



جامعة زيان عاشور الجلفة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

ضغوط المهنية وأثرها على الالتزام الوظيفي

(فرواسة ميدانية لدى أساتذة ثانوية المجاهد صااقي أحمد

بالعوان)

مذكرة مكملة شهادة ماستر في علم الإاآتماع

إشراف الأستاذة:

د/دريفل سعدة.

إعداد الطالب:

-مسعودي إبراهيم الخليل.

لجنة المناقشة:

رئيسا.

د.حاج يوسف مليكة

مشرفا ومقررا.

د.دريفل سعدة

مناقشا.

د.عزوز محمد

السنة الحامعة: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

قال تعالى (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب
اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك
الله ﷻ

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين
سيدنا محمد ﷺ

إلى من قال الله فيهما (وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا)

أبي وأمي إلى كل عائلتي

إلى منارة العلم والعلماء إلى الصرح الشامخ .. كلية العلوم الإنسانية والعلوم
الاجتماعية وجامعة الجلفة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا
لنا طريق العلم والمعرفة .. أساتذتنا الأفاضل

مسعودي إبراهيم خليل

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل،

والصلاة والسلام على خير الأنام

أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان

إلى أستاذتنا الفاضلة والمشرفة

د. دريفل سعدة

لتوجيهها السديدة، وملاحظاتها الدقيقة، وصبرها الجميل الأثر الأكبر في تقويم مسار هذه
الدراسة وإخراجها على أكمل وجه فجزيل الشكر لها على ما قدمته لي من دعم
أكاديمي ومعنوي، سائلا المولى عز وجل أن يبارك في علمها

. كما أنتوجه بالشكر الجزيل

إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، لتفضلهم بقبول تقييم هذه المذكرة وإثرائها
بملاحظاتهم العلمية

إبراهيم خليل

ملخص:

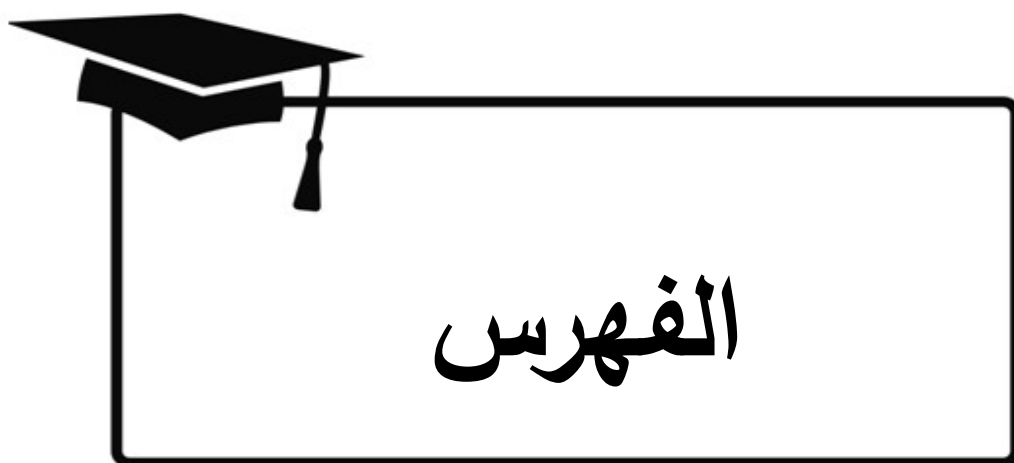
تتحدث هذه الدراسة حول تأثير ضغوط المهنية على الالتزام الوظيفي لدى موظفي ثانوية المجاهد صادق أحمد بزعفران، ولاية جلفة، خلال الموسم الدراسي 2025-2026 وتناولت الدراسة سؤالاً بحثياً أساسياً يتعلق بمدى تأثير الضغط المهني على مستويات التزام الأساتذة بوظائفهم، واستخدمت الدراسة نهجاً وصفيّاً تحليلياً كطريقة أساسية لجمع البيانات من خلال استبيان وزع على عينة مكونة من 22 أستاذاً وأستاذة حيث كشفت نتائج الدراسة المتحصل عليها عن وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ومتوسطة القوة بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية — الالتزام الوظيفي — ثانوية المجاهد أحمد صادق.

Abstract:

This study examines the impact of occupational stress on job commitment among staff at Al-Mujahid Sadiq Ahmed High School in Zafrane, Djelfa Province, during the 2025-2026 academic year. The study addresses a fundamental research question concerning the extent to which occupational stress affects teachers' levels of job commitment. The study employed a descriptive-analytical approach as its primary data collection method, utilizing a questionnaire distributed to a sample of 22 teachers. The results revealed a moderately strong, positive, positive correlation between occupational stress and job commitment.

Keywords: Occupational stress — Job commitment — Al-Mujahid Ahmed Sadeghi High School.

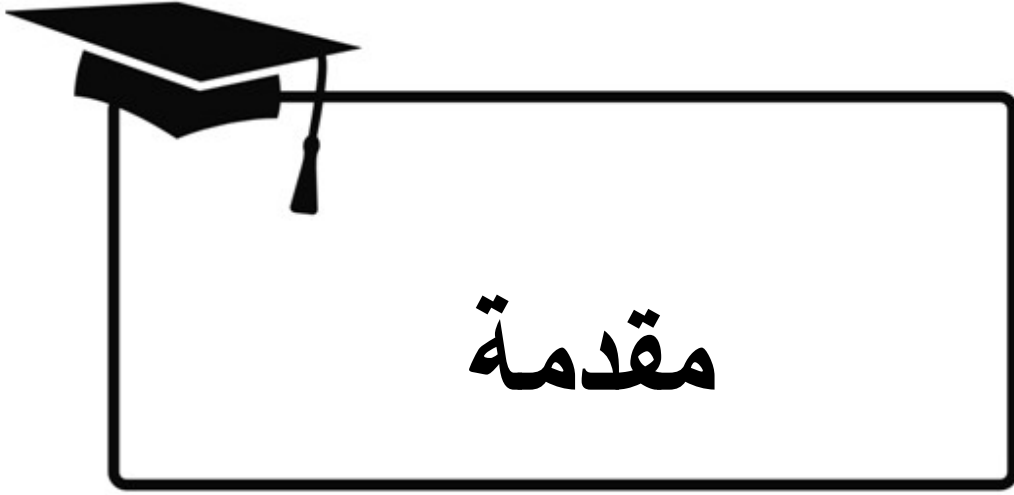


الفهرس	رقم صفحة
كلمة شكر	
الإهداء	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار التصوري والنظري للدراسة	
تمهيد	5
١- إشكالية الدراسة.	6
٢- فرضيات الدراسة.	8
٣- أهمية الدراسة.	8
٤- أهداف الدراسة.	9
٥- حدود الدراسة.	10
٦- التعريف الإجرائي للدراسة.	11
٧- الدراسات السابقة.	13
الفصل الثاني: الضغوط المهنية	
تمهيد	20
١- تعريف الضغوط المهنية	21
٢- أنواع الضغوط المهنية	23
٣- عناصر الضغوط المهنية	25
٤- مصادر الضغوط المهنية	25
٥- آثار الضغوط المهنية	28
٦- إستراتيجية التعامل مع الضغوط المهنية	30
خلاصة الفصل	33
الفصل الثالث: الالتزام الوظيفي	
تمهيد	35
١- مفهوم الالتزام الوظيفي	36

39	٢- خصائص الالتزام الوظيفي
41	٣- أنواع الالتزام الوظيفي
43	٤- مراحل تطور الالتزام الوظيفي
44	٥- محددات الالتزام الوظيفي
46	٦- مداخل دراسة الالتزام الوظيفي
49	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: منهجية الدراسة
51	تمهيد
52	١- منهج الدراسة المستخدم
53	٢- أدوات الدراسة
55	٣- مجتمع وعينة الدراسة
56	٤- أساليب الدراسة
58	٥- وصف خصائص عينة الدراسة
63	٦- عرض وتحليل عبارات متغيرات الدراسة
74	خاتمة
78	قائمة المصادر والمراجع
83	الملاحق

الصفحة	فهرس الجداول
56	الجدول رقم 1:مراحل جمع الاستبيان
56	الجدول رقم 2:سلم مقياس ليكرت الثلاثي
57	الجدول رقم 3:طول الفئات حسب مقياس ليكرت
58	الجدول رقم 4:معامل ألفا كرونياخ لقياس ثبات الاستبيان
58	الجدول رقم 5:توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس
60	الجدول رقم 6: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الفئات العمرية
61	الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
62	الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل
63	الجدول رقم 9: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول عبارات ضغوط المهنة
65	الجدول رقم 10: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول عبارات الالتزام الوظيفي
67	الجدول رقم 11:نتائج الانحدار الخطي البسيط
69	الجدول رقم 12:نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي
69	الجدول رقم 13:نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الضغوط على الالتزام الوظيفي
70	الجدول رقم 14:الإحصاء الوصفي لمتغيري الدراسة تبعا لمتغير الجنس
71	الجدول رقم 15: نتائج اختبار t للعينتين المستقلتين تبعا لمتغير الجنس

الصفحة	فهرس الأشكال
59	شكل 1: أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس
60	شكل 2: أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الفئات العمرية
61	شكل 3: أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
62	شكل 4: أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل



مقدمة:

تشهد بيئات العمل المعاصرة تحولات متسارعة تفرضها متطلبات العولمة والتقدم التكنولوجي واشتداد المنافسة بين المؤسسات، مما يُلقي بظلاله على الموارد البشرية العاملة في مختلف القطاعات وفي خضم هذه التحولات، أصبح الضغط المهني ظاهرة شائعة لا يكاد يخلو منها أي موظف، إذ تتجاوز آثاره حدود بيئة العمل لتشمل الصحة النفسية والجسدية للفرد وحياته الاجتماعية.

يُعدّ الضغط المهني حالة ديناميكية ناتجة عن اختلال التوازن بين متطلبات العمل من جهة، وقدرات الفرد وموارده التكيفية من جهة أخرى، وينتج عن ذلك ردود فعل نفسية وجسدية وسلوكية قد تصل إلى حدّ تعطيل الأداء الطبيعي للفرد داخل المؤسسة، ولا تقتصر أسباب هذا الضغط على العوامل البيئية المادية فحسب، بل تتشابك مع عوامل تنظيمية، مثل غموض الأدوار وتضاربها، وعوامل علائقية، مثل التوترات مع الزملاء والرؤساء، فضلاً عن الخصائص الشخصية للفرد وأنماط تعامله مع المواقف الضاغطة. في المقابل، يُعدّ الالتزام الوظيفي أحد أبرز مؤشرات صحة العلاقة بين الموظف ومؤسسته، فهو يعكس الرابط النفسي والعاطفي الذي يجذب الفرد إلى مؤسسته ويدفعه لبذل جهد استثنائي لتحقيق أهدافها والحرص على البقاء فيها.

وقد أثبتت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام الوظيفي يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وخفض معدلات التغيب عن العمل ودوران الموظفين، بينما يؤدي انخفاضه إلى تداعيات سلبية خطيرة على الأداء المؤسسي العام.

ومن هنا، تبرز المشكلة الرئيسية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها، وهي سؤال جوهري حول مدى تأثير ضغوط العمل على التزام موظفي ثانوية المجاهد صادق أحمد في الزعفران بمنطقة الجلفة، فإذا كانت ضغوط المهنية ظاهرة حتمية في بيئات العمل

المعاصرة، فإن فهم تأثيرها على درجة انتماء الموظف والتزامه بمؤسسته يصبح ضرورة بحثية وعملية لا غنى عنها في سياق الإدارة الفعالة للموارد البشرية.

استقطبت هذه العلاقة اهتمام الباحثين والمتخصصين في علم النفس المهني والتنظيمي وعلم الإدارة على حد سواء، وتراكت في هذا الصدد ثروة علمية ثرية من النماذج النظرية والدراسات التطبيقية، مما أسهم في تشكيل هذا المجال المعرفي وتحديد إطاره، وقد تميزت هذه الدراسات، في مجملها بتنوع مناهجها، حيث ركز بعضها على مصادر الضغط التنظيمي، واهتم بعضها الآخر بأنماط الشخصية وأساليب التكيف، بينما ركز بعضها على أبعاد الالتزام الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات السياقية المختلفة.

انطلاقاً من هذه الخلفية المعرفية، هدفت دراستنا إلى بحث العلاقة بين الضغط المهني والالتزام الوظيفي لدى العاملين في المدارس الثانوية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي كأداة بحثية، والتحقق من فرضياتها من خلال تحليل إحصائي دقيق لبيانات عينة مختارة من الأساتذة، وقد استندنا للقيام بهذه الدراسة على هيكلية منهجية متسقة قمنا بإنشائها وجاءت عناصرها الأربعة على شكل فصول رئيسية تمثلت فيما يلي:

قبل الفصول جاءت مقدمة كتمهيد لموضوعنا ومنظور عام لما جاء في دراستنا يليها. الفصل الأول الذي تناولنا فيه الإطار التصوري والنظري للدراسة، شاملاً الإشكالية والفرضيات والأهداف والدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني فجاء مخصصاً للضغوط المهنية من حيث مفهومها وأنواعها ومصادرها وآثارها واستراتيجيات التعامل معها بغية تعرف على الموضوع أكثر وفهمه بدقة.

في حين انصبّ اهتمامنا في الفصل الثالث على الالتزام الوظيفي من الناحية المفهوم وخصائصه وأنواعه ومراحله ومحدداته .

أما الفصل الرابع وهو الجزء الأخير من عملنا فقد استعرضنا فيه الإطار التطبيقي للدراسة من ناحية المنهج والأدوات المستعملة والعينة وعرض النتائج التي توصلنا إليها وتحليلها واختبار الفرضيات المقترحة.

وفي ختام جاءت الخاتمة لتشمل كل ما قمنا به من عمل نتائج وبعض التوصيات المقترحة عسى ولعل أن تعم الفائدة علينا، ليليتها قائمة لأهم المصادر والمراجع المعتمدة في دراستنا، تليها الملاحق تحتوي على استبيان الدراسة.

وكغيرنا من الباحثين واجهتنا مجموعة من الصعاب في إنجاز عملنا أهمها صعوبة جمع الاستبيان ودراسته بدقة، وصعوبة إيجاد تطبيق SPSS لكن نحمد الله ولي التوفيق الذي سخر لنا من ساعدنا في هذه الدراسة.



الإطار التصوري والنظري للدراسة.

