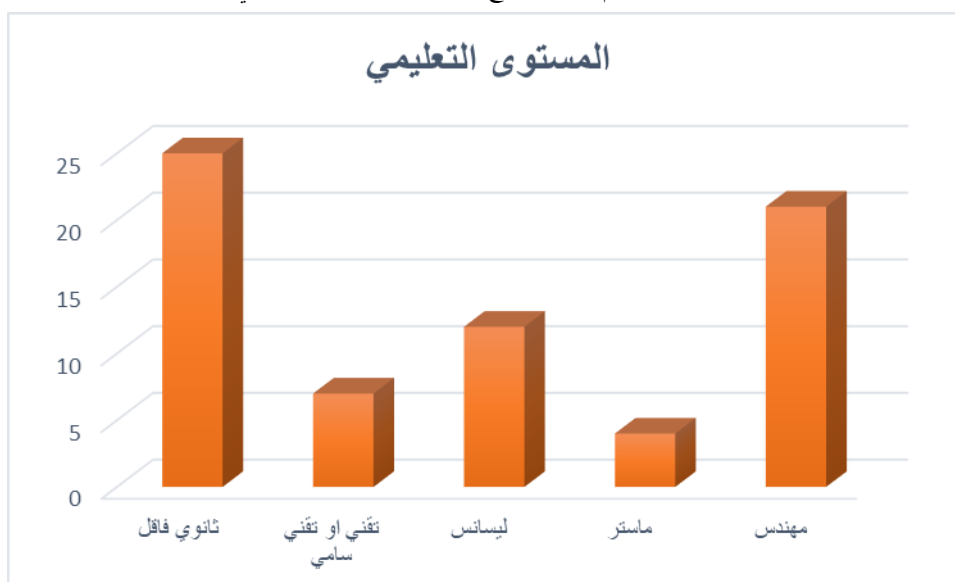
البيان	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي فأقل	25	36.2%
تقني أو تقني سامي	7	10.1%
ليسانس	12	17.4%
ماستر	4	5.8%
مهندس	21	30.4%
المجموع	69	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه إن المستوى الدراسي للعينة الدراسة جاء متفاوت بعض الشيء حيث:

جاءت الفئة الأولى كئبرا مقدره بحوالي 25 فردا للثانوي فأقل بنسبة 36.2% هذا راجع للطلب الكئبر على الأعمال وبعدها جات فئة المهندسين مقدره بحوالي 21 فردا بنسبة 30.4% وهي كئبرة أيضا نوعا ما نظرا لكون معظم الأعمال في المستشفيات كالطب تحتاج شهادات جامعية عليا.

الشكل رقم (09): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

المطلب السادس: خصائص العينة حسب السلك

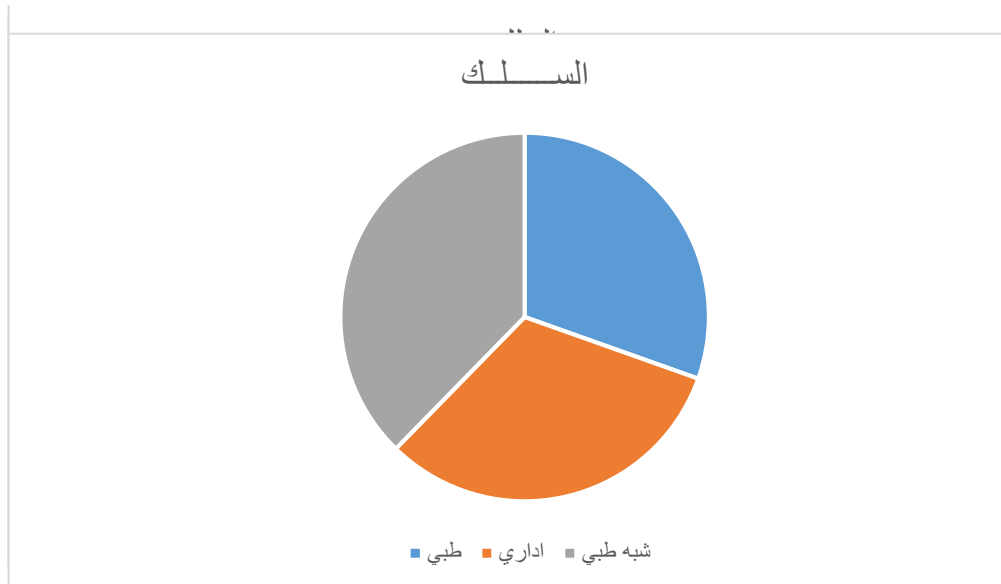
الجدول رقم: (09) خصائص عينة البحث حسب السلك

البيان	التكرار	النسبة المئوية
شبه طبي	26	37.7%
طبي	21	30.4%
إداري	22	31.9%
المجموع	69	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول الذي يمثل خصائص عينة الدراسة حسب السلك، نجد أن النسب متقاربة جدا حيث: الذين درسوا شبه الطبي كانت نسبتهم كبيرة مقدرة بـ 26 فردا نظرا لسهولة إيجاد العمل فور انتهاء الدراسة والتي تعد فترة قصيرة بدورها أيضا، ثم فئة الأطباء كونهم عناصر جد مهمة كانت نسبتهم مقدرة بحوالي 30.4%، بعدها فئة الإداريين بحوالي 22 فرد بنسبة 31.9% كونهم فئة مهمة أيضا لإدارة المستشفيات والسهر على السير الحسن للمعاملات الإدارية.

الشكل رقم (10): توزيع العينة حسب السلك



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

المبحث الثالث: أدوات وأساليب الدراسة

المطلب الأول: بناء أداة الدراسة

تم جمع المعلومات من خلال أداة الاستبانة التي كانت انبساط اختيار ضمن الظروف الراهنة وبالاستعانة بالدراسات السابقة تضمنت الاستبانة ما يلي: فقرة تعريفية كمدخل للاستبيان وتعليمات عن كيفية ملء الاستبانة، وبعدها قسمين لجمع المعلومات ومحاور مقسمة عباراتهم على الأبعاد المدروسة كالتالي:

القسم الأول:

عبارة عن معلومات شخصية للتعرف على خصائص الشخصية والوظيفية وهي: السن، العمر، المستوى التعليمي، السلك، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل.

القسم الثاني:

يشمل العبارات مقسمة حسب المحاور والأبعاد كالتالي:

1- محور ضغوط العمل يشمل على العبارات التالية:

غموض الدور: يشمل على العبارات (1-3-6-12-16)

صراع الدور: يشمل على العبارات (8-9-11-13-14)

عبء الدور: يشمل على العبارات (2-4-5-17-18)

بيئة العمل: يشمل على العبارات (7-10-15-19-20)

2- محور الولاء التنظيمي يشمل على العبارات التالية:

الولاء المستمر: يشمل على العبارات (21-24-27-30)

الولاء الأخلاقي: يشمل على العبارات (22-25-28-31)

الولاء العاطفي: يشمل على العبارات (23-26-29-32)

تم تصميم هذا الاستبيان حسب سلم ليكرت الخماسي، إذ يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الخيارات، لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي:

الجدول رقم (10) سلم ليكرت

الإجابة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	1	2	3	4	5
مجالات المتوسطات الحسابية المرجحة	1.00-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00
الاتجاه العام	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	إطلاقاً تماماً
الدرجة الكلية	ضعيفة تماماً	ضعيفة	معتدلة	كبيرة	كبيرة تماماً

المصدر: اجتهاد الطالبين

وقد تم تكوين مقاييس الاستجابات لفقرات السلبية وفقاً لسلم ليكرت العكسي الخماسي على الشكل الآتي:

الجدول رقم (11): سلم ليكرت العكسي

الإجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1
مجالات المتوسطات الحسابية المرجحة	5.00-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1.00
الاتجاه العام	إطلاقا تماما	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
الدرجة الكلية	كبيرة تماما	كبيرة	معتدلة	ضعيفة	ضعيفة تماما

المصدر: اجتهاد الطالبين

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بصدق الأداة هو قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فري تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياس، بأن مضمونها يتفق مع الغرض الذي صممت لأجله.

أولا: الاتساق الداخلي للأداة:

من أجل معرفة الصدق الداخلي للاستبيان والتعرف على مدى الاتساق الداخلي تم حساب معامل ارتباط بيرسون حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، كما توضحه الجداول التالية:

1- الولاة المستمر:

جدول رقم 12: الاتساق الداخلي لبعد الولاة المستمر

العبارات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
21	.080	.212
24	.000	.693
27	.000	.541
30	.000	.665
*الارتباط دال عند مستوى اقل من 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبين حسب نتائج SPSS

يتم من خلال معطيات الجدول السابق أن كل معاملات ارتباط فقرات بعد الولاة المستمر موجبة ودالة إحصائية. عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، وهي جميعا ارتباطات قوية مما يعني اتساق هذه العبارات مع البعد الذي تقيسه، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد.

2- الولاء الأخلاقي:

جدول رقم(13): الاتساق الداخلي لبعء الولاء الأخلاقي

العبارات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
22	.000	.722
25	.000	.616
28	.000	.790
31	.000	.534
*الارتباط دال عند مستوى اقل من 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط فقرات بعء الولاء الأخلاقي موجبة ودالة إحصائياً. عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، وهي جميعاً ارتباطات قوية مما يعني اتساق هذه العبارات مع البعد الذي تقيسه، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد.

3- الولاء العاطفي:

جدول رقم(14): الاتساق الداخلي لبعء الولاء العاطفي

العبارات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
23	.000	.692
26	.000	.778
29	.000	.791
32	.000	.761
*الارتباط دال عند مستوى اقل من 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط فقرات بعء الولاء العاطفي موجبة ودالة إحصائياً. عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، وهي جميعاً ارتباطات قوية مما يعني اتساق هذه العبارات مع البعد الذي تقيسه، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد.

-غموض الدور:

جدول رقم(15): الاتساق الداخلي لبعده غموض الدور

العبارات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
1	.000	.638
3	.004	.345
6	.000	.558
12	.903	-.015
16	.658	-.054
*الارتباط دال عند مستوى اقل من 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق أن اغلب معاملات ارتباط فقرات بعد غموض الدور موجبة ودالة إحصائياً. عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، وهي جميعاً ارتباطات قوية مما يعني اتساق هذه العبارات مع البعد الذي تقيسه، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد.

-صراع الدور:

جدول رقم(16): الاتساق الداخلي لبعده صراع الدور

العبارات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
8	.000	.910
9	.000	.882
11	.000	.757
13	.000	.876
14	.000	.692
*الارتباط دال عند مستوى اقل من 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط فقرات بعد صراع الدور موجبة ودالة إحصائياً. عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، وهي جميعاً ارتباطات قوية مما يعني اتساق هذه العبارات مع البعد الذي تقيسه، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد.

-بيئة العمل:

جدول رقم(17): الاتساق الداخلي لبعء بيئة العمل

العبارات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
7	.000	.740
10	.000	.685
15	.000	.558
19	.000	.480
20	.000	.806
*الارتباط دال عند مستوى اقل من 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط فقرات بعء بيئة العمل موجبة ودالة إحصائياً. عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، وهي جميعاً ارتباطات قوية مما يعني اتساق هذه العبارات مع البعء الذي تقيسه، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعء.

-عبء الدور:

جدول رقم(18): الاتساق الداخلي لبعء عبء الدور

العبارات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
2	.000	.526
4	.000	.666
5	.000	.659
17	.245	.142
18	.595	.065
*الارتباط دال عند مستوى اقل من 0.01		

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط فقرات بعء عبء الدور موجبة ودالة إحصائياً. عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، وهي جميعاً ارتباطات قوية مما يعني اتساق هذه العبارات مع البعء الذي تقيسه، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعء.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

بعد جمع الاستمارات والقيام بتمييزها وإدخال بياناتها للحاسوب وتحليلها، تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS للحصول على النتائج بغرض إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وللحكم عن صدق أداة الدراسة تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- معامل الثبات Alpha Cronbach للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لعبارة أبعاد التحفيز وأداء العاملين والجداول التالية تمثل مختلف معاملات الثبات وكذلك معاملات الصدق الذاتي لمختلف عبارات أداة الدراسة .

- التكرارات والنسب المئوية لوصف بعض الخصائص الشخصية للعاملين لعينة الدراسة وللمعرفة توجههم نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان.

- المتوسط الحسابي وهذا لحساب القيمة التي يعطيها أفراد العينة لكل عبارة من عبارات المحاور وسنحسب أيضا المتوسط الحسابي العام لكل محور، والانحراف المعياري، وكل هذا لتوضيح مستويات تطبيق

تم تطبيق معامل Alpha s'Cronbach وهو يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر "0" والواحد الصحيح "1" وهو مقبول ابتداء من القيمة "0.6" حسب وجهة نظر بعض الباحثين، حيث كانت النتائج كما يلي

الجدول رقم (19): معامل ثبات أداة البحث وصدقها.

عدد العبارات	معامل الثبات	صدق المحك	
20	0.747	0.864	الصدق والثبات العام لضغوط العمل
12	0.864	0.929	الصدق والثبات للولاء التنظيمي
32	0.794	0.891	الصدق والثبات العام

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

يتضح من الجدول أن معامل الثبات العام للاستبيان 0.794، حيث جاء بنسبة تقارب 79% والصدق العام بنسبة 89% بينما جاءت مختلف معاملات الثبات والصدق لضغوط العمل والولاء التنظيمي مقبولة حيث كان معامل ثبات هذه الأبعاد بين 74% و 86% على التوالي بينما بلغت معاملات صدق المحك لهذه الأبعاد بين 86% و 92% وكلها نسب مقبولة في مثل هذه الدراسة، مما يعني إمكانية تطبيق هذا الاستبيان.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية:

يتم معالجة البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المستخرجة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار عشرون، وقد تم استخدام في هذه الدراسة الأساليب التالية

- استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وبعض الرسوم البيانية لتمثيل خصائص عينة الدراسة.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري كمقياس النزعة المركزية، من اجل وصف بعض متغيرات الدراسة.
- لمعرفة الاتجاه العام على لفقرات وأبعاد ومتغيرات الدراسة يتم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة.
- كما يتم استعمال معامل ارتباط بيرسون لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمجاور الدراسة.
- ولقياس مدى ثبات الاستبيان نستخدم معامل ألفا كرونباخ CRONBACH DE ALPHA
- ومعامل الصدق لقياس الصدق البنائي.

ولاختبار فرضيات الدراسة تم اللجوء اختبار تحليل التباين الأحاد Anova way One، وجرت المقارنة بين العديد من الدوال لتفسير مدى تأثير متغير ضغوط العمل في ظاهرة الولاء التنظيمي، ودراسة معنوية الفروق في متغيرات الدراسة باختلاف خصائص عينة الدراسة. وللإجابة عن فرضيات الدراسة تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد.

المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل معرفة ما إذا كانت البيانات المسحوبة من مجتمع الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً أو حتى قريبة منه (توزيع متمائل أو معتدل) ومنه تحديد أي الأساليب الإحصائية نلجأ إليها لاختبار فروض الدراسة في المجتمع الذي سحبت منه العينة، كان لا بد من التحقق من شكل توزيع قيم الظاهرة المدروسة من خلال أشهر التوزيعات الاحتمالية استناداً لاحتساب قيمة معاملات الالتواء أو التفلطح وتطبيق الشرط كالتالي:

الجدول رقم (20): يمثل قيمة الالتواء للمتغيرين

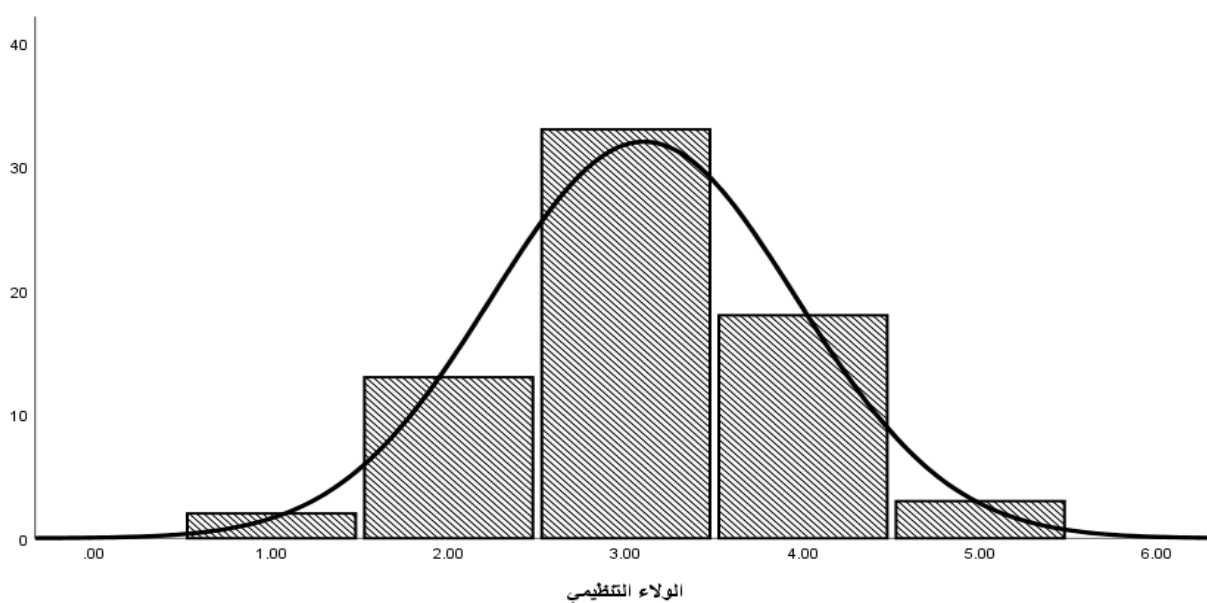
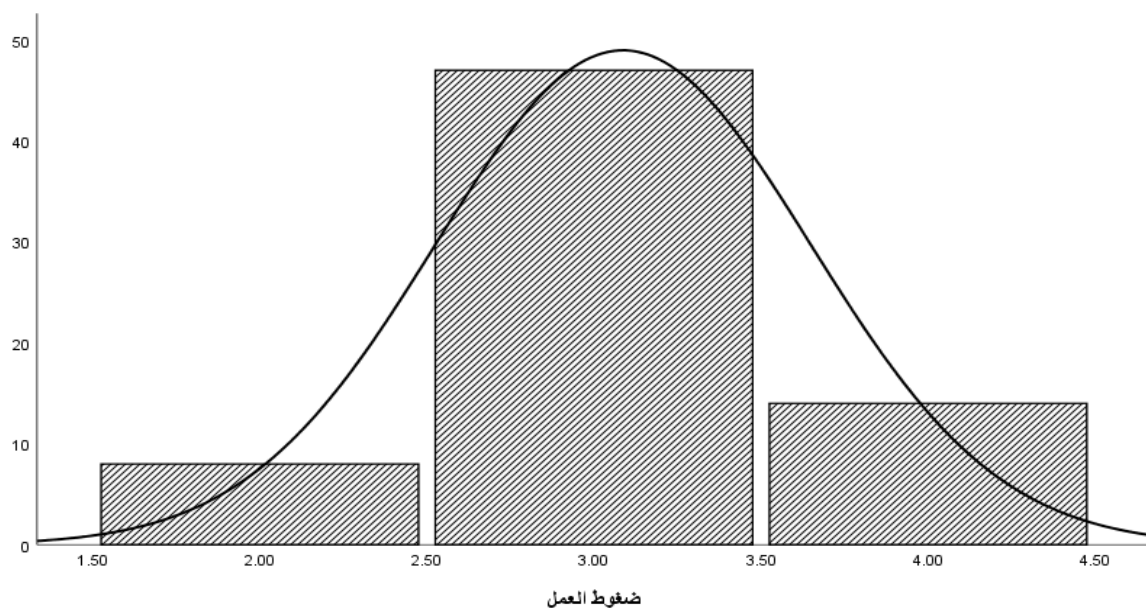
الانحراف المعياري	القيمة	
0.29	-0.57	الولاء التنظيمي
0.29	0.30	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

- يجب أن يكون معامل الالتواء أقل من ضعف الخطأ المعياري

نلاحظ من الجدول أعلاه إن قيمة الالتواء للولاء التنظيمي 0.57 بغض النظر عن الإشارة السالبة التي تدل على أنحاء المنحى اليسار، أقل من ضعف الانحراف المعياري الذي يقدر بـ 0.58. أما بالنسبة لقيمة الالتواء للضغوط العمل تقدر بـ 0.30 فهي أيضاً أقل من مربع لانحراف المعياري الذي يقدر بـ 0.58، إذا بهذا نقول على التوزيع انه طبيعياً حسب الشرط الأول، وللمتغيرين الولاء التنظيمي وضغوط العمل، والشكل الموالي بين ذلك.

الشكل رقم (11): يمثل منحى التوزيع الطبيعي لضغوط العمل والولاء التنظيمي



المبحث الرابع: عرض وتحليل محاور الاستبانة

سيتم في هذا المبحث عرض نتائج الدراسة الميدانية، وهذا لأجل التحقق من أهداف البحث وكذا التعرف على التأثير الذي يمكن أن تحدثه ضغوط العمل بالولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة ولأجل هذا تم تقسيم المبحث إلى مطالبين خصص الأول للولاء التنظيمي والمطلب الثاني لضغوط العمل.

المطلب الأول: تحليل نتائج الولاء التنظيمي بأبعاده

- الإجابة عن السؤال الأول: ما درجة ولاء عمال المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة؟

لقياس مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة، كان لا بد أولاً من قياس أبعاد الولاء التنظيمي في هذه المؤسسات بشكل عام.