تمهيد:

تعمل المنظمات الحديثة في بيئة شديدة التنافسية، مما يفرض تحديات هائلة على الموارد البشرية، تتجاوز أحياناً قدراتها البدنية والنفسية، وقد أدى ذلك إلى ظهور مفهوم الضغط المهني، وهي ظاهرة ناتجة عن عدم توازن بين متطلبات العمل والموارد المتاحة للفرد.

وخطر هذه الضغوط لا يكمن فقط في تأثيرها على الصحة، ولكن أيضاً يكمن في قدرتها على تقويض الالتزام الوظيفي، وهو الرابط العاطفي والمنطقي الذي يربط الموظف بمؤسسته.

حيث يتفاعل البشر في جميع المجالات، ويضمن وجودهم حتمية التفاعل، بغض النظر على درجته أو طبيعته، حيث يتصرف الفرد ويؤدي أفعالاً للتعبير عن احتياجاته ورغباته ومواقفه وميوله، هكذا يتشكل السلوك البشري، ونجد هذا أيضاً في المجتمعات التنظيمية.

ونظراً لما سبق ينظر إلى السلوك التنظيمي أن له علاقة تفاعلية بين العنصر البشري و العناصر الأخرى في المنظمة، ويحتاج هؤلاء إلى فهم سلوكيات بعضهم البعض لأن ذلك يؤثر على مخرجات العمل ويرفع مستوى الأداء التنظيمي.

بناءً على ما سبق، ونظراً أن التفاعل البشري داخل المؤسسات هو المحرك الأساسي للأداء، فإن استقرار هذا التفاعل يعتمد على بيئة عمل متوازنة ومع ذلك فقد حوّل الواقع التنظيمي المعاصر بمتطلباته المتطورة بسرعة وأعبائه المتزايدة، هذا التفاعل من سياق تعاوني مثمر إلى مصدراً مستمراً لما يُعرف باسم "الضغط المهني"، وعندما يتجاوز هذا الضغط قدرة الفرد على التأقلم، فإنه لا يهدد توازنه النفسي فحسب، بل يمتد أيضاً ليؤثر على جوهر ارتباطه الأخلاقي والعاطفي بالمؤسسة، والذي يُعبّر عنه بـ "الالتزام الوظيفي".

ومن هنا يبرز سؤال جوهري فيما يتعلق بمدى قدرة هذه الضغوط على تآكل ولاء الموظف واستعداده لمواصلة المساهمة داخل المنظمة.

1- إشكالية الدراسة.

شهد العالم تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة في معظم المجالات، ولا سيما في الصناعة، فقد ساهمت التكنولوجيا في تقليص المسافات، بل وحتى إزالة الحواجز بين الدول، مما أتاح للمؤسسات ذات المستويات المختلفة من التقدم والنمو.

ويُعدّ العنصر البشري أهم مورد لأي منظمة، ولذا يجب إيلاء الاهتمام له وللظروف المحيطة به لتجاوز الصعوبات والعقبات التي تواجهه، ولعلّ أهمّ عائق يقف في طريق هذا المورد المهم هو تخلفه، لما له من تداعيات على الفرد والمنظمة، نظراً لانتشاره الواسع في البيئة المهنية.

يؤدي هذا إلى الضغط المهني وهي ظاهرة شائعة في عصرنا كما أن طلب أشياء لا يستطيع الموظف تلبيتها يسبب العديد من العواقب السلبية مثل الإرهاق والتوتر والقلق والشعور بالإحباط وما إلى ذلك¹، هذا ما أظهرته الدراسات الأمريكية الحديثة في مجال التأمين: نصف العمال الأمريكيين يجدون عملهم مرهقاً، وبعضهم يعتبرون وظائفهم مصدراً للتوتر بالنسبة لهم، مما يؤثر سلباً على أدائهم، إحدى الطرق التي يمكن للعامل استخدامها للتغلب على هذه الصعوبات والعقبات هي دافع الإنجاز، والذي يعتبر تأثيراً أساسياً يلعب دوراً حيوياً في السلوك الفردي والذي من خلاله يمكن خلق الرغبة داخلهم.

يمكن القول إن قدرة أي منظمة على تحقيق أهدافها تعتمد إلى حد كبير على نجاح إدارتها في توفير الحافز الكافي لتحقيق هدف محدد هذا الحافز هو الذي يدفع السلوك

¹ جمال الدين محمد المرسي الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2010، ص 135

ويوجهه نحو الهدف المنشود، ولذلك فإن غرس روح الإنجاز في المنظمات أمرٌ ضروري لتحسين الأداء، فإن دافع الإنجاز يجعل الفرد يميل إلى التغلب على العقبات لإنجاز شيء صعب في أقصر وقت ممكن، باستخدام قوته ومثابرته واستقلاليته وقدراته العقلية.¹

كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر على الالتزام الوظيفي وتنشأ من مشكلة في توفير مناخ تنظيمي مناسب للموارد البشرية داخل المنظمة، حيث يرتبط ضغط العمل بالعديد من المتغيرات التنظيمية مثل مستوى الأداء والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

أما الشخص الفعال هو من يعرف كيف يزيد من رضا مرؤوسيه لتحقيق أداء أفضل، وبالتالي يضمن ولاءهم والتزامهم بالعمل والمنظمة على حد سواء..

حرصا منا على فهم مدى تأثير الضغوطات المهنية على الالتزام الوظيفي لدى الموظف، قررنا إجراء دراستنا على موظفي ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران بولاية الجلفة، نظرا لملاءمة الموقع لدراستنا وعليه طرحنا التساؤل العام التالي:

- هل تأثر الضغوط المهنية على الالتزام الوظيفي لدى موظفي مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران بولاية الجلفة؟

• التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي؟
- هل يرتبط الجنس باختلافات في مستويات الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي؟

¹ مخلوفي أسعيد، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير، أم البواقي، الجزائر، 2014، ص 209

2-فرضيات الدراسة.

استنادًا إلى ما تمت مراجعته في الإطار النظري وفي ضوء مشكلة الدراسة، نسعى إلى اختيار مجموعة من التنبؤات المنطقية التي تشرح العلاقة بين المتغيرات، والتي تمت صياغتها في الفرضيات التالية:

• الفرضية العامة:

- تؤثر الضغوط المهنية على الالتزام الوظيفي لدى موظفي مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعران ولاية الجلفة.

وعنها انبثقت الفرضيات الفرعية كالتالي:

• الفرضيات الجزئية:

1-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي لدى العينة ككل.

2-يصاحب الاختلاف بين الجنسين اختلاف في مستوى الضغط المهني ومستوى الالتزام الوظيفي

3-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور المحوري الذي يلعبه المورد البشري في نجاح المؤسسات الحديثة، وفي بيئة عمل شديدة التنافسية وسريعة التغير أصبحت الضغوط المهنية حقيقة لا مفر منها، مما يضع الالتزام الوظيفي على المحك، يكمن جوهر المسألة وأهمية الدراسة الحالية في محاولة فهم هذه العلاقة المعقدة لضمان استمرارية العطاء المؤسسي، على النحو التالي:

- فهم تأثير الضغوط المهنية على الالتزام الوظيفي.
- تحديد مختلف آثار الضغط المهني على الالتزام الوظيفي لدى موظفي ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران ولاية الجلفة.
- دعماً للأبحاث والدراسات السابقة في إبراز أهمية هذه الدراسة في مجال علم النفس عمل وتنظيم، وذلك من خلال تحديد أسباب الضغط المهني لدى موظفي ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران ولاية الجلفة.
- إثراء المكتبة بمراجع حول موضوع الضغط المهني وتأثيره على الالتزام الوظيفي داخل مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران ولاية الجلفة.
- محاولة تقديم حلول لتخفيف من الضغط المهني الذي يؤثر على الالتزام الوظيفي لموظفي مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران ولاية الجلفة.

4-أهداف الدراسة:

تتبع هذه الدراسة من الحاجة إلى فهم التحديات النفسية والمهنية التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل المعاصرة، نظراً أن الضغط المهني أصبح سمة متأصلة في الوظائف، والهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التحقق من مدى تأثير هذا الضغط.

استناداً إلى درجة التزام الموظف بمنظمته وتقانيه في تحقيق أهدافها (الالتزام الوظيفي)، ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- استكشاف أثر ضغوط المهنية على الالتزام الوظيفي.
- تحديد المصادر الرئيسية لضغوط العمل لدى الموظفين.
- الكشف على مستوى الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي لدى موظفي وموظفات مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران ولاية الجلفة.

- الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني والالتزام الوظيفي لدى موظفي وموظفات مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعران ولاية الجلفة.
- تحديد أثر الضغط المهني لدى الموظفون والموظفات مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعران ولاية الجلفة.

5-حدود الدراسة:

لا يمكن تناول ظاهرة الضغط المهني وتأثيرها على الالتزام الوظيفي كفرضية مطلقة بل إنها تخضع لسياقات تنظيمية وبيئية محددة تحدد إطارها.

بشكل عام وبناءً على ذلك تلتزم هذه الدراسة بحدود دقيقة تضمن عمق التحليل وصحة النتائج وتتمثل هذه الحدود في أربعة أبعاد رئيسية:

- **الحدود الموضوعية:** تتحدد هذه الدراسة موضوعيا في استقصاء أثر الضغوط المهنية كمتغير مستقل على الالتزام الوظيفي كمتغير تابع.
- **الحدود الزمنية:** تمت إجراءات الدراسة خلال الموسم الدراسي 2025. 2026م
- **الحدود البشرية:** تحددت الحدود البشرية للدراسة في موظفي وموظفات ثانوية صادقي أحمد بالزعران ولاية الجلفة.
- **الحدود المكانية:** شملت الدراسة مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعران ولاية الجلفة.

6-التعريف الإجرائي للدراسة:

تضمنت الدراسة مفهومين إجرائيين نذكرها كآلاتي:

• مفهوم الضغوط المهنية:

- إنها حالة يواجهها الموظفون داخل المؤسسات، وتؤثر على سير العمل ومعنويات الموظفين وعلاقاتهم الاجتماعية، نتيجة لأسباب عديدة مثل: ساعات العمل الطويلة والإشراف الدقيق وضعف الرقابة.
- يُعرّف المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية (NIOSH) الضغط مرتبط بالعمل بأنه: الضرر الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدراته واحتياجاته في العمل.¹
- كما يتم تعريفها على أنها: حالة ناتجة عن التفاعل بين الفرد والبيئة، بحيث تقدم للفرد مطالب أو عقبات أو فرص.²
- يُعرّف الضغط المرتبط بالعمل أيضاً بأنه حالة تنشأ عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص الموظف، مما يؤدي إلى تغيير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد ويؤدي به إلى سلوك بدني أو عقلي غير عادي.
- يعرف "سيزلافي" ضغط المهني بأنه تجربة ذاتية تسبب خللاً نفسياً أو عضوياً في الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.³

¹الختاتنة سامي محسن، علم النفس الإداري ، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012، ص90

²العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة، عمان، 2015، ص161

³خضير كاظم حمود والخرشنة ياسين كاسب، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2009،

ـ مفهوم الالتزام الوظيفي:

يُعرّف الالتزام الوظيفي بأنه مفهوم معرفي يُعبّر عن دعم الفرد العامل في المؤسسة وتأييده لها، أي ارتباطه بالمؤسسة التي يعمل بها، ومسؤوليته تجاهها، ورغبته المستمرة في العمل والبقاء فيها، وقد وُضعت تعريفات عديدة للالتزام الوظيفي منها:

- كان Smith و Becker من أوائل من تناولوا موضوع الالتزام الوظيفي، حيث عرّفوه بأنه: الميل المستمر للمشاركة في أنشطة محددة داخل المنظمة نتيجة استثمار الفرد فيها، والذي يخشى فقدانه في حال مغادرته.
- وعرف كل من Decotis et Sommers الالتزام الوظيفي بأنه: توافق أهداف المنظمة وقيمها مع توجهات الموظف أو أهدافه، حيث تساهم المنظمة في تحقيق هذه الأهداف والقيم، ويُعرّف ذلك بأنه مدى توافق الفرد مع المنظمة وارتباطه بها، واستعداده لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها، ورغبته القوية في البقاء فيها.
- كما يُعرّف الالتزام الوظيفي بأنه: ارتباط الفرد العاطفي بالمنظمة، بدلاً من الارتباط المادي، والشعور الدائم بالانتماء والفخر لكونه جزءاً منها¹.
- يُعرّف الالتزام الوظيفي أيضاً بأنه المواقف الإيجابية أو السلبية للفرد تجاه المنظمة بأكملها التي يعمل بها.
- كما يُعرّف بأنه الرابط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه المنظمة، والذي يعكس مدى تبنيه لمواقف المنظمة وقيمها.

¹ مسعودي إيناس، جلالى إكرام، أثر القيادة التحويلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية مذكرة ماجستير، جامعة

حمة لخضر بالوادي، 2019، ص 11

7-الدراسات السابقة.

لا يمكن لأي دراسة علمية أن تبدأ من فراغ بل هي سلسلة متواصلة من الجهود البحثية التي يسعى الباحث من خلالها إلى تعميق فهم الظاهرة قيد الدراسة.

يُخصّص هذا القسم لاستعراض أهم الدراسات التي تناولت موضوع الضغط المهني والالتزام الوظيفي، سواء في العالم العربي أو على الصعيد الدولي وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة، مرتبة ترتيباً زمنياً، مع التركيز على منهجيتها ونتائجها:

• الدراسة الأولى:

بعنوان الضغط المهني وأثره على مستوى الأداء لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في الطور المتوسط والثانوي بالجزائر، أعدها الباحث غيدي عبد القادر سنة 2011، 2012

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير الضغط المهني على أداء معلمي التربية البدنية والرياضة في الجزائر، وذلك من خلال اختبار ذي دلالة إحصائية بين الضغط المهني والنفسي وأداء المعلمين، ولتحقيق هذا الغرض تم توزيع استبيان على دراسة عينة هادفة مكونة من 60 أستاذاً من ولايات: المدية، المسيلة، النعامة، الجزائر، وتم التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المشكلات الإدارية والتنظيمية كمتغير مستقل والضغط المهني بين أفراد العينة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفراط في العمل وصعوبة التخلص من الأفكار المتعلقة بالعمل.

تُدقّ الدراسة ناقوس الخطر بشأن ضرورة تحسين البيئة الإدارية والتنظيمية في قطاع التعليم. ولا يقتصر إصلاح الأداء التعليمي على تدريب الأساتذة فحسب، بل يشمل أيضاً توفير بيئة عمل مريحة تُخفف من الضغوط المهنية مما يُتيح للأساتذة الإبداع في مجالهم.