جدول رقم (21): قياس مستوى الولاء المستمر

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيارات المتاحة					البعء الأول: الولاء المستمر	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
نادرا	2	1.141	3.40	8	36	5	16	4	التكرار	اختياري للعمل في هذه المؤسسة كان عن قناعة شخصية
				11.6	52.2	7.2	23.2	5.8	%	
غالبا	3	1.064	2.45	3	10	13	32	11	التكرار	أشياء كثيرة في هذه المؤسسة تجعلني لا أفكر أن اعمل في مكان آخر
				4.3	14.5	18.8	46.4	15.9	%	
نادرا	1	0.997	3.65	7	45	8	4	5	التكرار	أشعر بالاستقرار في وظيفتي، لأنني غير مهتدة بإنهاء خدماتي في هذه المؤسسة
				10.1	65.2	11.6	5.8	7.2	%	
إطلاقا	4	1.270	2.27	5	9	10	21	24	التكرار	لن أغادر هذه المؤسسة إذا أتيحت لي فرصة العمل براتب أفضل
				7.2	13	14.5	30.4	34.8	%	
أحيانا	/	0.950	2.91						أولا: الولاء المستمر	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاءت درجة الولاء المستمر معتدلة بمتوسط حساب 2.91 وانحراف معياري 0,950، وذلك لشعور المستجوبين بعدم الاستقرار الوظيفي، حيث عبر أكثر من ثلثي حجم العينة انه من النادر أن يهددوا بإنهاء خدماتهم في هذه المؤسسة، كما عبر ثلث حجم العينة أنه نادرا ما لا يتم اختيارهم للعمل في هذه المؤسسة عن قناعة شخصية، وعبر 62.3% من حجم العينة انه غالبا ما كانت هناك أشياء كثيرة في هذه المؤسسة تجعلهم يفكرون بالعمل في مكان آخر، أما اقل من ربع العينة لا يفكرون إطلاقا في العمل لدى مؤسسات أخرى، والتي توفر راتب أفضل.

- دراسة معامل الاقتران

جدول رقم (22) يمثل معامل الاقتران لبعء الولاء المستمر

مستوى الدلالة	القيمة	
.001	.453	معامل الاقتران
	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الاقتران لبعء الولاء المستمر جاء بقيمة 0.453 ومعنوي بمستوى دلالة 0.001، ومنه نقول إن هذا البعد دال للمتغير الولاء التنظيمي وللمؤسسة محل الدراسة

–بعد الولاء الأخلاقي:

جدول رقم (23): قياس مستوى بعد الولاء الأخلاقي

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيارات المتاحة						البعد الثاني: الولاء الأخلاقي
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
نادرا	2	1.023	3.48	7	23	22	13	4	التكرار	أنا مدين لهذه المؤسسة بما تقدمه لي من امتيازات
				10.1	33.3	31.9	18.8	5.8	%	
أحيانا	4	1.101	2.61	4	12	15	29	9	التكرار	أشعر بتأنيب الضمير لو تركت عملي بمجه المؤسسة
				5.8	17.4	21.7	42	13	%	
أحيانا	3	1.091	2.98	4	21	21	16	7	التكرار	أتلقي كل الدعم والمساندة للبقاء في هذه المؤسسة
				5.8	30.4	30.4	23.3	10.1	%	
نادرا	1	1.023	3.50	8	33	15	10	3	التكرار	أبذل قصارى جهدي في عملي لأنني أشعر بالانتماء لهذه المؤسسة
				11.6	47.8	21.7	14.5	4.3	%	
أحيانا	/	0.974	3.14							ثانيا الولاء الأخلاقي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاءت درجة الولاء الأخلاقي معتدلة بمتوسط حسابي قدره 3.14 وانحراف معياري مقدر ب 0.974 وذلك راجع لراي أكثر من نصف العينة الذين نادرا ما يبذلون قصارى جهدهم في العمل لأنهم لا يشعرون بالانتماء للمؤسسة، وعبر أكثر من ثلث العينة انه نادرا ما يكونون مدينون للمؤسسة بما تقدمه لهم من امتيازات، كما يرى % 36.2 من حجم العينة وانهم أحيانا يتلقون كل الدعم والمساعدة للبقاء في المؤسسة، وأخيرا عبر أكثر من نصف العينة انه أحيانا ما يشعرون بتأنيب الضمير لو تركوا أعمالهم بالمؤسسة.

الولاء العاطفي:

جدول رقم (24): قياس مستوى بعد الولاء العاطفي

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيارات المتاحة					البعء الثالث: الولاء العاطفي	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
أحيانا	4	1.177	2.76	7	12	16	26	8	التكرار	أعتقد أن هذه المؤسسة هي الأفضل من وجهة نظري
				10.1	17.4	23.2	37.7	11.6	%	
أحيانا	2	0.937	3.27	5	25	25	12	2	التكرار	هذه المؤسسة لها مكانة كبيرة في نفسي
				7.2	36.2	36.2	17.4	2.9	%	
نادرا	1	1.023	3.51	8	35	13	10	3	التكرار	أشعر بالفخر والاعتزاز بانتمائي لهذه المؤسسة
				11.6	50.7	18.8	14.5	4.3	%	
أحيانا	3	1.128	3.19	2	17	28	17	5	التكرار	أشعر أن شيئا ما يشدني نحو العمل في هذه المؤسسة
				2.9	24.6	40.6	24.6	7.2	%	
أحيانا	/	1.051	3.20						ثالثا: الولاء العاطفي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاءت درجة الولاء العاطفي معتدلة بمتوسط حسابي قدره 3.20 وانحراف معياري قدره 1.051 ، ذلك راجع لإجابة ثلثي حجم العينة الذين نادرا ما يشعرون بالفخر والاعتزاز لانتمائهم للمؤسسة، وعبروا حوالي 40% من حجم العينة عن آرائهم التي كانت أحيانا ما قد لا تكون هاته المؤسسة لها مكانة في نفوسهم، بينما أجابت ثلث حجم العينة باحيانا ما يشعرون أن شيئا ما يشدهم نحو العمل في المؤسسة، أما اقل من نصف حجم العينة لا يعتقدون أن هذه المؤسسة هي الأفضل من وجهة نظرهم.

جدول رقم(25): قياس مستوى الولاء التنظيمي

الاختيارات المتاحة										
المتغير التابع	الولاء التنظيمي	غير موافق تمام	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق تماما	المؤوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
الولاء المستمر	التكرار	5	17	28	17	2	2.91	0.950	3	معتدلة
	%	7.5	24.6	40.6	24.6	2.9				
الولاء الأخلاقي	التكرار	3	14	27	20	5	3.14	0.974	2	معتدلة
	%	4.3	20.3	39.1	29.1	7.2				
الولاء العاطفي	التكرار	4	12	27	18	8	3.20	1.051	1	معتدلة
	%	5.8	17.4	39.1	26.1	11.6				
الولاء التنظيمي	التكرار	2	13	33	18	3	3.10	0.859		معتدلة
	%	2.9	18.8	47.8	26.1	4.3				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاءت درجة الولاء التنظيمي معتدلة بمتوسط حسابي مقدّر بـ 3.10 و انحراف معياري بـ 0.859 وهذا يعني أن نسبة الأفراد العاملين في قطاع الصحة بمختلف شرائحهم على نسبة معتدلة من الولاء للمؤسسات العاملين بها، وحتى الأبعاد المقترنون بها جاءوا على حد سواء من الاعتدال لكنهم يملون أكثر للولاء العاطفي، ونرجح ذلك لكونهم نادرا ما يشعرون بالاعتزاز و الانتماء المؤسساتي، ثم الأخلاقي الذي يكونه الأفراد من خلال بذل قصار جهدهم لأنهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة، وصولا للمستمر الذي كانت أجوبة العينة أنهم عدم مستقرين عمليا وكذلك نادرا ما يتم تهديدهم بترك العمل، ونتيجة ذلك كان اقل نسبة بمتوسط حسابي قدره 2.91 و انحراف معياري مقدّر بـ 0.950.

جدول رقم (26): قيمة الاقتران للولاء التنظيمي

مستوى الدلالة	القيمة	معامل الاقتران
.027	.371	
	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الاقتران لمتغير الولاء التنظيمي جاء بقيمة 0.371 ومعنوي بمستوى دلالة 0.027، ومنه نقول إن هذا البعد دال للمؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: نتائج ضغوط العمل

لإجابة عن السؤال: ما مستوى الضغوط الذي يتعرض له عاملو المستشفيات لولاية بسكرة؟

لقياس مستوى ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية محل لدراسة كان لا بد أولاً من قياس أبعاد ضغوط العمل في هذه المؤسسات بشكل عام.

1- غموض الدور:

جدول رقم (27): قياس مستوى غموض الدور

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيارات المتاحة					البعد الأول: غموض الدور	
				أبداً	نادراً	بشكل معتدل	بشكل كبير	دائماً		
غالباً	5	1.244	2.26	2	13	13	14	27	التكرار	غير واضح في الكثير من جوابه
				2.9	18.8	18.8	20.3	39.1	%	
أحياناً	2	1.105	2.79	14	29	20	2	4	التكرار	روتيني وممل وغير ضروري
				20.3	42	29	2.9	5.8	%	
أحياناً	4	1.580	2.72	13	13	11	6	26	التكرار	يتجاوز حدود مهامه
				18.8	18.8	15.9	8.7	37.7	%	
نادراً	1	1.105	3.53	16	19	23	8	3	التكرار	العلاقات الرسمية هي السائدة
				23.2	27.5	33.3	11.6	4.3	%	
أحياناً	3	0.847	2.75	3	7	31	26	2	التكرار	لسبب أو لآخر، أجد صعوبة في التركيز أثناء عملي
				4.3	10.1	44.9	37.7	2.9	%	
أحياناً	/	0.630	2.88						أولاً: غموض الدور	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ب رامج spss

جاءت درجة غموض الدور معتدلة بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 0.630، وذلك راجع لرأي نصف العينة الذين يرون أن العلاقات الرسمية نادراً ما تكون سائدة في العمل، وعبر أكثر من نصف العينة أنه نادراً ما يكون العمل روتيني وغير ضروري، وأجاب أكثر من ثلث العينة بأنهم أحياناً ما يجدون صعوبة في التركيز أثناء عملهم، كما يعود ذلك لرأي أكثر من ثلث العينة بأنه غالباً ما يتجاوز العمل حدود مهامهم، كما يرى 59.4% من حجم العينة أنه غالباً ما يكون العمل غير واضح في الكثير من جوانبه.

2- صراع الدور

جدول رقم (28): قياس مستوى بعد صراع الدور

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيارات المتاحة					البعد الثاني: صراع الدور.	
				أبداً	نادراً	بشكل معتدل	غالباً	دائماً		
نادرا	3	1.556	3.42	29	6	9	15	10	التكرار	مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح
				42	8.7	13	21.7	14.5	%	
أحيانا	4	1.587	3.26	27	3	13	13	13	التكرار	أن ما أقوم به يقع خارج مجال تخصصي
				27	3	18.8	18.8	18.8	%	
أحيانا	5	1.093	3.15	7	20	25	11	6	التكرار	توتر وصراعات شخصية بين الموظفين في العمل
				10.1	29	36.2	15.9	8.7	%	
نادرا	2	1.289	3.68	25	17	11	12	4	التكرار	أتلقي الأوامر من أكثر من مسؤول واحد
				36.2	24.6	15.9	17.4	5.8	%	
نادرا	1	1.186	3.74	23	18	18	6	4	التكرار	تدخل بعض الأطراف في عملي
				33.3	26.1	26.1	8.7	5.8	%	
نادرا	/	1.289	3.68						ثانيا : صراع الدور	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاء صراع الدور بدرجة ضعيفة حيث قدر بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 1.289، وهذا راجع لرأي أكثر من نصف العينة بأنه نادرا ما يتم تدخل بعض الأطراف في عملهم، وبأنهم نادرا ما يتلقون الأوامر من أكثر من مسؤول في العمل باعتراف 60.8% من نسبة العينة، كما أجاب أكثر من نصف العينة أيضا بأنه نادرا ما تكون مسؤولياتهم غير محددة بوضوح في العمل، ويرى 37.6% من حجم العينة بأنه غالبا ما يقومون بعمل خارج مجال تخصصهم، وأوضح أكثر من ثلث العينة أنه نادرا ما تحدث صراعات شخصية بينهم في العمل.