• الدراسة الثانية:

بعنوان "الالتزام الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى المعلمين"، أنجزها الباحث أحمد عبد الله سنة 2013، كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود بالرياض.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الالتزام الوظيفي لدى معلمي المرحلة المتوسطة وعلاقته بأدائهم المهني داخل الفصل الدراسي.

وقد استُخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتألّفت العينة من 120 معلماً ومعلمة من خمس مدارس متوسطة، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية.

استخدم الباحث استبياناً يتألف من قسمين، أحدهما لقياس أبعاد الالتزام (العاطفي، والمستمر، والمعياري)، والآخر لقياس مؤشرات الأداء المهني.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الالتزام الوظيفي والأداء المهني، أظهرت الدراسة أيضاً أن المعلمات والمعلمين ذوي الخبرة العالية أبدوا التزاماً فائقاً، وأوصت بتوفير برامج تدريبية لتعزيز الرضا الوظيفي للمعلمين، وإنشاء نظام حوافز يشجع على المشاركة المهنية الفعّالة.

تتميز هذه الدراسة بشموليتها في جوانبها البحثية وتربط ببراعة بين الجانب النفسي للمعلم (الالتزام) والجانب العملي (الأداء)، وتكمن قيمتها في دعوتها للمؤسسات التعليمية إلى عدم الاكتفاء بمراقبة الأداء بل بناء بيئة تعزز الولاء والرضا لضمان جودة التعليم.

• الدراسة الثالثة:

بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري أنجزها الباحث بحري صابر سنة 2013

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين ضغوط العمل والتكيف المهني بين الصحفيين الجزائريين، وتحديد طبيعة ونوع هذه العلاقة، ورصد ضغوط العمل التي يواجهها الصحفيون الجزائريون، وتحديد مستوى تكيفهم المهني.

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة الدراسة 129 صحفياً، وقد تم اختيار العينة بشكل مقصود.

استخدم الباحث استبياناً لجمع البيانات، وكشفت نتائج الدراسة ما يلي:

- توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الصحفيين الجزائريين.
- توجد علاقة بين ضغوط العمل والاغتراب المهني لدى الصحفيين الجزائريين.
- توجد علاقة بين ضغوط العمل ودوران العمل لدى الصحفيين الجزائريين.
- توجد علاقة بين ضغوط العمل والتكيف المهني لدى الصحفيين الجزائريين.

تُسلط الدراسة الضوء على الجرح المهني في قطاع الإعلام، وتؤكد أن الضغط ليس مجرد تعب عابر، بل هو أداة تدمر الرضا الوظيفي والولاء إذا لم تتم إدارته علمياً.

• الدراسة الرابعة:

تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة بالقطاع العمومي ولاية بسكرة، أعدها الباحثة إبراهيمي أسماء سنة 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق الزوجي لدى الممرضات والمعلمات العاملات في القطاع العام في قضاء تولغا بمحافظة بسكرة، تألفت عينة الدراسة من 130 امرأة عاملة: 65 ممرضة و65 معلمة، تم اختيارهن عشوائياً، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي اعتُبر مناسباً لأهداف الدراسة.

قام الباحث بتطوير وتطبيق مقياسين لقياس الضغط المهني والتوافق الزوجي، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- توجد علاقة عكسية سلبية بين الضغط النفسي في العمل والتوافق الزوجي لدى الممرضات والممرضات.
- توجد علاقة عكسية سلبية بين الضغط النفسي المرتبط بالعمل والتوافق الزوجي لدى المعلمات والممرضات.

إن الدراسة سليمة وتتناول واقعاً حقيقياً، حيث تثبت بالأدلة الإحصائية أن الصحة النفسية للمرأة في بيئة العمل هي حجر الزاوية في استقرار الأسرة، وتدعو ضمناً المؤسسات إلى توفير بيئة عمل تأخذ في الاعتبار التوازن بين الحياة المهنية والحياة الخاصة.

• الدراسة الخامسة:

تحت عنوان "أثر الالتزام الوظيفي على جودة التعليم في المرحلة الثانوية دراسة ميدانية بولاية الجزائر"، أعدها الباحثان خالد الطيب ومراد الأمين سنة 2016 كأطروحة ماجستير في علم الاجتماع التربوي بجامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة".

أُجريت الدراسة في خمس مدارس ثانوية حكومية في الجزائر العاصمة، باستخدام منهجية وصفية كمية، وتألفت العينة من 85 معلماً من قسمي العلوم والآداب، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العنقودية، واستخدم الباحثون استبياناً يتناول أبعاد الالتزام الوظيفي (الانضباط،

والولاء المهني، والمبادرة)، بالإضافة إلى مؤشرات لقياس جودة التعليم (نتائج التحصيل، ونسب الحضور، ومستوى التفاعل).

أظهرت النتائج أن الالتزام الوظيفي له تأثير إيجابي وفَعَال على جودة العملية التعليمية، حيث يفسر ما يقارب 48% من التباين في معدلات نجاح الطلاب، وقد أوصت الدراسة بتطبيق أنشطة تحفيزية وبرامج إشراف داخلي لتعزيز الالتزام وتحسين نتائج المدارس.

تعتبر هذه الدراسة مرجعاً هاماً في مجال علم الاجتماع التربوي، حيث تسلط الضوء على المحرك الرئيسي لعملية التنمية التعليمية، وهو المعلم الملتزم، وتقدم أدلة رقمية لصناع القرار حول الحاجة إلى الاستثمار في الرضا الوظيفي والولاء المهني للمعلمين.

• الدراسة السادسة:

حملت عنوان الالتزام الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية: رؤية المديرين والمعلمين، أعدها الباحث زياد بركات سنة 2020، وتم نشرها في مجلة العلوم التربوية، المجلد 12، العدد 3

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الالتزام الوظيفي من وجهة نظر كل من المعلمين والمديرين، أجريت الدراسة في عشر مدارس حكومية في ولاية وهران الجزائرية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووظف استبيانين: أحدهما وُزِعَ على المعلمين لقياس التزامهم، والآخر على المديرين لتقييم التزام معلمهم، شملت عينة الدراسة 150 معلماً و30 مديراً، باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية، كشفت النتائج عن تباين في تقييم الالتزام بين الإداريين والمعلمين، مع اتفاق واضح على قوة الانضباط والولاء المهني.

وأوصت الدراسة بتحسين آليات التواصل الإداري وتعزيز ثقافة التقدير داخل المؤسسات التعليمية.

تتميز دراسة بركات بموضوعيتها في العرض من خلال دمج رؤية كلا الطرفين (المعلم والمدير)، وهي تسلط الضوء على الجرح التنظيمي في المدارس، وهو فجوة التواصل ونقص التقدير، مما يجعلها مرجعاً علمياً لصناع القرار التربوي لتحسين البيئة المهنية.



الضغوط المهنية

تمهيد:

تعد الضغوط المهنية (Job Stress) واحدة من أكثر التحديات تعقيدا في بيئة العمل الحديثة، حيث لم تعد تقتصر آثارها على الجانب المهني، بل امتدت لتشكل تهديدا مباشرا للصحة النفسية والجسدية للموظف، ففي ظل المتغيرات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات المعاصرة من عولمة وتطور تكنولوجي، وارتفاع في سقف المتطلبات الإنتاجية أصبح الفرد يواجه عبئا يفوق أحيانا قدراته الشخصية ومهاراته التكيفية.

حيث يتعرض الموظفون أثناء مزاولة وظائفهم لضغوط عديدة تجعلهم يعيشون في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على مهامهم وواجباتهم الوظيفية وكذا صحتهم وجسدهم مثل حوادث العمل أو الأمراض المهنية ويعد الضغط المهني أكثر الظواهر انتشارا في مختلف المجالات المهنية لذلك ركز الأخصائيون في علم النفس عمل وتنظيم على موضوع الضغط المهني.

وعليه لم يعد تشخيص الضغط المهني مجرد ترف فكري، بل أضحت ضرورة ملحة تفرضها بيئات العمل المعاصرة لضمان ديمومة الإنتاجية وسلامة المورد البشري، فمن خلال فهم مسببات هذا الضغط وآليات تشكله يمكن للمؤسسات وضع استراتيجيات وقائية تهدف إلى خلق توازن بيئي ونفسي، يتيح للعاملين أداء مهامهم بكفاءة عالية مع الحفاظ على استقرارهم النفسي والمهني، وهو ما سنحاول فيه من خلال هذا الفصل.

1-تعريف الضغوط المهنية:

هناك تعاريف عديدة لمفهوم الضغط المهني يمكن تحديدها في:

لغة: يشير الأصل اللغوي لكلمة الضغط، ضغطه، ضغطاً بمعنى زحمة وعصره¹

اصطلاحاً: هي عبارة عن ردود فعل اتجاه المؤثرات المادية والنفسية المتمثلة في الخوف والاضطراب وزيادة ضغط الدم والارتباك حيث تعبر هذه الردود بعدم ارتياح الفرد في ذلك الموقف.²

كما وردت عدت تعاريف في تحديد مفهوم الضغط المهني نذكر منها:

- يعرفه "كوبر" : "أن الضغوط المهنية عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور و صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد³
- ويرى " المشعان " : " أن الضغوط المهنية تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي أو عضوي لدى الفرد، تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة، أو الفرد نفسه⁴

¹ طه عبد العظيم حسين ،سلامة عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط النفسية والتربوية، دار الفكر للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2006، ص16

² صلاح الدين محمد عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، د.س، ص28

³ شعبان على حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر ، 2002، ص3

⁴ عويذة المشعان، دافع الانجاز وعلاقته بالقلق والاكتئاب والثقة بالنفس، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد20، الكويت، 1994، ص106

- ويعرف "ماكليين" و"مارجولس" : "الضغط المهني بأنه حالة تنتج نتيجة التفاعل بين ظروف العمل وخصائص الفرد، ويترتب عليها خلل في الاتزان الفسيولوجي والسيكولوجي للفرد¹.
- يعرف الباحث محمد شحاتة ربيع " أن الضغط المهني حالة يتعرض فيها الموظفون للتوتر ، بشكل دائم، بسبب مواقف تتجاوز قدراتهم على التحمل"²
- كما عرفه هارون توفيق الرشيدى، " على أنه مجموعة الصعوبات المباشرة، التي يواجهها الفرد في مهنته وعمله.³
- أما الباحثة ماجدة بهاء الدين السيد عبيد فأشارت على انه مجموعة المثيرات، أو المنبهات المرتبطة ببيئة المهنة، مثل العبء الكمي والكيفي للمهنة، وصراع الدور وغموضه، والخلافات مع الرفاق في الوظيفة⁴
- في حين الباحث فاروق السيد عثمان عرفه على أنه " زيادة حجم الوظائف المطلوب إنجازها، والعبء الكيفي، وهو أن الوظائف تتطلب مهام صعبة في تحقيقها⁵.

¹ شعبان علي حسن، أسس السلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002 ، ص363

² محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص251

³ هارون توفيق الرشيدى، الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها، جامعة الزقازيق، مصر، 1999، ص4

⁴ ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص31

⁵ فاروق السيد عثمان، القلق إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، مصر، ط1 ، 2001 ، ص9

ومن خلال عرضنا للتعريف السابقة الذكر، يمكننا استخلاص تعريف الضغط المهني على أنه حالة تصيب الفرد، نتيجة عدم توافقه مع بيئة المهنة، وهذا لتعرضه لمثيرات ذاتية، وبيئية تفوق طاقته، والذي ينتج عنه مجموعة من الآثار النفسية، الفسيولوجية، والسلوكية.

2-أنواع الضغوط المهنية:

توجد أشكال متعددة من التوتر تختلف باختلاف المواقف الضاغطة، وكذلك باختلاف شدة التوتر النفسي، ومن أهم هذه الأشكال ما يلي:

الضغوط المهنية الايجابية والسلبية:

الضغوط الايجابية:

هي التغييرات والتحديات التي تُسهم في تطور العامل ونموه، وهي ناتجة عن أحداث إيجابية في حياته، هذا النوع من الضغط يُحسن الأداء ويُحفّز الفرد على إنجاز العمل، حيث يذكر كيلي أن الضغط الإيجابي يحفز الأفراد على العمل، ويحافظ على تركيزهم، ويغرس فيهم شعوراً بالثقة والتفاؤل بشأن المستقبل، بينما يتسبب الضغط السلبي في انخفاض الروح المعنوية، ويجعل الأفراد يشعرون بالإرهاق من العمل، ويؤدي إلى مشاعر سلبية وتشاؤم بشأن المستقبل.

الضغوط المهنية السلبية:

وهي تغيرات فسيولوجية وعاطفية سلبية ناتجة عن تعرض الموظف لأحداث حياته المزعجة، مما يؤثر على أدائه وإنتاجيته في العمل، في هذا الصدد يذكر موريس أن الشعور بالضغط النفسي سواء كان سلبياً أو إيجابياً يعتمد في المقام الأول على تقييم الفرد للموقف وقد يشكل

الموقف نفسه ضغطاً سلبياً كما قد يكون ذلك تأثيراً إيجابياً بالنسبة لشخص ما، بينما قد يكون مصدراً للضغط الإيجابي بالنسبة لشخص آخر¹

وفي السياق نفسه يقول هانسون: "الضغط ليس في حد ذاته سبباً للتميز أو الإنجاز أو المرض أو الخسائر المالية إنه محايد ويبقى كذلك حتى يتعرض له الفرد فالمهم هو رد فعلنا على هذا الضغط".²

2- الضغوط المهنية المؤقتة والمزمنة:

1-2: الضغوط المهنية المؤقتة:

وهي الضغوط التي تحيط بالموظف لفترة قصيرة ثم تختفي، مثل الضغوط المرتبطة بموقف مفاجئ وسريع لكنها غير متكررة ولا يدوم تأثيرها لفترة طويلة كضغوط النقل التعسفي، والفصل من العمل.

2-2: الضغوط المهنية المزمنة:

و هي الضغوط التي تحيط بالموظف لفترة طويلة، قد تكون في بعض الأحيان أحداثاً ومواقف صغيرة لكنها تتراكم مع مرور الوقت لتشكل سلسلة من الضغوط المستمرة، يحدث هذا النوع غالباً في بيئة العمل كالخلافات مع المدير أو مع الزملاء...

¹موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات علمية-، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 1990، ص10.