جدول رقم (29): قيمة الاقتران لبعء صراع الدور

مستوى المعنوية	القيمة	
.000	.461	معامل الاقتران
	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه إن معامل الاقتران لبعء صراع الدور جاء بقيمة 0.461 ومعنوي بمستوى دلالة 0.000، ومنه نقول إن هذا البعد دال للمؤسسة محل الدراسة.

3-عبء الدور:

جدول رقم (30): قياس مستوى بعد عبء الدور

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيارات المتاحة						البعد الأول: عبء الدور.
				أبداً	نادراً	بالتساوي	غالباً	دائماً	التكرار	
نادرا	1	1.021	3.68	14	29	20	2	4	التكرار	متعب نوعا ما
				14	42	29	2.9	5.8	%	
أحيانا	2	1.084	3.36	9	25	22	8	5	التكرار	يزداد تراكم يوم بعد يوم
				13	36.2	31.9	11.6	7.2	%	
أحيانا	5	1.133	3.26	9	21	25	7	7	التكرار	يفوق طاقتي واحتاج لمن يساعدني
				13	30.4	36.2	10.1	10.1	%	
أحيانا	4	1.047	2.40	2	8	21	23	15	التكرار	أجد نفسي أعاني من الأرق والإجهاد بعد نهاية العمل
				2.9	11.6	30.4	33.3	21.7	%	
أحيانا	3	1.112	2.71	8	4	24	26	7	التكرار	ما أقوم به من عمل يحول دون قيامي بواجباتي الأسرية والاجتماعية
				11.6	5.8	34.8	37.3	10.1	%	
أحيانا		0.706	3.17							ثالثا: عبء الدور

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاءت درجة عبء الدور معتدلة بمتوسط حسابي 3.17 وانحراف معياري 0.706، ويعود هذا لرأي أكثر من نصف العينة بأنه نادرا ما يكون العمل متعبا نوعا ما، وأنه نادرا ما يزداد تراكم العمل يوم بعد يوم حسب 49.2% من عينة الدراسة، كما ويرى أكثر من ثلث العينة أنه دائما ما يحول عملهم دون قيامهم بواجباتهم الأسرية والاجتماعية، وأجاب أكثر من نصف العينة بأنه غالبا ما يجدون أنفسهم يعانون من الأرق والإجهاد بعد نهاية العمل، وأنهم نادرا ما يفوق العمل طاقتهم ولا يحتاجون لمن يساعدهم وهذا ما أشارت إليه 43.4% من العينة.

4-بيئة العمل:

جدول رقم (31): قياس مستوى بعد بيئة العمل

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الموسط الحسابي	الاختيارات المتاحة					البعد الرابع: بيئة العمل.	
				أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً		
أحيانا	4	1.164	2.62	5	8	27	14	15	التكرار	ظروف العمل غير مناسبة وغير مشجعة
				7.2	11.6	39.1	20.3	21.7	%	
أحيانا	3	1.051	2.84	5	11	28	18	7	التكرار	عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل
				7.2	15.9	40.6	26.1	10.1	%	
غالبا	5	0.964	1.47	3	1	2	14	49	التكرار	الراتب الذي أتقاضاه غير مناسب مقارنة بالمهام التي أقوم بها
				4.3	1.4	2.9	20.3	71	%	
نادرا	1	0.970	4.00	26	23	14	6	0	التكرار	أجد صعوبة في التعامل مع أجهزة الكمبيوتر وبرامجها الحديثة
				37.7	33.3	20.3	8.7	0	%	
نادرا	2	1.047	3.59	12	31	15	8	3	التكرار	أواجه مواقف محرجة كالمعاملة السيئة، أو معاكسة بعض الأفراد
				17.4	44.9	21.7	11.6	4.3	%	
أحيانا		0.915	2.98						رابعاً: بيئة العمل	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاءت درجة بيئة العمل معتدلة بمتوسط حسابي 2.98 وانحراف معياري 0.915، وهذا راجع لرأي أكثر من ثلثي العينة بأنهم نادرا ما يجدون صعوبة في التعامل مع التكنولوجيا والأجهزة الحديثة في العمل، و أكثر من نصف العينة الذين نادرا ما يواجهون مواقف محرجة كالمعاملة السيئة أو معاكسة بعض الأفراد لهم، وعبر أكثر من ثلث العينة بأنهم أحيانا ما لا يجدون فترات راحة كافية أثناء العمل ، و يرى 42% من العينة بأنه غالبا ما تكون ظروف العمل غير مناسبة وغير مشجعة، وأشارت 91.3% من مفردات العينة بأنه غالبا ما يكون الراتب الذي يتقاضاه العامل غير مناسب مقارنة بالمهام التي يقوم بها.

-معامل الاقتتران:

جدول رقم (32): قيمة الاقتتران لبعء بيئة العمل

مستوى المعنوية	القيمة	
.025	.373	معامل الاقتتران
	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه إن معامل الاقتران لبعء بيئة العمل جاء بقيمة 0.373 ومعنوي بمستوى دلالة 0.025، ومنه نقول إن هذا البعد للمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (33): قياس مستوى بعد ضغوط العمل

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيارات المتاحة					المتغير المستقل: ضغوط العمل	
				غير موافق تماما	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق تمام		
أحيانا	4	0.630	2.88	0	10	41	18	0	التكرار	غموض الدور
				0	14.5	59.4	26.1	0	%	
نادرا	1	1.289	3.68	27	11	17	10	4	التكرار	صراع الدور
				39.1	15.9	24.6	14.5	5.8	%	
أحيانا	2	0.706	3.17	2	18	39	10	0	التكرار	عبء الدور
				2.9	26.1	56.5	14.5	0	%	
أحيانا	3	0.915	2.98	5	9	39	12	4	التكرار	بيئة العمل
				7.2	13	56.5	17.4	5.8	%	
معتدلة		0.562	3.08	0	14	47	8	0	التكرار	ضغوط العمل
				0	20.3	68.1	11.6	0	%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

جاءت درجة ضغوط العمل معتدلة بمتوسط حسابي 3.08 وانحراف معياري بـ 0.562، وهذا يعني أن نسبة الأفراد العاملين في قطاع الصحة بمختلف شرائحهم يتعرضون لضغوط متوسطة في عملهم، وذلك راجع بدرجة كبيرة الى صراع الدور بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 1.289، بسبب تدخل بعض الأطراف من زملاء أو مرؤوسين في عمل الموظف. ثم عبء الدور بدرجة معتدلة بمتوسط حسابي 3.17 وانحراف معياري 0.706، لان العامل نادرا ما يكون متعبا نوعا ما، ثم بيئة العمل بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي 2.98 وانحراف معياري 0.915 وهذا لأنه نادرا ما يجد العامل صعوبة في التعامل مع أجهزة الكمبيوتر وبرامجها الحديثة، وتعود ضغوط العمل أيضا الى غموض الدور بدرجة معتدلة بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 0.630، بسبب قلة العلاقات الرسمية في العمل.

جدول رقم (34): قيمة الاقتران لضغوط العمل

مستوى المعنوية	القيمة	
.011	.340	معامل الاقتران
	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الاقتران لمتغير ضغوط العمل جاء بقيمة 0.340 ومعنوي بمستوى دلالة 0.011، ومنه نقول إن هذا المتغير دال للمؤسسة محل الدراسة.

المبحث الخامس: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان والمتعلقة بمحور الخصائص الشخصية، وأبعاد الولاء التنظيمي، وأبعاد ضغوط العمل، ويعد إجراء عملية قياس متغيرات الدراسة ومنها الوقوف على تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي من جهة أخرى في هذا المبحث من أجل معرفة مدى التلازم بين المتغيرين من خلال دراسة الفروق التي تعزى لاختلاف المؤسسات، ثم تحليل علاقة الارتباط ومن ثم تفسير أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، للمؤسستين محل الدراسة.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

1- الفرضية الرئيسة الأولى:

H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي.

H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لبعده الولاء المستمر بالنسبة للمؤسستين
الجدول رقم (35): يمثل الفروقات لبعده الولاء المستمر بالنسبة للمؤسستين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	الولاء المستمر
متوسطة	3.08	35	البشير بن ناصر	
متوسطة	2.73	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان فروق المتوسطات لبعده الولاء المستمر جاء في نفس المجال، حيث كان الاتجاه بدرجة متوسطة في كلتا المؤسستين، لكن يكمن الاختلاف في نسبة المتوسط لمؤسسة البشير بن ناصر بحوالي 3,08 ونسبته في مؤسسة العقيد سي الحواس التي كانت بحوالي 2,73.

وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لبعده الولاء المستمر بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لبعده الولاء الأخلاقي بالنسبة للمؤسستين

. الجدول رقم (36): يمثل الفروقات لبعده الولاء الأخلاقي بالنسبة للمؤسستين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	الولاء الأخلاقي
متوسطة	3.22	35	البشير بن ناصر	
متوسطة	3.05	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان فروق المتوسطات لبعء الولاء الأخلاقي جاء في نفس المجال، حيث كان الاتجاه بدرجة متوسطة في كلتا المؤسساتين، لكن يكمن الاختلاف في نسبة المتوسط لمؤسسة البشير بن ناصر بحوالي 3,22، ونسبته في مؤسسة العقيد سي الحواس التي كانت بحوالي 3.05.

وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لبعء الولاء الاخلاقي بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لبعء الولاء العاطفي بالنسبة للمؤسساتين

. الجدول رقم (37): يمثل الفروقات لبعء الولاء العاطفي بالنسبة للمؤسساتين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	الولاء العاطفي
متوسطة	3.31	35	البشير بن ناصر	
متوسطة	3.08	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان فروق المتوسطات لبعء الولاء العاطفي جاء في نفس المجال، حيث كان الاتجاه بدرجة متوسطة في كلتا المؤسساتين، لكن يكمن الاختلاف في نسبة المتوسط لمؤسسة البشير بن ناصر بحوالي 3,31، ونسبته في مؤسسة العقيد سي الحواس التي كانت بحوالي 3.08.

وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لبعء الولاء العاطفي بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

اختبار الفرضية الرئيسية:

- تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لمتغير الولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسساتين

. الجدول رقم (38): يمثل الفروقات للولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسساتين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	الولاء التنظيمي
متوسطة	3.37	35	البشير بن ناصر	
متوسطة	2.91	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فروق المتوسطات الولاء التنظيمي جاء في نفس المجال، حيث كان الاتجاه بدرجة متوسطة في كلتا المؤسساتين، لكن يكمن الاختلاف في نسبة المتوسط لمؤسسة البشير بن ناصر بحوالي 3,37، أكبر من نسبته في مؤسسة العقيد سي الحواس التي كانت بحوالي 2.91.