²غربي صبرينة ، مصادر وآثار الضغوط النفسية المهنية ،دار الكتاب العربي، ب ط، الجزائر، 2014 ، ص27

3-عناصر الضغوط المهنية:

تتضمن مناقشة عناصر ضغط المهني دراسة العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وتؤدي إلى هذا الضغط، فكل فعل رد فعل، ولكل مُحفز استجابة، لذا يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغط:

- **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على التأثيرات الناتجة عن المشرف نفسه، أو المدير، أو البيئة التي تؤدي إلى شعور المشرف بالتوتر.
- **عنصر الاستجابة:** هو رد الفعل الناتج عن تعرض الفرد لمحفزات مُجهدة، ويتجلى في استجابات نفسية أو جسدية أو سلوكية للضغط النفسي، وقد يتخذ شكل إحباط ينجم عن وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه نحوه، أو قد يتخذ شكل قلق وعدم استعداد للاستجابة بشكل مناسب للمواقف.
- **عنصر التفاعل:** التفاعل بين المحفزات والمستجيبين وتحدث بين عوامل الضغط سواء كانت تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية أو عواطف إنسانية والاستجابات الناتجة عنها

4-مصادر الضغوط المهنية:

تتعدد مصادر الضغوط المهنية وتتنوع بشكل كبير، وقد اختلف الباحثون في تصنيفاتهم لهذه الأغراض منهجية، وبناءً على تصورات نابغة من اختلاف وجهات النظر المتأصلة في الطبيعة البشرية نجد أن الباحثين قد قدموا هذه المصادر وفقاً لنماذج مختلفة أهمها ما يلي:

- **النموذج الثنائي:** ومن الذين اتجهوا إلى هذا التقسيم كوبر وكاهن Cooper et Kahn 1993 حيث قسما مسببات الضغط المهني إلى مجموعتين:

- عوامل متعلقة بالعمل: وتشمل المطالب الوظيفية، صراع أو غموض الدور، عبء العمل، غياب الدعم داخل المؤسسة، وضعف المشاركة في اتخاذ القرار.
- عوامل ذات علاقة بالفرد: ومنها نمط الشخصية، مركز التحكم، الجنس، القدرات، السند الاجتماعي، وأساليب التفاعل الاجتماعي...
- يحدد علماء السلوك الأمريكيون أن إدراك الفرد للتوتر مرتبط بنوعين من المصادر:
- المصادر الشخصية: مثل الحد الأقصى للأحاسيس البيولوجية والنفسية، والذكاء والقدرة على التعبير عن الذات، ونوع الشخصية، والخبرات السابقة، ونوع السيطرة على توجيه حياة الفرد أو مركز التحكم. Locus of control.
- مصادر خارجية: مثل العمر، والمستوى التعليمي، والدخل، والعمل.¹
- النموذج الثلاثي: حصر أبلسون وشولر وبريف 1989 Abelson, Schuler et brief
- مصادر الضغط في ثلاثة فئات رئيسية:
- المصادر الفردية: تشمل الأسباب الفردية الإحباط الناجم عن تضارب الأدوار أو الغموض، والرتابة، ونوع الشخصية، وشعور الموظف بالظلم وعدم الإنصاف، مما يضعف الولاء للمؤسسة ويؤثر سلباً على الأداء.
- المصادر التنظيمية: وتشمل هذه الأسباب ضعف الحوافز المادية والمعنوية، وأعباء التدرج الوظيفي، وأسلوب التواصل، وضغط الوقت...

¹ أعداد حسن، إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة، رسالة دكتوراء في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر 2، 2015، ص 43

- المصادر البيئية: وتشمل هذه العوامل تغييرات الوظيفة، وأساليب الأداء، وساعات العمل الفعلية.¹
- **النموذج الرباعي:** حيث يرى جيردانو Girdano 1990 ولوسي Lussier 1991 ولوثانس Luthans 1992 أن مسببات الضغط المهني كثيرة ومتنوعة من الصعب حصرها في فئتين أو ثلاثة، ويقترحون أن تكون مصادر الضغط في ثلاثة فئات رئيسية وهي:
 - المصادر التنظيمية: وتشمل هذه المصادر السياسات والإجراءات المعمول بها داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الظروف البيئية داخل المنظمة.
 - المصادر المتعلقة بالعلاقات: وتشمل هذه المصادر غياب التماسك الجماعي، وغياب الدعم الجماعي، والصراع بين أعضاء المجموعة.
 - المصادر المتعلقة بالفرد: وتشمل هذه المصادر شخصية الفرد، وخصائص الدور الذي يلعبه، والتغيرات في الظروف المهنية.²
- **النموذج الخماسي:** وهو نموذج الذي اقترحه كوبر Cooper 1986 للضغط المهني حيث جعل مصادره خمسة وهي كالتالي:
 - المصادر المتعلقة بالنشاط المهني: وتشمل هذه المصادر ظروف العمل، وإدارة الوقت، والمسؤولية عن حياة الإنسان.
 - الدور داخل المنظمة: يتناول هذا القسم غموض الدور، وتضارب الأدوار، وتضارب المسؤوليات...

¹ عداد حسن، إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70

² شويطر ليلي، الضغط المهني لصراع وغموض الدور وعلاقته بالاضطرابات النفسية وسوماتية لدى الموظفين، مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2005، ص 41

- التطوير الوظيفي: يشمل ذلك الترقيات المتكررة والمشروعة، أو انعدام الترقيات، وانعدام الأمن الوظيفي، وعدم استجابة الطموحات...
- العلاقات المهنية: ضعف العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، وصعوبة تفويض المسؤوليات والمهام.
- الهيكل التنظيمي: غياب أو محدودية المشاركة في عملية صنع القرار، وتقييد صلاحيات اتخاذ القرارات المتعلقة بالميزانية والسياسات العامة¹

5-آثار الضغوط المهنية:

تعتبر العديد من المنظمات الضغط المهني شراً يجب مكافحته، نظراً لآثاره السلبية على كل من الفرد والمؤسسة، إلا أن الواقع مختلف إذ تتمثل آثار الضغط المهني فيما يلي:

1-الآثار الايجابية للضغوط المهنية:

- التعاون والجهود المتضافرة لإيجاد حلول للمشاكل.
- زيادة الحافز والرغبة في العمل.
- تعزيز الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- انخفاض معدلات التغيب عن العمل، والتأخير، ودوران الموظفين².
- تطوير التواصل بين الموظفين داخل المنظمة، سواء كان رسمياً أو غير رسمي، حيث أن الضغوط المهنية تستلزم زيادة قنوات الاتصال واستخدامها الفعال من أجل مواجهة هذه الضغوط.³

¹عداد حسين، إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة ، مرجع سبق ذكره، ص71

²توفيق عبد الرحمان، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 1994 ، ص24

³عمر وصفي عقيلي، ادارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن، ط2، 2005 ، ص60

2- الآثار السلبية لضغوط المهنية:

- انخفاض الأداء: تؤثر مستويات التوتر المرتفعة أو المنخفضة سلباً على أداء الموظفين، مما يؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه. علاوة على ذلك، قد لا تكون مستويات التوتر المرتفعة أو المنخفضة بشكل مفرط محفزة أو مشجعة للأداء، في حين أن المستوى المناسب من التوتر قد يكون محفزاً¹
- الملل: يشير هذا المصطلح إلى إجبار الفرد على الاستمرار في العمل في وظيفة لا يستمتع بها، يخلق الضغط حالة من الملل أو الإرهاق لدى الفرد نتيجة لظروف العمل الخارجية، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل من تركيزه على عمله.
- الإرهاق: يُعرّفه فيرنون بأنه مجموع نتائج الأنشطة التي تتجلى في انخفاض القدرة على أداء العمل، وعادةً ما يصاحبه شعور بالتعب والأرق وعدم الاستقرار والقلق والضيق الشديد، واضطراب في الحالة العاطفية للفرد، مما يؤدي إلى تراجع أدائه نتيجة للتعرض لضغوط نابعة من بيئة العمل الخارجية أو من طبيعة الفرد نفسه².
- التغيب عن العمل: تعدّ هذه مشكلة خطيرة ويرتبط بطبيعة العمل والظروف التي يمرّ بها الموظف نتيجةً للإرهاق أو الملل أو عدم الالتزام الوظيفي وإذا ما تكرر التغيب، فإنه يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما يُسهم في زيادة معدل نقص الموظفين³.
- المشاكل الصحية: عندما يتعرض الموظف لضغط نفسي يفوق قدرته على التحمل، فقد يؤدي ذلك إلى مشاكل صحية خطيرة مثل الصداع، والذبحة الصدرية، وعدم انتظام

¹ أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 392.

² كامل محمد عويضة، دراسة علمية بين علم النفس الاجتماعي وعلوم أخرى، دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1996، ص 151

³ يفيد فونتانا، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، ترجمة حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص 45

ضربات القلب، واضطرابات مختلفة في الجهاز العصبي، وارتفاع ضغط الدم، وارتفاع مستويات الكوليسترول¹

6- إستراتيجية التعامل مع الضغوط المهنية:

ظهرت استراتيجيات عديدة للتعامل مع ضغوط المهنية، فبعض هذه الاستراتيجيات تعتمد على منطق بسيط مثل التركيز، وممارسة الرياضة، واتباع نظام غذائي جيد وما إلى ذلك، بينما تعتمد استراتيجيات أخرى على تصميمات علمية متقدمة بما في ذلك²

- التأمل:

توجد طرق عديدة للتأمل، وتشارك جميعها في هدف واحد هو الوصول إلى حالة من الهدوء والراحة الجسدية تعتمد هذه الطريقة على تمارين تساعد الموظف على التوقف عن نشاطه والتركيز بشكل كبير على مشاعره، وهذا بدوره يهيئ العقل ويُدربه على تحمل ضغوط المهنية

- الاسترخاء:

يتضمن الجلوس بهدوء و يؤدي إلى نفس نتيجة التأمل، أي أن الاسترخاء الذهني لا يتحقق إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، وهذا يعني أن على الموظف أن يدرك أن الراحة الذهنية تتبع الراحة الجسدية.

¹ محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، ب.ط، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 91

² عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، الكويت، ط1، 1994، ص318

- التركيز:

يتضمن هذا الأسلوب التركيز على نشاط ذهني معين لمدة 30 دقيقة، مما يساعد على تخفيف الضغط المرتبط بالعمل، يعتمد التركيز على نفس مبدأ الأساليب الأخرى تقريباً، فهو يصرف انتباه الموظف عن التفكير في مصادر الضغط، ويرخي العضلات، ويؤدي إلى أداء عمل أفضل وأكثر كفاءة، مما ينتج عنه شعور بالإنجاز وتحقيق الذات.

كما تطبق بعض المؤسسات سياسات مختلفة، حيث يدرك الموظفون في المؤسسات هذه السياسات بطرق مختلفة، ولا تستطيع المؤسسات نفسها احتواء المشاعر الناجمة عن هذه التصورات المتباينة بما يتوافق مع هيكلها التنظيمي، مع ذلك يمكن للمؤسسات تطبيق سياسات محددة تُعالج أو تمنع الضغط المهني، وهي موضحة أدناه¹:

- التطبيق السليم لمبادئ الإدارة والتنظيم:

يرتكب العديد من المديرين مخالفات في عملهم نتيجة عدم التزامهم بمبادئ الإدارة والتنظيم المعتمدة ويؤدي ذلك إلى ضغط مهني مفرط على الموظفين والمرؤوسين ومن العوامل المساهمة في ذلك إلقاء اللوم على الآخرين في أخطاء الأداء الوظيفي دون منحهم الصلاحيات اللازمة لأداء تلك المهام، فضلاً عن فقدان السيطرة، ويُعدّ الإشراف على الموظفين أمراً بالغ الأهمية لذا فإنّ التطبيق السليم لمبادئ الإدارة والتنظيم يمنع تصاعد الضغوط المهنية ويؤدي إلى الانضباط الإداري والتنظيمي بين الموظفين.

¹ عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مرجع سبق ذكره ، ص 324

- تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد العديد من الوظائف معناها وقيمتها لأسباب مختلفة، منها التخصص المتزايد الذي يفقد الموظفين متعة العمل ورضاهم عنه، ويحوّله إلى روتين ممل علاوة على ذلك يؤدي نقص المعلومات الكاملة حول الأداء إلى ضغوط المهنية لذا يكمن الحل في تصميم وظائف تجعلها ذات معنى وأهمية، ذلك من خلال ضمان تنوع الأنشطة والمهام فيها.

- تحديد أسباب الضغط المهني:

يتضمن ذلك محاولة الكشف عن أسباب الضغط المهني، والتي هي في الواقع عديدة بما في ذلك العوامل البشرية أو الفيزيائية أو الكيميائية الموجودة في بيئة العمل..

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الضغط المهني، ذكرنا تعريفات من الباحثين والمتخصصين، ثم ناقشنا أنواعه ومكوناته ومصادره الرئيسية المتعلقة بالفرد والمنظمة، كما تضمن الفصل لأهم آثار الضغط المهني وعواقبه، وأخيرًا حدد الفصل استراتيجيات أساسية لإدارة الضغط على المستويين الفردي والتنظيمي، وهي استراتيجيات مصممة لمساعدة الأفراد على التكيف مع الضغط والتخفيف منه.



تمهيد:

لا يمكن لأي منظمة تحقيق الكفاءة والفعالية الأمثل في إنجاز أهدافها دون تبني أساليب إدارة عالية الأداء وتُعدّ الثقافة التنظيمية عنصراً أساسياً في الإدارة الحديثة، إذ تؤثر في سلوكيات المنظمة.

يهتم العديد من الباحثين بدراساتها، لما لها من دور حيوي في تطوير الاستراتيجيات، وتعزيز الالتزام بمصالح المنظمة، وتحسين أدائها، وكلها أمور ضرورية لتحقيق أهدافها. وكلما زادت القيم والمعتقدات المشتركة المقبولة والمتوافقة مع القيم والمعتقدات الشخصية للموظفين، ازداد التزامهم.

ونتيجةً لذلك، يواجه باحثو العلوم الاجتماعية عدداً من الصعوبات والعقبات، لاسيما عند كتابة أطروحاتهم النهائية، بسبب الالتباس بين المفاهيم وصعوبة تعريفها، وغالباً ما يُبرر ذلك بالتشابهات أو أخطاء الترجمة العربية ومع ذلك، يُمكن أن يُفيد تحليل الأدبيات النظرية في توضيح هذه المفاهيم.

لذا، سنركز في هذا الفصل على عرض العناصر الأساسية لفهم مفهوم الالتزام الوظيفي فهماً أفضل ولتحقيق هذه الغاية سنعرض خصائص الالتزام الوظيفي وأنواعه، ومراحله ومحدداته.

1- مفهوم الالتزام الوظيفي:

- تعريف الالتزام الوظيفي.