جدول رقم (39): اختبار الفروق لمتغير الولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسستين

اختبار فروق المتوسطات			اختبار ليفين لتساوي الفروقات		الولاء التنظيمي
فرق المتوسطات	sig	درجة الحرية	t	sig	
-0.45966	.039	67	-2.109	.014	6.315

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول علاه يتبين لنا أن مستوى الدلالة المحسوب جاء بقيمة 0.39 وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند 5%، ويقدر الفرق بين المؤسستين بـ 0.46، هذا بالنسبة لمتغير الولاء التنظيمي الحاصل في مستشفى سي الحواس للأمراض العقلية والبشير بن ناصر.

وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية لمتغير الولاء التنظيمي بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

النتيجة الأولى: نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية مستوى الولاء التنظيمي تعزى لاختلاف المؤسسات.

2-الفرضية الرئيسة الثانية:

يتم دراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية بالمؤسسات التي يعزى لديها الاختلاف وتم استعمال طريقة المقارنة بينهم وكانت كالتالي:

H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لاختلاف المؤسسات.

H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لاختلاف المؤسسات.

اختبار الفرضية الفرعية الأول:

تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لبعده غموض الدور بالنسبة للمؤسستين

الجدول رقم (40): يمثل الفروقات لبعده غموض الدور بالنسبة للمؤسستين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	غموض الدور
متوسط	2.80	35	البشير بن ناصر	
متوسط	3.26	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول المقابل نلاحظ أن فروق المتوسطات لبعده غموض الدور جاء في نفس المجال حيث كان الاتجاه بدرجة متوسطة لكن يكمن الاختلاف في نسبة المتوسط لمؤسسة البشير بن ناصر والعقيد سي الحواس بمتوسط حسابي 2.80 و 3.26 على الترتيب.

وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لبعده غموض الدور بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لبعده صراع الدور بالنسبة للمؤسستين

. الجدول رقم (41): يمثل الفروقات لبعده صراع الدور بالنسبة للمؤسستين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	صراع الدور
متوسط	2.82	35	البشير بن ناصر	
كبيرة	3.85	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فروق المتوسطات لبعده صراع الدور جاءت متوسطة الاتجاه في مؤسسة البشير بن ناصر بمتوسط قدره 2.82، وكبيرة الاتجاه في مؤسسة سي الحواس بمتوسط قدره 3.85.

جدول رقم (42): اختبار الفروق لبعء صراع الدور بالنسبة للمؤسستين

اختبار فروق المتوسطات				اختبار ليفين لتساوي الفروقات		صراع الدور
فرق المتوسطات	sig	درجة الحرية	t	sig	f	
-1.02437	.000	67	-4.963	.031	4.865	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول اعلاه يتبين لنا أن مستوى الدلالة المحسوب جاء بقيمة 0.42 وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند 5%، ويقدر الفرق بين المؤسستين بـ 0.464، هذا بالنسبة لبعء غموض الدور الحاصل في مستشفى سي الحواس للأمراض العقلية.

وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية لبعء صراع الدور بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لبعء عبء الدور بالنسبة للمؤسستين

. الجدول رقم (43): يمثل الفروقات لبعء عبء الدور بالنسبة للمؤسستين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	عبء الدور
متوسط	3.25	35	البشير بن ناصر	
كبيرة	3.41	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد تباين لبعء عبء الدور بين المؤسستين محل الدراسة، حيث أن موظفي مؤسسة العقيد سي الحواس يعانون من صراع الدور بدرجة أكبر من موظفي مؤسسة البشير بن ناصر، وذلك بمتوسط حسابي 3.41 و 3.25 على التوالي.

جدول رقم (44): اختبار الفروق لبعء غموض الدور بالنسبة للمؤسستين

اختبار فروق المتوسطات				اختبار ليفين لتساوي الفروقات		عبء الدور
فرق المتوسطات	sig	درجة الحرية	t	sig	f	
- .46471	0.42	67	-2.070	.433	.623	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج spss

من خلال الجدول اعلاه يتبين لنا أن مستوى الدلالة المحسوب جاء بقيمة **0.42** وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند 5%، ويقدر الفرق بين المؤسستين بـ **0.464**، هذا بالنسبة لعد غموض الدور الحاصل في مستشفى سي الحواس للأمراض العقلية.

وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية لبعء عبء الدور بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لبعء بيئة العمل بالنسبة للمؤسستين.

الجدول رقم (45): يمثل الفروقات لبعء بيئة الدور بالنسبة للمؤسستين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	بيئة العمل
متوسط	3.028	35	البشير بن ناصر	
متوسط	2.941	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن فروق المتوسطات لبعء بيئة العمل جاء في نفس المجال حيث كان الاتجاه بدرجة متوسطة، لكن يكمن الاختلاف في نسبة المتوسط لمؤسسة البشير بن ناصر بحوالي 3,02 ونسبته في مؤسسة سي الحواس التي كانت بحوالي 2,94.

وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لبعء بيئة العمل بين المؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر ومستشفى العقيد سي الحواس.

اختبار الفرضية الرئيسية:

تتعلق هذه الفرضية بدراسة الفروقات لضغوط العمل بالنسبة للمؤسستين

الجدول رقم (46): يمثل الفروقات لضغوط العمل بالنسبة للمؤسستين

الاتجاه	المتوسط	حجم العينة	المؤسسة	ضغوط العمل
متوسطة	2.97	35	البشير بن ناصر	
متوسطة	3.20	34	سي الحواس	

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن فروق المتوسطات لضغوط العمل جاءت في نفس المجال حيث كان الاتجاه بدرجة متوسطة، لكن يكمن الاختلاف في نسبة المتوسط لمؤسسة العقيد سي الحواس بحوالي 3,20 ونسبته في مؤسسة البشير بن ناصر التي كانت بحوالي 2,97، وهذا يعود لكون مؤسسة العقيد سي الحواس مختصة بالأمراض العقلية، وبالتالي تكون معرضة لضغوط أكثر لتعاملها مع المرضى النفسيين الذين يصعب التعامل معهم.

وبالتالي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل بين المؤسستين الاستشفائيتين
النتيجة الثانية: نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية مستوى
ضغوط العمل تعزى لاختلاف المؤسسات

3- الفرضية الرئيسية الثالثة:

من اجل اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ومختلف الأبعاد (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة عمل) والولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء المستمر، الولاء الأخلاقي، الولاء العاطفي).

H_0 لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة

H_1 توجد. علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة

الفرضية الفرعية الأولى: دراسة حالة مستشفى البشير بن ناصر:

الجدول رقم(47): مصفوفة الارتباط الجزئي بين ضغوط العمل بأبعاده والولاء التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر

المتغيرات	المؤشرات	الولاء المستمر	الولاء الأخلاقي	الولاء العاطفي	الولاء التنظيمي
غموض الدور	معامل الارتباط بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	-0.324 0.057 35	-0.583** 0.000 35	-0.464** 0.005 35	-0.505** 0.002 35
صراع الدور	معامل الارتباط بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	-0.360* 0.034 35	-0.421* 0.012 35	-0.337* 0.048 35	-0.475** 0.004 35
عبء الدور	معامل الارتباط بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	-0.425* 0.011 35	-0.578** 0.000 35	-0.640** 0.003 35	-0.704** 0.000 35
بيئة العمل	معامل الارتباط بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	-0.718** 0.000 35	-0.570** 0.000 35	-0.713** 0.000 35	-0.747** 0.000 35
ضغوط العمل	معامل الارتباط بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	-0.622** 0.000 35	-0.458** 0.006 35	-0.574** 0.000 35	-0.559** 0.000 35
		**دال الارتباط عند مستوى 0.01			*دال الارتباط عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

كما سبق، يتضح أن ثمة علاقة ارتباط عكسية الاتجاه ومتوسطة القوة بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل، بمعامل ارتباط قدره 0.559 عند مستوى من الدلالة الإحصائية أقل من 1%، مما يعني أن مستويات الولاء ترتفع كلما قلت درجة الضغوط التي يواجهها عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر. وفي المقابل نجد انه كلما عانى العامل أكثر من الضغوط انعكس ذلك سلبا على درجة ولاءه، حيث تتأثر هذه الأخيرة بالدرجة الأولى ببيئة العمل في هذه المؤسسة وخاصة عندما تكون ظروف العمل غير مناسبة وغير مشجعة للعمل كعدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل أو أن العامل قد يجد بعض الصعوبات في التركيز أثناء أداء عمله أو خلال تعامله مع الأجهزة الحديثة وتقنياتها أو عندما يتلقى معاملة سيئة أو معاكسة بعض الأفراد. لذلك، يرتبط الولاء التنظيمي ببيئة العمل ارتباطا معنويا عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 1%، بمعامل ارتباط قدره 0.747، وبالتالي نجد أن بيئة العمل تؤثر سلبا على كل من الولاء المستمر والولاء العاطفي بمعامل ارتباط قدره 0.713 و 0.718

على الترتيب وبدرجة أقل نوعا ما على الولاء الأخلاقي حيث بلغ معامل ارتباط قدره **0.570**. مما يمكن القول انه كلما كانت بيئة العمل غير مواتية أدى ذلك إلى مزيد من الضغوط وإلى انخفاض في مستوى الولاء التنظيمي سواء من حيث الولاء المستمر أو العاطفي أو حتى الأخلاقي.

أما فيما يتعلق بعبء الدور باعتباره أحد أهم أبعاد ضغوط العمل فإنه يرتبط ارتباطا عكسيا بالولاء التنظيمي بمعامل ارتباط قدره **0,747** عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل من **1%**، من خلال ارتباطه بكل من الولاء العاطفي والولاء الأخلاقي بمعامل ارتباط قدره **0.640** و **0.578** على الترتيب وبدرجة أقل نوعا ما بالولاء المستمر، حيث بلغ معامل ارتباط قدره **0.425**، مما يمكن القول انه كلما كانت بيئة العمل غير مواتية أدى ذلك إلى مزيد من الضغوط وإلى انخفاض في مستوى الولاء التنظيمي سواء من حيث الولاء المستمر أو العاطفي أو حتى الأخلاقي. مما يعني أن العامل بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر عندما يشعر أن عمله متعب نوعا ما ويزداد تراكما مع مرور الوقت حتى يفوق طاقته وقدراته، فإنه سيعر حتما بعبء الدور الذي يقوم به في هذه المؤسسة مما يؤثر سلبا على ولائه لها.

ولا يتعلق الأمر بعبء الدور فقط، بل نجد أن درجة ولاء العامل بهذا المستشفى ترتبط عكسيا بما يعانيه من غموض في الدور الذي يقوم به بمعامل ارتباط **0.505** عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل من **1%**، من خلال ارتباطه فقط بكل من الولاء الأخلاقي والولاء العاطفي بمعامل ارتباط قدره **0.583** و **0.464** على الترتيب، دون الولاء المستمر، حيث لم يكن للارتباط أي دلالة معنوية وقد يعود ذلك لكون أن غموض الدور مسألة ظرفية فقط وليست لها علاقة باستمرارية الولاء، أما تنعكس على الجانب الأخلاقي والعاطفي فقط. وفي المرتبة الأخيرة نجد أن صراع الدور يُعد أقل ارتباطا بالولاء التنظيمي مقارنة ببقية أبعاد ضغوط العمل، حيث كان معامل ارتباط **0.475** عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل من **1%**، من خلال ارتباط صراع الدور بمعاملات ضعيفة نوعا ما وعند مستويات من الدلالة الإحصائية **5%** بكل من الولاء الأخلاقي بمعامل ارتباط بلغ **0.421** والولاء المستمر بمعامل **0.360** وبدرجة أقل نوعا ما بالولاء العاطفي، حيث بلغ معامل ارتباط **0.337**، مما يمكن القول أن مستويات هذه الأبعاد الثلاثة تقل حسب ما يعانيه العامل من حالات تدل على أن هناك صراع للأدوار بالنسبة للعامل والذي لا محالة سينعكس سلبا على درجة ولائه.

وبالتالي: وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة.

الفرضية الفرعية الثانية: دراسة حالة مستشفى العقيد سي الحواس للأمراض العقلية - بمشونش -

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الولاء التنظيمي لدى عمال وموظفي مستشفى الأمراض العقلية سي الحواس مشونش.

الجدول رقم (48): مصفوفة الارتباط الجزئي بين ضغوط العمل بأبعاده والولاء التنظيمي بمستشفى الأمراض العقلية سي الحواس

المتغيرات	المؤشرات	الولاء المستمر	الولاء الأخلاقي	الولاء العاطفي	الولاء التنظيمي
غموض الدور	معامل ارتباط بيرسون	-0.266	-0.389*	-0.377*	-0.495**
	مستوى الدلالة	.129	.023	.028	.003
	حجم العينة	34	34	34	34
صراع الدور	معامل ارتباط بيرسون	-0.253	-0.435*	-0.477**	-0.597**
	مستوى الدلالة	.149	.010	.004	.000
	حجم العينة	34	34	34	34
عبء الدور	معامل ارتباط بيرسون	-0.244	-0.174	-0.178	-0.334
	مستوى الدلالة	.165	.325	.313	.053
	حجم العينة	34	34	34	34
بيئة العمل	معامل ارتباط بيرسون	-0.044	.398*	.257	.220
	مستوى الدلالة	.805	.020	.142	.212
	حجم العينة	34	34	34	34
ضغوط العمل	معامل ارتباط بيرسون	-0.016	.398*	.277	.389*
	مستوى الدلالة	.927	.020	.112	.023
	حجم العينة	34	34	34	34

* دال الارتباط عند مستوى 0.05

** دال الارتباط عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

مما سبق، نلاحظ وجود علاقة ارتباط ضعيفة عكسية الاتجاه بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل بمعامل ارتباط قدره 0.389، عند مستوى من الدلالة الإحصائية 5%، مما يعني أن مستويات الولاء ترتفع كلما قلت درجة الضغوط التي يواجهها عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية العقيد سي الحواس، وفي المقابل نجد علاقة عكسية متوسطة القوة بين صراع الدور والولاء التنظيمي بمعامل ارتباط قدره 0.597 عند مستوى الدلالة الإحصائية 1%، أي كلما عانى العامل أكثر من صراع الدور في عمله انعكس ذلك سلبا على درجة ولائه، خصوصا على الولاء العاطفي والأخلاقي، ويعود ذلك لتدخل بعض الأطراف في عمل الموظف وتلقيه للأوامر من أكثر من مسؤول، و عدم تحديد مسؤولياته بوضوح في العمل، ويرتبط الولاء التنظيمي بغموض الدور ارتباطا معنويا عند مستوى الدلالة الإحصائية 1%، بمعامل ارتباط قدره 0.495، وبالتالي نجد أن غموض الدور يؤثر سلبا على كل من الولاء الأخلاقي والولاء العاطفي بمعامل ارتباط قدره 0.377 و 0.389 على الترتيب عند مستوى الدلالة 5%، وهذا راجع لقلّة العلاقات الرسمية داخل المؤسسة.

وأما بيئة العمل فلا ترتبط بالولاء التنظيمي، ولكنها ترتبط بالولاء الأخلاقي بمعامل ارتباط 0.398 عند مستوى الدلالة 5% ، مما يمكن القول انه كلما كانت هناك بيئة عمل جيدة ومواتية أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى الولاء الأخلاقي لدى العاملين بمؤسسة العقيد سي الحواس، مما يعني أن العامل بهذه المؤسسة اذا ما وجد بيئة عمل مساعدة وآمنة وتم توفير كل متطلبات عمله، سيشعر عندها بالإخلاص لهذه المؤسسة، فمبادئه وأخلاقه تجعله يرتبط بمؤسسته ويحاول تقديم الأحسن لها لمراعاتها لظروف عمله، وبالتالي يرتفع ولاءه الأخلاقي لمنظمتة، أما فيما يتعلق بعبء الدور فنلاحظ عدم ارتباطه بالولاء التنظيمي.

وبالتالي: يرتبط الولاء التنظيمي بضغط العمل ارتباطاً معنوياً في المؤسسة الاستشفائية العقيد سي الحواس-مشونش.

النتيجة: نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية العقيد سي الحواس-مشونش ومستشفى البشير بن ناصر.

4-الفرضية الرئيسة الرابعة:

تم القيام بتحليل الانحدار الخطي للوقوف على إثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، في مقارنة بين المؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر ومستشفى الأمراض العقلية سي الحواس.

H_0 لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الولاء التنظيمي بالمؤسسات محل الدراسة.

H_1 يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الولاء التنظيمي بالمؤسسات محل الدراسة.

جدول رقم (49): القدرة التفسيرية للنموذج

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-DEUX	معامل التحديد المعدل	خطا التقدير	DWRBIN-WATSON
الولاء التنظيمي	.791	.626	.603	.58465	1.602

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق اثر ضغوط العمل على الولاء لتنظيمي في المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة (البشير بن ناصر و العقيد سي الحواس) بصفة عامة حيث أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي، إذ بلغ معامل الارتباط 0.791 و هو ارتباط عكسي قوي، كلما قلت مستويات الضغوط أدى ذلك الى تحقي مستويات اعلى من الولاء التنظيمي. مما يعكس قوة معامل التحديد الذي بلغ 0.603 أي أن 60% من التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي ناتجة عن درة ضغوط العمل، و 40 الباقية تعزى لعوامل أخرى خارج النموذج الحالي للدراسة، ما قيمة الط المعياري للتقدير البالغة 0.58465 والتي تشير الى صغر قيمة الأخطاء العشوائية و عدم ارتباطها، حيث يدل إحصائية DWRBIN-WATSON والتي تقارب من القيمة 2 على عدم وجود ارتباط ذاتي بين الدرجة الأولى و بين أخطاء نموذج الانحدار.

وبالتالي نقول إن هناك أثر لضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسات محل الدراسة

المعنوية الكلية:

جدول رقم (50) يمثل تحليل لتباين

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	F	مستوى الدلالة
الانحدار	36.675	4	9.169	26.823	.000 ^b
الخطأ	21.876	64	.342		
المجموع	58.551	68			

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), صراع الدور, عب الدور, بيئة العمل, غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالبين حسب نتائج spss

من خلال جدول تحليل التباين، وبمقارنة المتوسطات الحسابية عن طريق إجراء اختبار (F) يتضح وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطات الحسابية لمختلف الأبعاد، بالنسبة لضغوط العمل والولاء التنظيمي، حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.000) وهي أصغر من 5%، مما يعني وجود تباين في مستوى الضغوط العمل والولاء التنظيمي عند عمال المستشفيات لولاية بسكرة.

❖ -اختبار المعنوية الجزئية:

الجدول رقم (51): معنوية المعاملات الجزئية للنموذج

مستوى الدلالة	t	المعيارية	لا معيارية		النموذج
		Bêta	خطأ التقدير	B	
.000	8.421		.467	3.929	الثابت 1
.254	-1.150	-.120	.102	-.117	غموض الدور
.003	-3.120	-.290	.087	-.271	صراع الدور
.005	-2.888	-.278	.077	-.223	عب الدور
.000	4.786	.401	.085	.407	بيئة العمل

a. المتغير التابع : الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج SPSS

من خلال مستوى المعنوية في الجدول السابق والمقابل لمختلف العوامل المفسرة (أبعاد ضغوط العمل) يتضح أن كل من المقدار الثابت لكونه الحد الأدنى من الولاء التنظيمي بغض النظر عن تأثير أبعاد ضغوط العمل، معنوي عند مستوى يساوي الصفر وهو أقل من مستوى الدلالة 5 %، ونفس الشيء بالنسبة لمعاملات الأبعاد بيئة العمل وعبء الدور و صراع الدور على عكس بعد غموض الدور ،فهو في النموذج غير معياري على الرغم من انه يرتبط ارتباطاً معنوياً بالولاء التنظيمي، إلا انه لا يؤثر به بالدرجة المطلوبة على عكس معاملات صراع الدور و عبء العمل و بيئة العمل، التي جاءت معاملاتهما معيارية وبقراءة معاملات (B) المعيارية يتكون نموذج الانحدار المتعدد، وبعد التعديل على النموذج السابق بحذف الأبعاد الغير الدالة يتكون لدينا النموذج المتعدد الجديد كالتالي :

جدول رقم (52): يمثل معاملات الانحدار الخطي المتعدد

مستوى الدلالة	t	المعيارية	لا معيارية		النموذج
		Bêta	خطأ التقدير	B	
.000	8.421		.467	3.929	الثابت
.003	-3.120	-.290	.087	-.271	صراع الدور
.005	-2.888	-.278	.077	-.223	عب الدور
.000	4.786	.401	.085	.407	بيئة العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج SPSS

ومن خلال نتائج هذا الجدول تكون معادلة نموذج الانحدار المتعدد كما يلي:

$$Y = 3.929 - 0.271X_1 - 0.223X_2 + 0.407 X_3$$

(بيئة العمل) 0.407 + (عبء الدور) -0.223 - (صراع الدور) -0.271 = الولاء التنظيمي

وبالتالي: فان الأبعاد (صراع الدور، عبء الدور وبيئة العمل) من ضغوط العمل هي المسؤولة عن الأثر الحاصل في الولاء التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة.

النتيجة الرابعة: نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على وجود إثر ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى عمال وموظفي المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

كما تبين من الجداول السابقة:

- 1- نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية مستوى الولاء التنظيمي تعزى لاختلاف المؤسسات
- 2- نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية مستوى ضغوط العمل تعزى لاختلاف المؤسسات
- 3- نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية العقيد سي الحواس-مشونش ومستشفى البشر بن ناصر.
- 4- نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى عمال وموظفي المؤسسات الاستشفائية لولاية بسكرة

خلاصة الفصل:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على نشأة وتطور المؤسستين الاستشفائيتين «البشير بن ناصر» -بيسكرة- والعقيد سي الحواس للأمراض العقلية -بمشونش- من خلال هياكلهم التنظيمية ومكوناتهم وقد اعتمدنا في الحصول على هذه البيانات على استبانة التي وزعناها على الشرائح العمالية بالمؤسسة محل الدراسة، والتي تحتوي على جزئين مهمين: الجزء الأول يتضمن البيانات الشخصية والجزء الثاني يتضمن محاور الاستبانة للمتغيرين بأبعادهم.