لقد حظي مفهوم الالتزام التنظيمي باهتمام كبير في الأدبيات المتعلقة بعلم النفس التنظيمي والصناعي نظراً لتأثيره على العديد من السلوكيات الفردية وتداعياته على كل من الأفراد والمنظمات التي يعملون فيها (كاظم، 1010، Krishna et Marquard، 2008، Cohen)، أظهرت الدراسات أن المنظمات ترغب في تحسين الالتزام التنظيمي لموظفيها من أجل تحقيق أهدافها وبالتالي زيادة كفاءة وفعالية المنظمة¹

وقد قدمت هذه الدراسات عدداً من التصورات النظرية المختلفة لهذا العنصر، مما أدى إلى مناهج متعددة لدراسته، الأمر الذي ساهم في تطوير مفاهيم متعددة للالتزام التنظيمي كموقف وكسلوك²، كما يُعرّف بأنه إيمان الموظفين بقيم المنظمة وأهدافها، واستعدادهم للعمل بأقصى جهد ممكن لتحقيق تلك الأهداف بفعالية وإيجابية.

- الالتزام كموقف:

يُعرّف Buchanan (1998) الالتزام التنظيمي بأنه دعم مصالح المجموعة داخل المنظمة والدفاع عنها، بالإضافة إلى المودة أو الصداقة المؤثرة التي تُمارس فيها، بهدف تحقيق أهداف المنظمة وتعزيز قيمها وينتج هذا الالتزام عن تفاعل ثلاثة عناصر: التوافق،

¹ Wagner and Holleneck, Securing Competitive Advantage :Organizational Behavior , Routledge (Taylor & Francis), New York, USA, 2010,p:23

² Wright & Kehoe, A Deeper :Human Resource Practices and Organizational Commitment Examination, Asia Pacific Journal of Human Resources, Vol. 46 Australia 2008p :45

الاستغراق، والإخلاص أو الوفاء¹، هذا هو نفس النهج الذي اعتمدته Porter في عام 1998، عندما قدم مفهوم الالتزام التنظيمي باعتباره قوة توافق الفرد وارتباطه بالمنظمة، والذي يتحدد من خلال إيمان قوي بأهدافها، واستعداده لبذل أقصى جهد من أجل مصلحتها، ورغبته في البقاء فيها، يُظهر كلا التعريفين أن الالتزام التنظيمي هو مفهوم معرفي إدراكي يؤكد على أن الفرد يُظهر حالة تفاعلية من الاتفاق والانسجام مع المنظمة، وأن التفاعلية هي موقف سلوكي داخلي للفرد تجاه المنظمة، وأن قوة فهم الأفراد لأهداف المنظمة واستعدادهم لتكريس جهودهم لهذه الأهداف من أجل البقاء في المنظمة، بالإضافة إلى الصورة الإيجابية والمهارات العالية التي يمتلكها الأفراد، هي ما يحفزهم على الالتزام بالمنظمة.

- الالتزام كسلوك:

يعرّف O'reilly و Chatman (1986) الالتزام بأنه الارتباط أو الاعتماد النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، مما يؤدي به إلى التناهي مع أهدافها وقيمها² لذلك فهو يعتبر الالتزام سلوكًا، وليس مفهومًا معرفيًا قائمًا على مواقف محددة يتبناها الفرد فيما يتعلق بالمنظمة وأهدافها، ويعتقد أنه من غير المرجح أن يتم اكتساب الالتزام لاحقًا، على سبيل المثال من خلال الرضا الوظيفي، وبما أن هذا الأخير هو نتيجة للالتزام التنظيمي، فإن الفرد، في بداية عمله، ليس لديه قرار يتخذه بشأن ما إذا كان سيستمر في وظيفته أم لا، ولكن بعد فترة معينة، فإنه يظهر التزامه بالمنظمة من خلال مواقف متعددة ومقارنة عقلانية.

¹ Buchanan 1974, The Socialization of Managers in :Organizational Commitment Building Work Organizations, Human Resource Management Review, USA, 1974 , Administrative Science Quarterly, Vol. 19, No. 4, pp. 533-546

² Chatman & O'Reilly, 1986, :ical AttachmentOrganizational Commitment and Psychology and Internalization on Prosocial Behavior ,Identification ,The Effects of Compliance, Journal of Applied Psychology, Vol. 71, pp. 492-499, USA, 1986

ويشير يُعدّ التمييز الواضح بين الالتزام والأطر المفاهيمية الأخرى ذات الصلة (كالدوافع والاتجاهات) أمرًا جوهريًا عند دراسة مختلف مفاهيم الالتزام. فالالتزام في الواقع يتجاوز مجرد كونه دافعًا للانخراط في مجال مهني معين، أو موقفًا إيجابيًا يتبناه الفرد تجاه كيان ما، ما يدفعه إلى التصرف بطرق تعود بالنفع على ذلك الكيان، إن فهم الالتزام دون هذا التمييز يُفقد قدرته على تفسير بعض السلوكيات الناجمة عنه علاوة على ذلك، فإن اعتبار الالتزام مجرد حالة ذهنية تتجلى عندما يحافظ الفرد على علاقة إيجابية متبادلة مع كيان ما لن يُسهم في فهم السلوك التنظيمي بما يتجاوز ما تُقدمه نظريات الدافع المتبادل (نظرية التوقع، نظرية العدالة) ولن نجني الكثير من دراسة الالتزام خارج إطار الدراسات السلوكية إذا اعتبرناه مجرد موقف إيجابي.¹

واستنادًا إلى مجلة الانتقادات التي وجهت لمداخل فهم الالتزام كبعد أحادي طرح كل من Allen Meyer (1991) مفهوم آخر للالتزام التنظيمي كبنية متعددة الأبعاد كونه حالة نفسية تدفع الفرد للارتباط بالمنظمة التي يعمل فيها وقد قدما نموذج ثلاثي تجسدت أبعاده في:²

- الالتزام العاطفي (الوجداني): يشير هذا إلى الشعور العاطفي تجاه المنظمة والرغبة الإيجابية في العمل هناك، وهو يعكس الارتباط النفسي للفرد بالمنظمة.
- الالتزام المعياري (الأخلاقي): يعكس هذا الشعور بالالتزام لدى الفرد بمتابعة عمله والحفاظ عليه داخل المنظمة، وضرورة الوفاء بواجبه تجاهها من وجهة نظر أخلاقية ومعنوية.

¹ Tayyab, 2006, An Empirical Assessment of Organizational Commitment Measures , Pakistan Journal of Psychological Research, Vol. 22, Pakistan, 2006/2007

² Cohen, 2008, The Dynamics Between Organisational Commitment and Professional Identity Formation at Work, Springer, Dordrecht, Netherlands, 2007

- الالتزام بالاستمرارية (البقاء): يشير هذا إلى وعي الفرد بقيمة الاستثمارات المرتبطة بوجوده في المنظمة، والتي لا يمكنه الاستغناء عنها، والتي تحفزه على البقاء في المنظمة.

2- خصائص الالتزام الوظيفي.

يتميز الالتزام الوظيفي بحالة غير ملموسة تتجلى في ولاء الموظفين لمنظمتهم يشير الالتزام الوظيفي إلى تفاعلات أصحاب المصلحة التي تهدف إلى بث الحيوية والديناميكية في المنظمة وتعزيز ولاء الموظفين.

يُعدّ التفاعل الوظيفي مفهوماً متعدد الأبعاد، فهو يُفسّر العلاقة بين الموظفين والإدارة، ويؤثر على قرار الموظف بالبقاء في الشركة أو مغادرتها.

يتميز الموظفون الملتزمون بعملهم بالصفات التالية: الالتزام بأهداف المنظمة وقيمها، وبذل جهود متزايدة لتحقيق هذه الأهداف، ومستوى عالٍ من المشاركة داخل المنظمة.

يتجلى الالتزام الوظيفي بشكل خاص من خلال البقاء مع الشركة وعدم تركها، واجتهاد الموظفين والتزامهم بالمواعيد، وأدائهم في العمل وحماسهم فيه¹.

ويأخذ الالتزام الوظيفي عدة صور هي:

3- الالتزام هو وسيلة لتحقيق هدف محدد: الانتماء إلى منظمة هو وسيلة لتحقيق أهداف

شخصية لا يستطيع الشخص تحقيقها بمعزل عن تلك المنظمة.

4- الالتزام الوظيفي قيمة في حد ذاته: وتتجسد هذه القيمة عندما تصبح أهداف المؤسسة

وقيمها هي أهداف أعضائها وقيمهم بغض النظر عن مصالحهم الذاتية.

¹ عبد الرؤوف صالح، الالتزام التنظيمي، دار المعارف، بيروت، 2022، ص ص 93- 94

- 5-الالتزام الوظيفي هو امتثالا لما يتوقعه الآخرون وهذا الالتزام هو نتيجة الضغط.
- 6-الالتزام الاجتماعي:هو الالتزام الذي يمارس على الأعضاء بسبب العادات والتقاليد الاجتماعية والتي لها دور مؤثرا في الفاعلين التنظيميين في إظهار التزامهم¹.
- ويمكن التطرق إلى بعض صور الالتزام الوظيفي والمتمثلة في:
- 7-الموظف قدوة في جميع أفعاله،فانضباطه ومحاظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين.
- 8-الموظف أسوة، فتقيد به كافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين.
- 9-الموظف ليس مخزنا للمعارف والمعلومات، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها.
- 10- الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرون أكثر من الإهتمام بكميتها.
- 11- الموظف المنضبط يشجع الآخرين على الانضباط بجميع صوره، ويكون مثالا لذلك.
- محافظة الموظف على التواجد في الساعات المكتبية والإجابة عن استفسارات الآخرين مما ينمي هذه المهارات ويشجعهم على التواصل معه ،وهذه الصور تجعل للموظف أثار مرتبة عن الالتزام الوظيفي في حياته المهنية وتنقسم هذه الآثار إلى أثار وظيفية تتعلق بالروح المعنوية والأداء المتميز ومدى تسرب العاملين أي من الناحيتين السلبية والإيجابية وتتعلق بالآثار الحياتية الخارجة عن محيط العمل.²

¹ أحمد يوسف دوين، الإدارة والسلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص182

² بلال خلف السكارنة، إدارة الأعمال الحديثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص128

وهذا لكون الالتزام الوظيفي تختلف مستوياته من موظف لآخر، حيث أن أحد الباحثين صنفوا الموظفين إلى أربعة أنواع حسب مستوى الالتزام الوظيفي لديهم سواء كان عالياً أو منخفضاً وتتمثل في "النجوم" الذين يتميزون بأداء والالتزام عاليين ويعتبرون كنماذج للموظفين الآخرين، مقابل "المواطنون" الذين يتميزون بالالتزام عالٍ وأداء ضعيف، في حين يوجد نوع آخر أطلق عليه بـ"الذئب المنفردة" الذين يتميزون بأداء عالي والالتزام منخفض، مقابل "اللامبالون" الذين يتميزون بأداء منخفض والالتزام منخفض أيضاً.

3- أنواع الالتزام الوظيفي.

- **الالتزام العاطفي:** يشير إلى درجة إدراك الموظف لما يميز عمله من خصائص تتعلق بدرجة الاستقلالية التي يتمتع الموظف في عمله وكذلك درجة أهمية العمل الذي يؤديه وأيضاً درجة تنوع المهارات لدى الموظف ومدى توافقها مع ما يطلب منه، ويتطور هذا الإلتزام حينما يشارك الموظف في اتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية، ويدرك أهمية وقيمة الارتباط بالمؤسسة¹.
- **الالتزام المعياري:** هو التزام الموظف بوجوبية البقاء بالمؤسسة وهو التزام نابع عن القيم والمبادئ الشخصية والأخلاق التي يحملها الفرد قبل أو بعد دخوله المؤسسة أي أنه الإلتزام الطبيعي للفاعل التنظيمي ضمن حدود وظيفته من خلال تأديتها بصورة المعيارية أو كما يقوم بأداء مهمته على أكمل وجه وفي هذا النوع من الإلتزام نجد أن الشخص تدفعه بواعث أخرى للقيام بوظيفته ضمن الحدود الطبيعية لا مادية ولا شخصية، ويظهر هذا النوع عند الخضوع للتدريب على نفقة المؤسسة واستحقاق الخدمة وتحمل المسؤولية.

¹ حسين حريم، 2013، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع،

- ويكون الالتزام المعياري نتيجة دعم المؤسسة الجيد للموظفين والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي في إجراءات تنفيذ العمل وكذا المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط وهؤلاء الموظفون هم غالبا الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.
- **الالتزام الاستمراري:** ينجم هذا النوع من الالتزام بإيمان الشخص أو الفاعل التنظيمي بأن فائدته الشخصية تدفعه إلى البقاء والاستمرار مع المنظمة في موضعه الحالي، وأن الموظفين الذين يكون لديهم الالتزام المستمر هم الذين يجدون أن مغادرة المنظمة سيجعلهم يخسرون عوائد الوظيفة أو أنه لا توجد وظائف أخرى يستطيعون الالتحاق أو أقل دخلا من الوظيفة الحالية وقد يكون لأسباب أخرى مثل أن المؤسسة التي يعملون تقدم حوافز بشكل ترقيات عند الاستمرار بالعمل.
- ويكون الالتزام المستمر نتيجة اعتقاد الموظف بأن التزامه بسبب القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المؤسسة، أي وجود ارتباط مصلحي قائم على المنفعة والعوائد حيث أن انتقاله إلى مؤسسات أخرى ما إذا كانت تقدم عوائد أو منافع أفضل.
- كذلك يكون الالتزام المستمر بسبب الاستثمارات الشخصية للموظف الغير قابلة للاستغناء عنها، والتي تتمثل بعلاقات العمل مع الزملاء، التقاعد، المهنة والمهارات التي توجه نحو نشاط محدد، كذلك مدة الخدمة والمنافع الأخرى التي تجعل مغادرة أو ترك المؤسسة للعمل في مكان آخر أمرا مكلفا.
- ويمكن تصنيف أنواع أخرى من الالتزام الوظيفي كالآتي:
- **الالتزام الخارجي:** ويبرز هذا النوع من الالتزام نتيجة إذعان الموظفين حيث تكون لهم سيطرة منخفضة على أهدافهم وتخصص وهذا يعني امتلاك الموظفين قوة أقل في صياغة أو تشكيل حيام العملية، فالإدارة تحدد ومن طرف واحد ظروف العمل

- لمستخدميها الذي يضعف روح المسؤولية للموظفين، وهناك وجهة نظر أخرى في فهم الالتزام الخارجي تنصب في التزام الموظف تجاه زبائن المنظمة.
- **الالتزام الداخلي:** ينبثق هذا النوع من الالتزام من ذات العاملين فعادة ما يكونوا ملتزمين لمشروع أو برنامج معين على أساس امتلاكهم الأسباب الدافعة حياله، وإذا ما أرادت الإدارة العليا التزام داخلي لموظفيها وجب عليها إشراكهم في تحديد أهداف عملهم وإعطائهم فرصة لتحديد الممارسات المطلوبة لتحقيقها.
- أما الباحثة Kidron 1978 وفي مجال دراستها للعلاقة بين قيم العمل والالتزام الوظيفي أضافت ثلاثة أنواع من الالتزام الوظيفي هي:
- **الالتزام المحسوب:** يعبر عن استعداد الموظف للبقاء في مؤسسة ما، والتي تعطيه خيارات عمل ذات نتائج أفضل قياسا محسوبا بالمؤسسات الأخرى.
- **الالتزام المعنوي:** يظهر هذا النوع من الالتزام عندما تتطابق أهداف وقيم العاملين أو الفاعلين التنظيميين من الناحية المعنوية مع أهداف وقيم المؤسسة التي ينتمون إليها.
- **الالتزام المهني:** ويعني التزام الموظف للمهنة بدلا من المؤسسة، فقد يلتزم العاملين لمهنتهم كالمحاسبين أو الأطباء أو المحامين ويرتبط هذا النوع من الالتزام بالممارسات التي تنصب نحو النجاح في المهنة.