وهدفنا من خلالها الإجابة على الإشكالية المتمثلة في: تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى المؤسسات محل الدراسة. وبعد استرجاع الاستبانة تم معالجتها بالبرنامج الإحصائي SPSS حيث استخدمنا أساليب إحصائية متنوعة (كالمتوسط الحسابي، النسب المئوية، الانحراف المعياري، معامل ألفا كرونباخ، تحليل الانحدار المتعدد والتوزيع الطبيعي)، ثم قمنا بعرض وتحليل بتفسير النتائج الدراسة الميدانية باختبار الفرضيات.



الخاتمة:

تعتبر الموارد البشرية من أهم موارد المنظمة فهي حجر الزاوية في تحقيق أهداف المؤسسة، وهو ما جعل المنظمات تهتم بما للاستفادة من قدراتها وتحقيق التميز، لكن كل ذلك لن يتحقق إلا إذا نجحت المنظمة في الحفاظ على هذا المورد وتنمية ولائه تجاه منظمته.

حيث تناولت دراستنا موضوع تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بين المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة، بهدف الإجابة على الأسئلة المطروحة في هذه الدراسة بطريقة تتيح لنا أن نفهم بالضبط ما هو الولاء التنظيمي وما تعنيه ضغوط العمل وكيف تؤثر الأخيرة على الولاء التنظيمي، وقد توصلنا إلى جملة من النتائج النظرية و الميدانية أهمها:

1- النتائج:

النتائج النظرية:

- الولاء التنظيمي يعني رغبة الموظف في بذل جهد أكبر في المنظمة والاستمرار بالعمل فيها لأطول مدة ويظل وفيها لها.
- للولاء التنظيمي ثلاث مراحل تعزى للاذعان والالتزام ثم التطابق والتماثل بعدها مرحلة التبني.
- للولاء التنظيمي أهمية بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء، لأنه ينمي السلوك الإبداعي.
- يعتبر الولاء التنظيمي أداة رقابية لمردود العمال في المنظمة
- يهتم الولاء التنظيمي بتحسين المناخ التنظيمي
- للولاء التنظيمي ثلاث أبعاد يرتكز عليها (الولاء المستمر والولاء العاطفي والولاء الأخلاقي).
- تختلف طرق قياس الولاء التنظيمي باختلاف المؤسسات وأنظمتها، وطرق تسييرها.
- هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الولاء التنظيمي منها السياسات ونمط القيادة والعمل على تنمية مشاركة الأفراد وتحسين المناخ التنظيمي والعمر والمؤهلات العلمية... الخ.
- تدرك المنظمة أن هناك نتائج إيجابية وسلبية لاهتمامها بالولاء التنظيمي وحتى من طرف الأفراد العاملين خاصة لأنهم مركز هذه العملية، ومن النتائج الحاصلة.
- ضغط العمل هو حالة الموظفين الذين يصلون إلى مرحلة عدم القدرة على التحكم أو السيطرة على إحساسهم بالتوتر والضغط بسبب التعرض لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية أو كليهما.
- لضغوط العمل أربعة أبعاد هي: غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل.
- لضغوط العمل تأثيرات سلبية سواء على الفرد أو المنظمة.

- يتأثر الولاء التنظيمي بضغط العمل، فكلما انخفض مستوى هذه الأخيرة زاد مستوى الولاء التنظيمي والعكس صحيح.
- سعت العديد من النظريات لتفسير ضغوط العمل منها نظرية سيللي، ونظرية لتوافق البيئي، ونظرية التقدير المعرفي.
- ضغط العمل هو حالة الموظفين الذين يصلون إلى مرحلة عدم القدرة على التحكم أو السيطرة على إحساسهم بالتوتر والضغط بسبب التعرض لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية أو كليهما.
- لضغوط العمل أربعة أبعاد هي: غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل.
- لضغوط العمل تأثيرات سلبية سواء على الفرد أو المنظمة.
- يتأثر الولاء التنظيمي بضغط العمل، فكلما انخفض مستوى هذه الأخيرة زاد مستوى الولاء التنظيمي والعكس صحيح.
- سعت العديد من النظريات لتفسير ضغوط العمل منها نظرية سيللي، ونظرية لتوافق البيئي، ونظرية التقدير المعرفي.

النتائج الميدانية:

- جاء مستوى بعد الولاء المستمر بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، ولا توجد فروق بين المؤسساتين.
- جاء مستوى بعد الولاء العاطفي بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، ولا توجد فروق بين المؤسساتين.
- جاء مستوى بعد الولاء الأخلاقي بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، ولا توجد فروق بين المؤسساتين.
- جاء مستوى الولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، لكن توجد فروق بين المؤسساتين حيث وجدنا أن مستشفى البشير بن ناصر لديه ولاء تنظيمي أكبر من مستشفى العقيد سي الحواس
- جاء مستوى بعد غموض الدور بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، ولا توجد فروق بين المؤسساتين.
- جاء مستوى بعد عبء الدور بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، وتوجد فروق بين المؤسساتين حيث وجدنا أن مستشفى العقيد سي الحواس يعاني من صراع الدور أكثر من مستشفى البشير بن ناصر.
- جاء مستوى بعد صراع الدور بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة كبير، وتوجد فروق بين المؤسساتين حيث وجدنا أن مستشفى العقيد سي الحواس يعاني من صراع الدور أكثر من مستشفى البشير بن ناصر.
- جاء مستوى بعد بيئة العمل بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، ولا توجد فروق بين المؤسساتين.
- جاء مستوى ضغوط العمل بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة معتدل، ولا توجد فروق بين المؤسساتين.
- وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر-بسكرة

- وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية يرتبط الاستشفائية العقيد سي الحواس-مشونش.
- تؤثر ضغوط العمل بالولاء التنظيمي بالمؤسسات محل الدراسة من خلال ثلاث أبعاد (صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل).

2-الاقترحات:

- من خلال النتائج التي توصلنا إليها يمكننا عرض بعض الاقتراحات والتوصيات التي نحاول من خلالها تقديم مساهمة بسيطة في التقليل من ضغوط العمل وبالتالي زيادة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات محل الدراسة، والتي نوردتها فيما يلي:
- التقليل من عبء العمل وذلك من خلال تخفيف ساعات العمل عن طريق العمل بالمناوبات، أو تطوير وإعادة تصميم نظم تدريب متطورة لتخفيض أعباء الوظيفة، وخلق نظم تحفيز تشجع العاملين على تحمل أعباء العمل.
 - توفير بيئة عمل تضمن رضى العامل والتي بدورها ستؤدي الى وجود بيئة أفضل التعامل مع المرضى.
 - توصي الدراسة على خلق أجواء عمل مناسبة تعزز الولاء التنظيمي لدى الموظفين، والسعي إلى تحقيق المناخ الذي يساعد على انتمائهم للمؤسسات الاستشفائيتين.
 - نظرا لمستوى صراع الدور الكبير في المؤسسات الاستشفائيتين، فإننا ننصح بتحليل أدوار الأفراد وتوضيحها لكي يعي كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه، لتجنب النزاع والتضارب في الأدوار.
 - تجنب الممارسات المسببة لغموض الدور، من خلال تغيير الهيكل التنظيمي للمؤسسات، وتفويض الصلاحيات للعاملين كل حسب قدراته واستعداداته.
 - إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدة وشرحها للعاملين بشكل دقيق، نظرا لتداخل وترابط المهام الوظيفية في المستشفيات.
 - إقامة أنشطة اجتماعية بصورة دورية تعمل على إزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل.
 - يلزم تطوير نظم الاختيار والتعيين بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل للوظيفة محل الاختيار والتعيين.
 - توصي الدراسة الباحثين الآخرين بإجراء المزيد من الدراسات التي تربط ضغوط العمل بمتغيرات إدارية أخرى غير موجودة في هذه الدراسة كالالتزام والأداء وغيرها، كما توصي أيضا بإجراء دراسات تربط الولاء التنظيمي بالخوافز.



فهرس المحتويات

البسمة

آية قرانية

شكر وعران

الإهداء

I.....	ملخص الدراسة.....
III.....	قائمة الجداول.....
V.....	قائمة الأشكال.....
أ.....	مقدمة عامة.....
ج.....	الاطار العام للدراسة.....
01.....	الفصل الأول.....

الولاء التنظيمي

03.....	المبحث الأول: مفاهيم حول الولاء التنظيمي ومراحله.....
04.....	المطلب الأول: مفهوم الولاء التنظيمي.....
05.....	المطلب الثاني: مراحل الولاء التنظيمي.....
06.....	المطلب الثالث: أهمية الولاء التنظيمي.....
08.....	المبحث الثاني: أبعاد الولاء التنظيمي ومستوياته وكيفية قياسه.....
09.....	المطلب الأول: أبعاد الولاء التنظيمي.....
10.....	المطلب الثاني: مستويات الولاء التنظيمي.....
10.....	المطلب الثالث: كيفية قياس الولاء التنظيمي.....
13.....	المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي ونتائجه.....
14.....	المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي.....
16.....	المطلب الثاني: نتائج الولاء التنظيمي.....
17.....	المطلب الثالث: مداخل الولاء التنظيمي.....
18.....	خلاصة الفصل.....

ضغوط العمل

- 21.....المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
- 22.....المطلب الأول. مفهوم ضغوط العمل
- 23.....المطلب الثاني: عناصر ومراحل ضغوط العمل
- 24.....المطلب الثالث: أعراض ضغوط العمل
- 25.....المبحث الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل
- 26.....المطلب الأول: أنواع ضغوط العمل
- 27.....المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل
- 30.....المطلب الثالث: أبعاد قياس ضغوط العمل
- 31.....المبحث الثالث: إدارة ضغوط العمل
- 32.....المطلب الأول: آثار ضغوط العمل
- 33.....المطلب الثاني: نظريات ضغوط العمل
- 35.....المطلب الثالث: أساليب مواجهة ضغوط العمل
- 37.....المطلب الرابع: علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي
- 38.....خلاصة الفصل
- 42.....الفصل الثالث. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات
- 43.....المبحث الأول. التقديم العام بالمؤسسات محل الدراسة
- 43.....المطلب الأول. التعريف بالمؤسسة الاستشفائية البشير بن ناصر -بسكرة-
- 47.....المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية العقيد سي الحواس -مشونش-
- 50.....المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
- 51.....المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس
- 52.....المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر
- 53.....المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
- 54.....المطلب الرابع: خصائص العينة حسب الأقدمية
- 55.....المطلب الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي
- 56.....المطلب السادس: خصائص العينة حسب السلك

57.....	المبحث الثالث: أدوات الدراسة.....
57.....	المطلب الأول: بناء أداة الدراسة.....
58.....	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.....
63.....	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية.....
63.....	المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي.....
65.....	المبحث الرابع: عرض وتحليل محاور الاستبانة.....
65.....	المطلب الأول: تحليل نتائج الولاء التنظيمي بأبعاده.....
70.....	المطلب الثاني: نتائج ضغوط العمل.....
76.....	المبحث الخامس: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة.....
76.....	المطلب الأول: اختبار الفرضيات.....
89.....	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
90.....	خلاصة الفصل.....
ص.....	الخاتمة.....
ز.....	فهرس المحتويات.....
i.....	قائمة المراجع.....
A.....	قائمة الملاحق.....

قائمة المراجع:

1-مراجع باللغة العربية:

- ابادي يعقوب. (2003). قاموس المحيط. بيروت: دار الجيل.
- إبراهيم عطا محمود فودة. (يوليو 2020). ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المنوفية في ضوء بعض المتغيرات الحيوية الاجتماعية، مجلة بحوث كلية الآداب (122)، الصفحات 3-31.
- ابن خورور خير الدين. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة.
- ادم الغازي العتيبي. (1998). الاحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية العدد 90، 15-40.
- إسلام احمد العزام. (2010). اثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستراتيجية العاملة في إقليم الجنوب، رسالة ماجستير
- ايهاب احمد عويضة. (2008). اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الاهلية. غزة فلسطين: مذكرة ماجستير تخصص ادارة الاعمال، كلية التجارة الجامعة الاسلامية.
- بسام محمد ظاهر حسان. (2008). واقع العلاقة بين العوامل التنظيمية والولاء التنظيمي وسبل تنميتها لدى العاملين في كليات فلسطين التقنية، رسالة ماجستير، جامعة القدس.
- بن براهيم فريدة. (2015). علاقة انماط السلوك لقيادي للمدير بمستوى الولاء التنظيمي لدى اساتذة التعليم الثانوي . بسكرة: كلية العلوم الانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص تنظيم عمل.
- بن حمدان ناصر. (2010). الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الاساسي لسلطنة عمان. 42. عمان: كلية العلوم والاداب، رسالة ماجستير قسم التربية و الدراسات الانسانية جامعة تروى.
- بن فهاد عبد الله. (2011). الولاء التنظيمي وعلاقته بالامن الرظيفي لدى المعلمين بقطاع التربية و التعليم بمحافظة وادي الدواسير. رسالة ماجستير. قسم العلوم الادارية، نايف: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- بن ناصر نائف. (2006). العوامل الشخصية و الوظيفية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي. 14. الرياض: جامعة نايف العلوم الامنية.
- جعفر احمد الكايد. (1999). الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الاردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر اعطاء هيئة التدريس. الاردن: جامعة اليرموك، رسالة ماجستير.

- خالد إبراهيم عبد العزيز. (جانفي، 2018). مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة، مجلة الباحث الإعلامي (42)، الصفحات 73-92.
- خديجة عبادو. (2015). الولاء التنظيمي لدى اساتذة الجامعات. مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية العدد 18، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر، 52.
- خيزر كاظم حمود الفريجات. (2008). السلوك التنظيمي، ط1، أثراء للنشر، عمان.
- الدكتور عصام عبد اللطيف. (2015). الرضا الوظيفي و مهارة إدارة ضغوط العمل، طبعة أولى.
- سعد الدوسري. (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية . الرياض: رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
- السيد عادل. (2003). الالتزام التنظيمي لاساتذة الجامعة وعلاقته بفعالية المنظمة الجامعة. مجلة كلية لتربية بالزقازيق بالاسكندرية.
- سيزلافي اندرودي. (1991). السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة أبو القاسم جعفر، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية محمود سليمان العميان، 2002، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر، الأردن.
- شحاتة حسن، وزينب النجار. (2003). معجم المصطلحات النفسية والتربوية، دار المصرية اللبنانية، لبنان.
- الصالح سالم ماهر علي. (2015). الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار. رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في التربية المقارنة والإدارة التربوية. كلية التربية، بيروت: جامعة دمشق.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2004). السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر.
- طلعة عوض الله السواط ، و محمد سعود العتيبي. (1997). الولاء التنظيمي لمنسبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه "مسقط". مجلة الاداري العدد 70 ، 13-67.
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان. (1998). ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- عبد الغفار حنفي، و محمد بلال. (2002). محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر.
- عمر محمد دره. (2011). استراتيجيات التعلم المستمر وآثارها في الولاء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات حلب الحكومية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة حلب.

- عيسى إبراهيم المعشر. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- الفاظ القران الكريم معجم. (1970). مصر: الهيئة المصرية العامة للتأليف و النشر طبعة 2.
- فريدة بن براهيم. (2015). علاقة انماط السلوك القيادي بمستوى الولاء التنظيمي لدى اساتذة التعليم الثانوي. كلية العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة. بسكرة: مذكرة ماجستير تخصص علم النفس.
- لطفى راشد محمد. (1996). نحو إطار شامل لمنغير ضغوط العمل وكيفية مواجهاتها، مكتبة مديولي، القاهرة، مصر.
- اللوزي موسى. (1994). التطور التنظيمي، اساسيات ومفاهيم حديثة. عمان: دار وائل.
- لينة حسام المحتسب. (2007). ابعاد الولاء التنظيمي و العوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل. فلسطين، جامعة بوليتيك: مجلة جامعة القدس المفتوحة للتباحث و الدراسات العدد 11.
- ماهر علي الصالح السالم. (2015). الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في التربية المقارنة والإدارة التربوية، جامعة دمشق.
- مجموعة خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. (2013). الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- محمد الصيرفي. (2007). السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- محمد العديلي. (1993). السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- محمد الهيجان عبد الرحمان احمد. (1998). الولاء التنظيمي للمدير السعودي. الرياض.
- محمد بن سعيد العمري، وعبيد سعود السهلي. (جانفي، 2016). أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية(39)، الصفحات 15-84.
- محمد سليمان العميان. (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- محمد صلاح الدين أبو العلا. (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة.
- محمود سلمان العميان. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر، الأردن.

- مدحت ابو نصر. (2007). *إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة*. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- مرنيز عفيف، أ. بن الحاج جلول عبد القادر. (مارس، 2016). الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، مجلة التنمية البشرية (06)، الصفحات 118-135.
- مسعود سلامة، وعطية الشعراوي. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، أطروحة دكتوراه، جامعة الجوف.
- المعاني يمن عودة. (1996). *الولاء التنظيمي*. عمان: مؤسسة الرواق.
- ناهدة طه غضبه. (2008). أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة.
- نجم عبد الله العزاوي، و عباس حسين جواد. (2011). *الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية المعاصرة*. عمان: دار اليازوري.
- نور الدين الحاروش. (2011). *إدارة الموارد البشرية*. الجزائر: دار الامة الطبعة الاولى .
- وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى. (2008). الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظرية البرامج، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

2-المراجع باللغة الأجنبية :

- ammarkachroud. (1994). *dictionary of industrial/organizational(english/arab)*. libya: university of.
- Cam T.H. Tran, Hieu T.M. Tran, Huy T.N. Nguyen, Dung N. Mach, Hung S.P. Phan, Bahaudin G. Mujtaba, D.B.A. (February,2020). Stress Management in the Modern Workplace and the Role of Human Resource Professionals, *Business Ethics and Leadership* 4(2), pages 26-40.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1993). *organizational behavior:Human behavior at work*. New Delhi: 9 th ed . fate Mc Graw – Hill.
- freed, L. (1990). *Organizational behavior*. New York: 7th ed Megraw Hill Inc.
- John, m., & allen, s. (1993). Commitment to Organizations and accusations : Extension and test of three component conceptualization. *Journal of Applied psychology* vol.78, 538-556.

Mai Ngoc Khuonga, and Ung Doan Thuy Linha. (october,2020). Influence of work-related stress on employee motivation, job satisfaction and employee loyalty in hospitality industry, Management Science Letters, (10), pages 3279–3290.

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

استبانة البحث

الأخ الفاضل ...، الأخت الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً

للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، بعنوان:

"أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي: دراسة مقارنة بين المؤسسات الاستشفائية بسكرة"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة، ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نتهب بكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

نحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

الأستاذ المشرف:

الطالبات:

أ.د/ فالتة اليمين

- بومرزوق لينة

- بوزيد خولة

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لموظفي المؤسسات الاستشفائية بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

1. الجنس: أنثى ذكر

2. العمر: أقل من 20 سنة من 20 إلى 24 سنة من 25 إلى 29 سنة من 30 إلى 34 سنة 35 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي: ثانوي فاقل تقني أو تقني سامي ليسانس ماستر مهندس

4. السلك: شبه طبي طبي اداري

4. الحالة العائلية: عازب(ة) متزوج(ة) مطلق(ة) ارمل(ة)

5. الأقدمية في العمل أقل من سنة واحدة من سنة إلى 3 سنوات من 4 سنوات إلى 6 سنوات من 7 سنوات إلى 9 سنوات 10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: محاور الاستبانة

الاختيارات					العبارة	الرقم
ابدأ	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	اشعر بان العمل الذي أقوم به:	أ
					غير واضح في الكثير من جوانبه	1
					تعب نوعا ما	2
					روتيني وممل وغير ضروري.	3
					يزداد تراكم يوما بعد يوم	4
					يفوق طاقتي واحتاج لمن يساعدني.	5
					يتجاوز حدود مهامي	6
ابدأ	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	أعاني بعض الضغوط في العمل بسبب:	ب
					ظروف العمل غير مناسبة وغير مشجعة	7
					مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح	8
					أن ما أقوم به يقع خارج تخصصي	9
					عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل	10
					توتر وصراعات شخصية بين أفراد العمل	11
					العلاقات الرسمية هي السائدة	12
					أتلقي الأوامر من أكثر من مسؤول واحد.	13
					تدخل بعض الأطراف في عملي.	14
ابدأ	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	بصفة عامة:	ج

					الراتب الذي أتقاضاه غير مناسب مقارنة بالمهام التي أقوم بها	15
					لسبب أو لآخر أجد صعوبة في التركيز أثناء عملي.	16
					أجد نفسي أعاني من الأرق والإجهاد بعد نهاية العمل	17
					ما أقوم به من عمل يحول دون قيامي بواجباتي الأسرية والاجتماعية	18
					أجد صعوبة في التعامل مع أجهزة الكمبيوتر وبرامجها الحديثة.	19
					أواجه مواقف محرجة كعامله السيئة أو معاكسة بعض الأفراد.	20

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	اختياري للعمل في هذه المؤسسة كان من قناعة شخصية					
2	أنا مدين لهذه المؤسسة بما تقدمه لي من امتيازات					
3	اعتقد هذه المؤسسة هي الأفضل من وجهتي نظري					
4	أشياء كثير في هذه المؤسسة تجعلني لا أفكر في أن أعمل في مكان آخر					
5	اشعر بتأنيب الضمير لو تركت العمل بهذه المؤسسة					
6	هذه المؤسسة لها مكان كبير في نفسي					
7	اشعر بالاستقرار في وظيفتي، لأني غير مهدد بإنهاء خدماتي بهذه المؤسسة					
8	أتلقي كل الدعم والمساعدة للبقاء في هذه المؤسسة					
9	اشعر بالفخر والاعتزاز بانتمائي لهذه المؤسسة					
10	لن أغادر هذه المؤسسة إذا تيححت لي الفرصة للعمل براتب أفضل					
11	أبذل قصارى جهدي في عملي لأني اشعر بالانتماء لهذه المؤسسة					
12	اشعر أن شيئاً ما يشدني للعمل في هذه المؤسسة					

"شكرا لكم على جهودكم الطيب وحسن تعاونكم معنا"