4- مراحل تطور الالتزام الوظيفي.

- **مرحلة التجربة:** تمتد من تاريخ مباشرة الموظف لعمله ولمدة عام واحد يكون الفاعل خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة، ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد، والبيئة التي يعمل فيها، ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المؤسسة ومحاولة إثبات ذاته، وفي هاته الفترة يواجه الموظف تحديات العمل وتضارب الولاء، وعدم وضوح

- الدور، وظهور الجماعات المتلاحمة، وإدراك التوقعات و نمو الاتجاهات نحو التنظيم والشعور بالصدمة.
- **مرحلة العمل والإنجاز:** تتراوح هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام وخلال هذه الفترة يحاول الفاعل تأكيد مفهوم الإنجاز ويتبلور في هذه الفترة وضوح الولاء للعمل والمنظمة.
- حيث يثبت الموظف ذاته ويفرض مكانته من خلال إنجازاته للعمل مع تخوفه في نفس الوقت من العجز.¹
- **مرحلة الثقة بالتنظيم:** وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الموظف بالمؤسسة وتستمر إلى ما لانهاية، حيث يزداد ولاؤه وتتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج.
- ويمكن اختصار مراحل تطور الالتزام الوظيفي في 3 مراحل:
- **مرحلة الإذعان أو الالتزام:** حيث يكون التزام الموظف في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها.
- **مرحلة التطابق والتماثل:** بين الموظف ومؤسسته حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل داخل المؤسسة.
- **مرحلة التبني:** أي اعتبار أهداف وقيم المؤسسة أهدافا وقيما له.
- 5- محددات الالتزام الوظيفي.**
- **السياسات:** أي الإجراءات التي تتبعها المؤسسة تكون هادفة إلى إشباع حاجيات الموظفين التي ترفع من مستويات الرضا والاطمئنان والانتماء والالتزام.

¹ عبد الرؤوف صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص 94-95

- **وضوح الأهداف:** التي تساعد على زيادة الإلتزام الوظيفي.
- **العمل على تنمية مشاركة الفاعلين في التنظيم:** أي الاشتراك الفعلي والعقلي في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في تحقيق الأهداف.
- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي:** الذي يشجع على خلق جو عمل إيجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للموظفين والتنظيم ويجعل الموظفون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث التعامل والعدالة والمساواة.
- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:** يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة.
- **العمل على بناء ثقافة مؤسسية:** وذلك من خلال إشباع حاجات الموظفين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والموظفين وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات مما يترتب عن هذا زيادة مستوى الإلتزام الوظيفي.
- **نمط القيادة:** فالنمط القيادي الجيد يتمثل في قدرة الإدارة على إقناع الآخرين وفي جو عمل مناسب بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفعالية، وغيرها من الأمور كاستخدام أنظمة الحوافز المناسبة¹.
- ويمكن اختصار أهم المحددات التي تساعد على تطوير الإلتزام الوظيفي كالآتي:
- أن تقوم المؤسسة بإيجاد روح التعاون بين أعضاء المنظمة.
- أن تعمل المؤسسة جاهدة على إقناع الفاعلين داخل المؤسسة بالامتثال لقيم المؤسسة وأن تكون متطابقة مع قيمهم.
- أن تعمل المؤسسة على إدماج الموظفين في المؤسسة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

¹ عبد الرؤوف الصالح، مرجع سبق ذكره، ص ص 99-102

- العمل على تنمية الموظفين وتدريبهم وتعليمهم باستمرار وتطوير معارفهم، فهذا الأمر يزيد من رضاهم ودافعيتهم.
- العمل على تحفيز الموظفين باستمرار سواء كان هذا التحفيز ماديا أو معنويا.
- أن تتعامل المؤسسة بوضوح مع الفاعلين التنظيميين، وإيجاد شعور لديهم بأهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة وأهدافها وممارسة سياسة الباب المفتوح لهم.
- منح الموظفين في المؤسسة الفرصة في تحمل مسؤولية العمل، والعمل بروح الفريق الواحد.
- أن تكون القيادة لدى المؤسسة قيادة فعالة وقيادة إستراتيجية، وقادرة على التفاعل مع الموظفين، وقد توصلت الأبحاث والتجارب المتعلقة بالقيادة الديمقراطية إلى:
 - القيادة التسلطية: يترتب عليها روح معنوية منخفضة وأداء عال.
 - القيادة الديمقراطية: يترتب عليها روح معنوية عالية وأداء عال.
 - القيادة المتساهلة: تترتب عليها روح معنوية عالية وأداء منخفض.
- لذلك فإن إتباع القيادة الديمقراطية في المؤسسة هو الأسلوب الأمثل ويساعد الموظفين على النمو وتطوير التزامهم الوظيفي اتجاه مؤسستهم¹.

6- مداخل دراسة الالتزام الوظيفي.

- المدخل السلوكي: يقوم هذا المدخل على افتراض أن الموظف يكون ملتزما إذا كان مقيد بأفعاله السابقة أو لديه كلفة انتماء في المنظمة ومن الصعب عليه استرجاعها، ومن هنا يصح القول بأن الموظفين يصبحون ملتزمين إذا هم عملوا لمدة 20 سنة فأكثر في المؤسسة، كهم سيفقدون الكثير من المزايا إذا ما تركوا المؤسسة للعمل في مكان آخر،

¹ أحمد يوسف دودين، مرجع سبق ذكره، ص 190-191

أي سيتحملون كلفا عالية جدا في حالة تركهم المنظمة وعلى وفق هذا المدخل فإن الإلتزام ليس موجه إلى المؤسسة بالضرورة بل لأفعال الموظف أو للأنشطة التي يؤديها في تلك المؤسسة، وما يفسر الإلتزام هو نظرية الاستثمارات التي تنظر إليه على أنه ظاهرة تراكمية تحدث نتيجة الاستثمارات بمرور الوقت، وتتمثل هذه الاستثمارات بالوقت والجهد والعوائد التي سيفقدها الموظف هو ترك مؤسسته، وتلتقي هذه النظريات مع توجهات المدرسة السلوكية أو النفسية الاجتماعية التي تفسر الإلتزام خارج إطار العمل وترى بأنه قوة دافعة تشد الفاعل نحو مؤسسته، أي أن حساب استثمارات البقاء هي القوة الدافعة، غير أن هذه الاستثمارات تمثل كلف أو قيود تخفض من درجة حريته في اختيار أي نشاط مستقبلي في مؤسسة أخرى وتتمثل هذه الكلف بالتقاعد، الدرجة الوظيفية والمعرفة المتخصصة أي أن الموظف يبقى مقيدا وملتزمًا للمنظمة إذا كانت لديه خدمة طويلة في المؤسسة كي لا يخسر تقاعده أو يفقد مركزه الوظيفي، أما المعرفة المتخصصة فتجعل من الصعوبة عليه أن يجد عمل يناسبه في مكان آخر.

- المدخل الاتجاهي: الذي ينظر إلى الإلتزام الوظيفي بوصفه حالة من التطابق بين أهداف

الموظف وأهداف مؤسسته وبغية تسهيل مهمة تحقيق تلك الأهداف فإنه يحافظ على عضويته في هذه المؤسسة، ومن جهة تفسر نظرية التبادل التي تقترض بأن الأشخاص أو الموظفين يجلبون معهم إلى مؤسسات حاجاتهم أو توقعاتهم أو سيعطون التزامهم بقدر ما تقدمه تلك المؤسسة لهم أو مدى قدرا على إشباع حاجاتهم أو توقعاتهم، أي أن الفاعل التنظيمي يبادل مساهماته في الحصول على العوائد أو إشباعا لحاجاته الأخرى، وبالتالي فإن الإلتزام هنا يعتمد بدرجة كبيرة على قدرة المنظمة في إقناع ذلك الفرد وإشباع حاجاته وهذا يحصل عندما تتمكن المؤسسة من تحري تلك الحاجات وإشباعها.

- مدخل الالتزامات المتعددة: بحيث يمكن فهم الإلتزام الوظيفي وفق هذا المدخل بأنه

مجموعة من الالتزامات للمجموعات التي تؤلف المؤسسة، ويستمد هذا المدخل فكرته من

نظرية المنظمة التي تصف المنظمات ككيانات متحالفة تتنافس من أجل الفوز بطاقات والتزامات الأفراد مع المجموعات الأخرى المختلفة داخل وخارج المنظمة، ويرى هذا المدخل بأن القيم والأهداف التنظيمية لا تمثل مرجعيات نهائية للالتزام الموظف، فالمؤسسة تتألف من مجموعات كثيرة تتمثل في زملاء العمل، المشرفين، الموظفين، الزبائن، والمجموعات الأخرى في المجتمع.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير فإن الإلتزام الوظيفي كفعل إداري يتحدد مستواه حسب طبيعة المؤسسة ونشاطها وحجمها وكيفية سير عملها أيضا، ومن جهة أخرى حسب الخصائص الشخصية والوظيفية المتعلقة بالفاعلين التنظيميين داخل العمل، إلا أن تكاثف وتلاحم مجموعة من العوامل الخاصة بنظام التسيير وكذا بالرؤساء الإداريين ومروسيهم وحتى الظروف التنظيمية وغيرها كل هذا يعتبر بمثابة مبرر لوجود أو عدم وجود مستوى معين من الإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة.



الفصل الرابع الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

بعد استكمال المتطلبات النظرية للدراسة وتحديد المفاهيم والمتغيرات الرئيسية التي تشكل بنيتها الإجمالية، تُعد مرحلة الإطار التطبيقي خطوة حاسمة في ترجمة تلك الأفكار إلى واقع ملموس، ويتمثل الهدف الأساسي لهذه المرحلة في الانتقال من عالم التجريد إلى عالم القياس والتحليل من خلال مراقبة الظاهرة في بيئتها الطبيعية أو المؤسسية.

يعتمد الجزء الميداني من هذه الدراسة على منهجية علمية صارمة تبدأ بتحديد مجتمع الدراسة واختيار عينة تمثيلية تعكس خصائصه، يلي ذلك استخدام أدوات البحث العلمي (مثل الاستبيانات أو المقابلات أو الملاحظة) لجمع البيانات اللازمة، ولضمان دقة النتائج، خضعت هذه الأدوات لاختبارات الصحة والموثوقية، يليها إدخال البيانات والتحليل الإحصائي لاستخلاص استنتاجات تجيب على أسئلة الدراسة وتؤكد أو تنفي فرضياتها.

1-المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتمد تقدم أي تخصص علمي على وجود منهجية بحثية محددة بوضوح تيسر اكتساب المعرفة المنهجية حول مختلف جوانب الواقع، بحيث يمكن للباحثين الاعتماد على هذه المعرفة في صياغة النظريات العلمية وإعادة دراستها للتحقق من صحتها أو إدخال عناصر جديدة عليها، مما يجعلها أكثر شمولاً وتكاملاً.

مصطلح المنهج هو ترجمة للكلمة الإنجليزية «méthode» والكلمة الفرنسية «méthode» وما يقابلها في لغات مختلفة، استخدمه أفلاطون بمعنى الاستقصاء أو التأمل أو المعرفة، واستخدمه أرسطو بمعنى الاستقصاء، وابتداءً من عصر النهضة الأوروبية، أصبح يُستخدم للإشارة إلى مجموعة من القواعد العامة التي تحكم عمل العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معروفة.¹

تُعرّف منهجية البحث بأنها مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث من أجل إجراء بحثه، ولذلك فإن المنهجية عنصر أساسي في البحث، حيث إنها ترشد الباحث وتساعد على تحديد نطاق البحث وأهدافه وأسئلته وفرضياته.²

من المعروف أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهجية التي يجب على الباحث إتباعها، وبناءً على هذا المنطق، نرى أن المنهجية المناسبة لهذه الدراسة هي النهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختيار هذا النهج دون غيره لأنه يتناسب تمامًا مع الظاهرة قيد الدراسة، حيث أنه يتعلق من خلال تقديم وصف للتواصل وأهميته داخل المؤسسة من جهة، وتحديد المنهجيات الأنسب لمثل هذه الموضوعات من جهة أخرى، يمكننا شرح النهج الوصفي، الذي يُعرّف بأنه طريقة تحليلية تركز على توفير معلومات كافية

¹ عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، مصر، القاهرة، ط5، 1976، ص210

² رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر، 2006، ص119.

ودقيقة حول ظاهرة أو موضوع معين خلال فترات زمنية محددة بهدف التوصل إلى نتائج علمية.

2- أدوات الدراسة:

يعد جمع البيانات أمراً بالغ الأهمية في أي بحث، لا سيما في العلوم الاجتماعية، حيث إن دقة صحة النتائج التي يتوصل إليها الباحث، فضلاً عن مدى توافقها مع الواقع، تعتمد على الاختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات، وتتألف هذه الأدوات من مجموعة الأساليب والتقنيات التي يستخدمها الباحث للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء بحث حول موضوع معين.

على الرغم من توفر العديد من أدوات جمع البيانات المختلفة، فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد نطاق أدوات جمع البيانات ونوعها وطبيعتها التي ينبغي على الباحث اعتمادها، وفي هذه الدراسة، اعتمدنا على أدوات جمع البيانات الأساسية التالية:

- **الملاحظة:** هي إحدى أدوات جمع البيانات والمعلومات في الدراسات الميدانية، ويمكن أن تكون أداة تكميلية للأدوات الأخرى، تنطوي على فحص البيئة المحيطة عن كثب وبغناية، حيث يقوم الباحث بتسجيل ما يلاحظه في الميدان، سواء كان ذلك سلوكاً أو كلاماً، وتستخدم هذه الطريقة عندما يتعذر الحصول على المعلومات من خلال الاستبيانات أو المقابلة، تُعد الملاحظة إحدى أقدم طرق جمع المعلومات عن ظاهرة معينة، من الأساليب المستخدمة بشكل خاص في دراسة الظواهر الطبيعية، وهي تنطوي على مراقبة وتتبع سلوك

الظاهرة قيد الدراسة والظروف المحيطة بها على مدى فترة زمنية محددة باستخدام طرق متنوعة.³

• **الاستبيان:** هو أداة بحثية تُستخدم لجمع المعلومات والبيانات من مجموعة من الأفراد أو الجماهير المستهدفة بهدف تحليلها وفهمها، ويهدف الاستبيان إلى جمع الآراء والتقييمات والمعلومات من مجموعة محددة من الأشخاص حول موضوع معين، عادةً ما يتم ذلك من خلال مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي يجب عليها المشاركون.

يمكن استخدام الاستبيان في سياقات عديدة ولأغراض متنوعة، بما في ذلك البحوث الأكاديمية، ودراسات السوق، وتقييم مدى الرضا عن خدمة معينة، والاستبيان الرأي السياسية، وتقييمات الأداء المؤسسي، ويتم تصميم الأسئلة الواردة في الاستبيان بعناية لضمان جمع المعلومات المطلوبة وتحليلها بفعالية. عند إجراء الاستبيان، يجب أخذ عدة عوامل في الاعتبار، مثل اختيار العينة المناسبة من المشاركين، والتأكد من صياغة الأسئلة بوضوح ودقة، وتجنب التحيز في تصميم الاستبيان، وضمان سرية وخصوصية المشاركين، وتحليل البيانات وتفسيرها بشكل مناسب للوصول إلى نتائج موثوقة⁴

إذا تم تصميم الاستبيان بشكل جيد وإجراؤه على النحو الصحيح، فيمكن أن يكون أداة فعالة لفهم وتحليل آراء ومواقف الجمهور المستهدف واتخاذ القرارات بناءً على النتائج التي يتم الحصول عليها.

³ مورييس الجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ترجمة، بوزيد صحراوي، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2006، ص206

⁴ محمود حسين الزغبى، أساليب البحث العلمي، مدخل منهجي تطبيقي، دار المنهل، عمان، الأردن، 2011، ص

3-مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث بأنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث أو التقصي و من أجل دراسة موضوعنا،فقد وقعت دراستنا على عينة من موظفي ثانوية مجاهد صادقي أحمد بالزعفران الجلفة.

• عينة الدراسة:

تُعرّف العينة بأنها مجموعة فرعية من المجموع تحتوي على بعض العناصر المراد اختبارها،وعادةً ما تُستخدم العينات عندما يتعذر إجراء مسح شامل للمجموع موضوع الدراسة،ونظرًا لأننا اعتمدنا على استبيان لجمع المعلومات والبيانات،فقد قررنا تحديد هذه الطريقة التي يمكن من خلالها اختيار العينة،والذين حيث سيتم توزيع الاستبيان عليهم وإجراؤه من قبل موظفي ثانوية المجاهد صادق أحمد في الزعفران،بمدينة الجلفة،ويرجع ذلك،من ناحية، إلى عدم وجود قاعدة بيانات عن العينة المستهدفة،ومن ناحية أخرى إلى سهولة اختيار أفراد العينة من مجتمع الدراسة.

• حجم عينة الدراسة

لقد ارتأينا تحديد ودراسة عينة يبلغ عددها 25أستاذًا،حيث وبعد المراجعة الأولية لقوائم الاستبيان وإجراء عملية الفرز الأولية للإجابات المقدمة،تم توزيع استمارات الاستبيان على مجموعة من أستاذة ثانوية صادقي أحمد الزعفران. والجدول الموالي يوضح نتائج ذلك:

الجدول رقم 1: مراحل جمع الإستبيان.

الإستبيان	العدد
الموزعة	25
المستردة	25
المستبعة	3
الخاضعة للتحليل	22

مصدر: من إعداد الطالب.

1-أساليب الدراسة :

وفقا لأهداف الدراسة والأدوات المعتمدة في ذلك، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية نوضحها فيما يلي :

الجدول 2: سلم مقياس ليكرت الثلاثي.

الإجابة	لا	لا أعلم	نعم
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالب

2-المدى:

يستخدم هذا الأسلوب لتحديد طول فئات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محوري الاستبيان، والجدول التالي يوضح طول الفئات كما يلي:

الجدول رقم 3: طول الفئات حسب مقياس ليكرت الثلاثي.

الإجابة	الدرجة	طول الفئة
منخفضة	1	من 1 إلى 1.66
متوسطة	2	من 1.67 إلى 2.33
مرتفعة	3	من 2.34 إلى 3

مصدر: من إعداد الطالب

- التكرار والنسبة المئوية: والتي تفيد في وصف وتبيان خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة متغيرات الدراسة الأساسية وهو يساعد كذلك على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي.
- الانحراف المعياري: استخدم هذا المقياس لمعرفة مدى إنحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي، حيث كلما كان الانحراف أقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتتات في استجابات أفراد عينة الدراسة والعكس صحيح.
- الانحدار الخطي البسيط: تم استخدام هذا الاختبار لتحديد أثر المتغير المستقل (الضغوط المهنية) على المتغير التابع (الالتزام الوظيفي).

3- ثبات أداة الدراسة:

تم حساب الثبات بطريقة Cronbach' s alpha الذي يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، كما يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين الفقرات المقياس، ويعكس الجدول التالي اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

الجدول رقم 4: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
الضغط المهني	17	0.965
الالتزام الوظيفي	12	0.954
جميع عبارات الاستبيان	29	0.977

مصدر: من إعداد الطالب

يظهر الجدول في الأعلى أن معامل الثبات Cronbach' s alpha لكل المحاور وأيضا لأداة الدراسة ككل جاء مرتفعاً، إذ تراوحت القيمة بين 0.954 و 0.977، وهي قيم تفوق الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بثبات عالي ويمكن الوثوق به في تحليل وتحقيق أهداف الدراسة.

4- وصف عينة الدراسة:

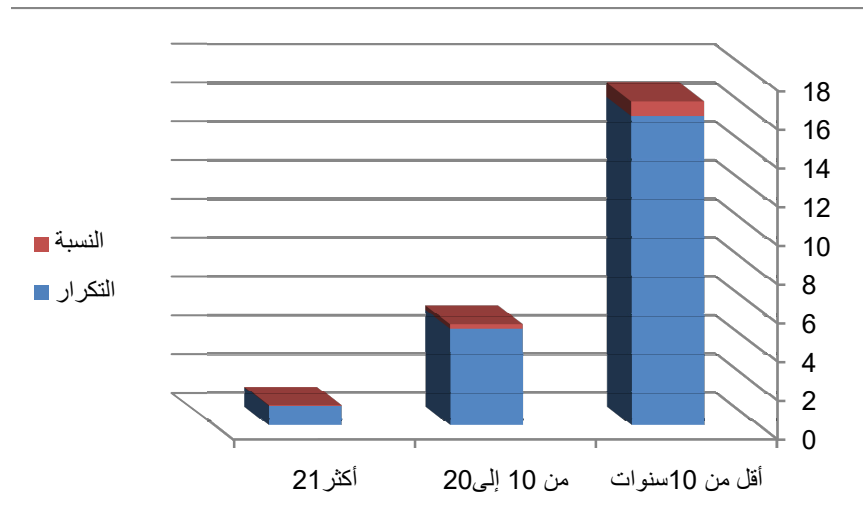
يتضمن هذا المحور التحليل الإحصائي للمعلومات العامة للاستبيان من خلال تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول رقم 5: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	13	59%
أنثى	9	41%
المجموع	22	100%

المصدر: من إعداد الطالب

الشكل رقم 1: أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر من إعداد الطالب بإستخدام excel

من خلال نتائج الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن هناك تقارب بين عدد ذكور و الإناث من الأساتذة في الثانوية حيث بلغت نسبة الذكور 59% و نسبة الإناث 41% ويعود ذلك إلى أن معظم مهام و وظائف ثانوية صادقي أحمد بالزعران الجلفة تتيح لكلا الجنسين القيام بها.

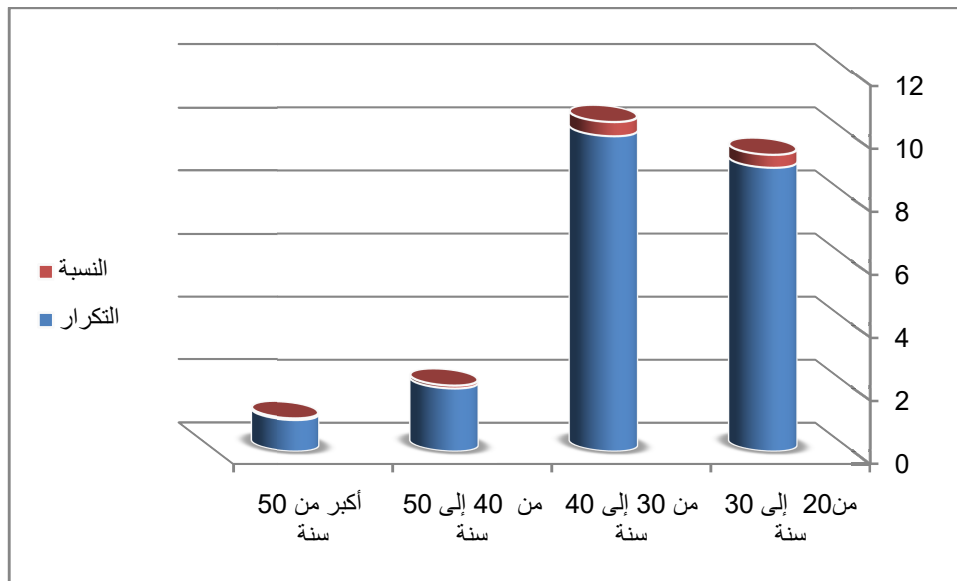
5- توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم 6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

العمر	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30 سنة	9	41%
من 30 إلى 40 سنة	10	45%
من 40 إلى 50 سنة	2	9%
أكبر من 50 سنة	1	5%
المجموع	22	100 %

المصدر: من إعداد الطالب.

شكل رقم 6: أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.



المصدر: من إعداد الطالب باستخدام excel

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر حضوراً هي فئة من

30 إلى 40 سنة بنسبة 45% ،تليها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 41%، مما يدل

على أن الغالبية العظمى من أساتذة العينة المدروسة هم في مرحلة الشباب وبداية الخبرة المهنية.

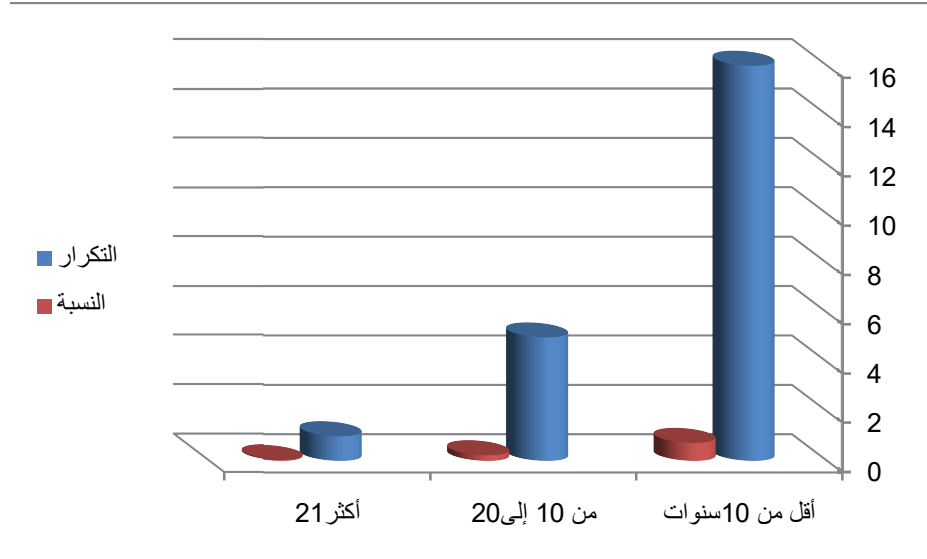
6- توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.

الحالة الإجتماعية	التكرار	نسبة التكرار
متزوج(ة)	10	46%
أعزب(ة)	12	54%
المجموع	22	%100

مصدر: من إعداد الطالب.

الشكل رقم 7: الحالة الاجتماعية للعينة



المصدر: من إعداد الطالب باستخدام excel

يتضح من الشكل والجدول أن نسبة العزاب بلغت 54% مقابل 46 % للمتزوجين، ويرتبط ذلك بارتفاع نسبة الشباب في الفئة العمرية الأصغر كما تبين في الجدول السابق.

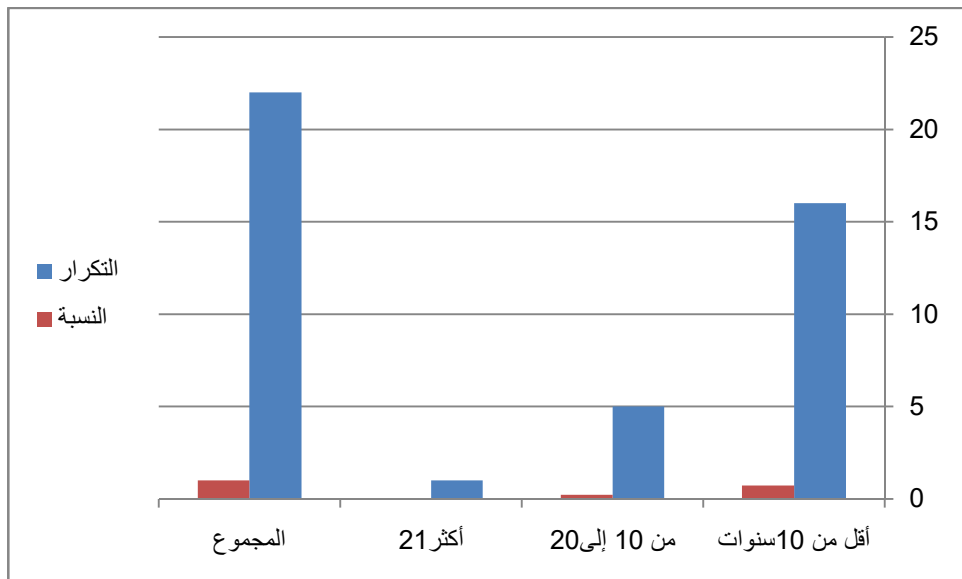
7-الأقدمية في العمل للعينة:

الجدول رقم 8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	16	73%
من 10 إلى 20	5	23%
أكثر 21	1	4%
المجموع	22	100%

مصدر: من إعداد الطالب

الشكل 8: يمثل الشكل أعمدة بيانية للأقدمية في العمل للعينة.



المصدر: من إعداد الطالب باستخدام excel

يبين الجدول أعلاه أن 73% من أفراد العينة لديهم أقدمية نقل على 10 سنوات، وهو ما يفسر انخفاض الخبرة الميدانية النسبية لدى معظم الأساتذة، في حين بلغت نسبة من تتراوح أقدميتهم بين 10 و 20 سنة 23% فقط.

8- عرض وتحليل عبارات متغيرات الدراسة.

ملاحظة: (الكبر حجم الجدول اخترنا أرقام العبارات المتعلقة بالضغط المهني ولم نكتب العبارة والتي تصل إلى 17 عبارة، أما الالتزام الوظيفي 12 عبارة).

• تحليل عبارات الضغوط المهنية.

الجدول رقم 9: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول عبارات الضغوط المهني

الإتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أعلم		لا		نعم		الر قم
				%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
مرتفع	1	0.000	3.00	0%	0	0%	0	100%	22	27
مرتفع	2	0.208	2.95	5%	1	0%	0	95%	21	4
مرتفع	3	0.457	2.86	5%	1	5%	1	91%	20	25
مرتفع	4	0.419	2.77	23%	5	0%	0	77%	17	1
مرتفع	5	0.598	2.77	5%	1	9%	2	86%	19	19
مرتفع	6	0.617	2.73	9%	2	9%	2	82%	18	24
مرتفع	7	0.706	2.55	5%	1	14%	3	77%	17	15
متوسط	8	0.866	2.18	14%	3	27%	6	55%	12	3

متوسط	9	0.900	2.09	18%	4	36%	8	45%	10	5
متوسط	10	0.996	2.09	0%	0	45%	10	55%	12	29
متوسط	11	0.928	2.05	14%	3	41%	9	45%	10	22
متوسط	12	0.905	2.00	18%	4	41%	9	41%	9	28
متوسط	13	0.928	1.95	14%	3	45%	10	41%	9	21
متوسط	14	0.932	1.86	9%	2	45%	10	41%	9	14
متوسط	15	0.862	1.73	18%	4	55%	12	27%	6	23
منخفض	16	0.887	1.59	5%	1	68%	15	27%	6	20
منخفض	17	0.839	1.50	5%	1	73%	16	23%	5	7
متوسط	-	0.709	2.27	المجموع الكلي						

المصدر: من إعداد الطالب بإستخدام spss.

يبين الجدول رقم 9 اتجاهات آراء المستجوبين حول مظاهر الضغوط المهنية لدى الأساتذة، من خلال قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة:

✓ جاءت العبارة رقم 27 "هل تشعر بمسؤولية أخلاقية تجاه نجاح طلابك بغض نظر عن الضغوط التي تواجهها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.00 وانحراف معياري 0.00، وهو ما يدل على إجماع تام من أفراد العينة، باتجاه عام مرتفع.

✓ تليها العبارة رقم 4 "هل أنت لمنصب أستاذ في المؤسسة بما يتناسب مع مستواك" بمتوسط 2.95 وانحراف 0.208، واتجاه مرتفع.

✓ وفي مقابل العبارتين سابقتين جاءت العبارة رقم 7 "هل سبق لك أن واجهت مشكلة كبيرة كان سببها ضغوط العمل" في مرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.50 وانحراف

معياري 0.839، وهذا اتجاه منخفض، مما يشير إلى أن معظم الأساتذة لم يتعرضوا لمشكلات كبيرة مباشرة بسبب ضغوط العمل.

ومما تبين أن المتوسط العام لمحور الضغوط المهنية يبلغ 2.27 بإنحراف معياري 0.709، وهو يقع ضمن الفئة المتوسطة من 1.67 إلى 2.33، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يعانون من ضغوط مهنية متوسط.

• تحليل عبارة الالتزام الوظيفي.

الجدول رقم 10: تحليل عبارة النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول

عبارات الالتزام الوظيفي.

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أعلم		لا		نعم		الرقم
				%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
مرتفع	1	0.208	2.95	5%	1	0%	0	95%	21	10
مرتفع	2	0.490	2.82	9%	2	5%	1	86%	19	13
مرتفع	3	0.516	2.77	14%	3	5%	1	82%	18	11
مرتفع	4	0.598	2.77	5%	1	9%	2	86%	19	16
مرتفع	5	0.617	2.73	9%	2	9%	2	82%	18	2
مرتفع	6	0.617	2.73	9%	2	9%	2	82%	18	18
مرتفع	7	0.778	2.59	5%	1	18%	4	77%	17	12
مرتفع	8	0.582	2.55	36%	8	5%	1	59%	13	8
مرتفع	9	0.839	2.50	5%	1	23%	5	73%	16	9
متوسط	10	0.555	2.32	59%	13	5%	1	36%	8	6

متوسط	11	0.575	2.18	64%	14	9%	2	27%	6	26
متوسط	12	0.833	1.82	27%	6	45%	10	27%	6	17
مرتفع	-	0.601	2.56	المجموع الكلي						

المصدر: من إعداد الطالب بإستخدام spss.

يبين الجدول رقم 10 اتجاهات آراء المستجوبين حول مظاهر الالتزام الوظيفي لدى الأساتذة، من خلال قراءة قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة حيث نلاحظ أن:

✓ احتلت العبارة رقم 10 "هل تلتزم بالمنهج الدراسي المقرر من الوزارة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.95 وانحراف معياري 0.208، باتجاه عام مرتفع، مما يعكس التزاما شبه تام بالإطار المؤسسي.

✓ جاءت العبارة رقم 13 "هل أنت حريص الاستفادة من هذه الوظيفة"، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2.82 وانحراف معياري 0.490، باتجاه مرتفع.

✓ في المقابل جاءت عبارة رقم 17 "هل تعتقد أن التغيرات المتكررة في نظام الامتحانات تزيد من شعورك بعدم الالتزام الوظيفي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ 1.82 وانحراف معياري 0.833، وهو اتجاه متوسط يشير إلى أن أثر التغيير المستمر في الأنظمة على الشعور بالالتزام.

أما جدول الالتزام الوظيفي فيبلغ متوسط محوره العام لـ 2.56 بانحراف معياري 0.601، وهو يقع ضمن الفئة المرتفعة من 2.34 إلى 3، مما يدل على أن أفراد العينة الدراسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الالتزام الوظيفي رغم الضغوط المهنية.

9- اختبار الفرضيات:

• اختبار الفرضية الرئيسية - الانحدار الخطي البسيط.

لاختبار أثر الضغوط المهنية (المتغير المستقل) على الالتزام الوظيفي (المتغير التابع) لدى أساتذة ثانوية صادقي أحمد، قمنا باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، وفيما يلي نتائج الاختبار التي توصلنا إليها.

الجدول 11: نتائج الانحدار الخطي البسيط.

القيمة	المعامل
0.612	معامل الارتباط (R)
0.375	معامل التحديد (R^2)
12.61	قيمة الثابت (α)
0.002	مستوى الدلالة المعنوية (Sig)
0.612	معامل الانحدار (β)
3.55	قيمة المحسوبة t

مصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن

✓ معامل الارتباط بلغت قيمته $R=0.612$ مما يدل على وجود علاقة ارتباطية

طردية موجبة متوسطة القوة بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي.

✓ كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.375$ وهذا يعني أن ما نسبته 37.5% من

التغيرات الحاصلة على مستوى الوظيفي تعود إلى أثر الضغوط المهنية.

✓ كما بلغت قيمة معامل الانحدار $\beta=0.612$ بما أننا وجدنا القيمة موجبة فهذا

يعني أن الزيادة في مستويات الضغوط المهنية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى

زيادة في مستوى الالتزام الوظيفي بمقدار $\beta=0.612$ وهذا يعني الأساتذة

تستجيب للضغوط بزيادة الانضباط والالتزام.

✓ قيمة الثابت $\alpha = 12.61$ هي عبارة عن قيمة ثابتة للالتزام الوظيفي في حالة إن كان تأثير الضغوط المهنية يساوي صفر.

✓ فيما بلغت قيمة المحسوبة $t = 3.55$ عند مستوى الدلالة الذي يبلغ $\text{Sig} = 0.002$ وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ، وهذا يؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط المهنية على الالتزام الوظيفي، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية (العامة).

ومنه تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط كالتالي:

$$Y = 0.612 X + 12.61.$$

حيث:

Y: الالتزام الوظيفي (المتغير التابع).

X: أثر الضغوط المهنية (المتغير المستقل).

ومنه نجد أن هنالك علاقة ارتباطية بين أثر الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي بثنائية صادقي أحمد بالزعران.

• اختبار الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الجزئية الأولى: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين

الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي لدى العينة ككل."

لاختبار صحة الفرضية استخدمنا معامل بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين للدراسة:

H0: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي.

H1: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي.

الجدول رقم 12: نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي.

مستوى الدلالة (Sig)	R ²	R	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.002 <	0.375	0.612**	0.709	2.28	الضغوط المهنية
0.05 ✓			0.601	2.56	الالتزام الوظيفي

الجدول رقم 13: نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الضغوط على الالتزام الوظيفي.

الدلالة	القيمة	المعامل
ارتباط موجب متوسط مرتفع	0.612	معامل الارتباط (R)
37.5% من التباين مفسّر	0.375	معامل التحديد (R ²)
دالة إحصائية	12.610	قيمة F المحسوبة
أثر موجب	0.612	Beta (β) المعيارية
أكبر من t الجدولية 2.086	3.461	قيمة t المحسوبة
—	20	درجة الحرية df
0.05 < دالة	0.002	مستوى الدلالة Sig

المصدر: من إعداد الطالب باستعمال SPSS

- نتيجة الاختبار:

ومن الجدولين 12 و 13 نلاحظ أن النتائج أثبتت الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة، متوسطة القوة بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.612$ ، كما بلغت قيمة معامل التحديد

$R^2=0.375$ ، مما يعني أن ما نسبته 37.5% من التغيرات الحاصلة في مستوى الالتزام الوظيفي تعود إلى أثر الضغوط المهنية.

وقد جاءت قيمة مستوى الدلالة $Sig= 0.002$ وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد $\alpha=0.05$ ، مما يؤكد وجود أثر ذي دلالة إحصائية للضغوط المهنية على الالتزام الوظيفي لدى أساتذة ثانوية صادقي أحمد بالزعفران، وهذا نفسه ما أكدته الفرضية الرئيسية.

$$Y=0.612 X+12.61.$$

- الفرضية الجزئية الثانية: "يصاحب الاختلاف بين الجنسين اختلاف في مستوى الضغط المهني ومستوى الالتزام الوظيفي".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للعينتين المستقلتين للمقارنة بين متوسطي مجموعتي الذكور والإناث في كل من الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني والالتزام الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني والالتزام الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم 14: الإحصاء الوصفي لمتغيري الدراسة تبعا لمتغير الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	المتغير
0.649	2.308	13	ذكر	الضغوط المهنية
0.742	2.229	9	أنثى	الضغوط المهنية
0.499	2.654	13	ذكر	الالتزام الوظيفي

0.676	2.426	9	أنثى	الالتزام الوظيفي
-------	-------	---	------	------------------

المصدر: من إعداد الطالب باستعمال SPSS

الجدول 15: نتائج اختبار t للعينتين المستقلتين تبعا لمتغير الجنس.

القرار	مستوى الدلالة	Sig	df	t الجدولية	t المحسوبة	المتغير
قبول H_0	0.05	0.799	20	2.086	0.258	الضغوط المهنية
قبول H_0	0.05	0.399	20	2.086	0.862	الالتزام الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب باستعمال SPSS

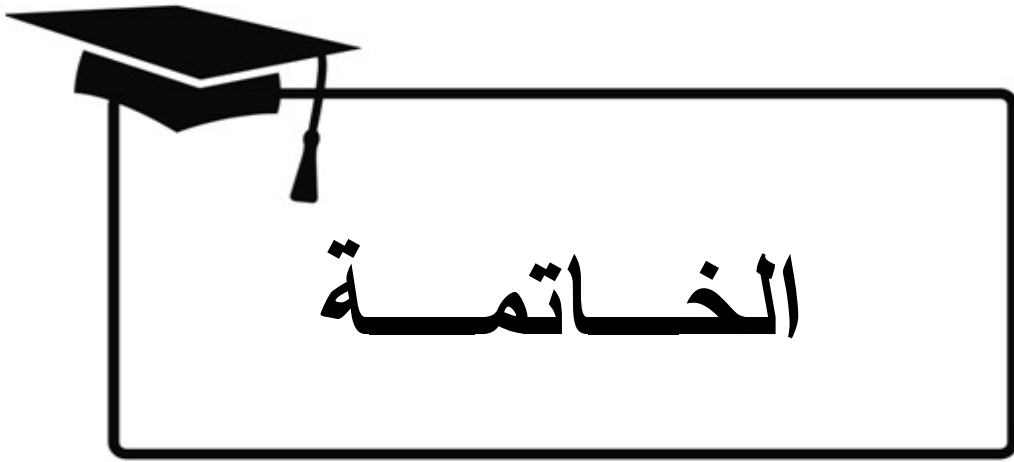
تشير نتائج اختبار (t) في الجدول رقم (15) إلى أن قيمة t المحسوبة لمتغير الضغوط المهنية بلغت 0.258 ، وبالنسبة للالتزام الوظيفي بلغت 0.862 ، وكلتاهما أقل من قيمة t الجدولية البالغة 2.086 عند درجة حرية $df=20$ ومستوى دلالة $\alpha=0.05$ ، كما أن قيم Sig تجاوزت 0.05 .

وعليه نقبل الفرضية الصفريية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الضغوط المهنية ولا في مستوى الالتزام الوظيفي ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأساتذة من الجنسين يعملون في نفس البيئة التنظيمية ويخضعون لنفس الضغوط المهنية والمتطلبات الوظيفية، مما يجعل تجربتهم متقاربة بغض النظر عن الجنس.

- نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية:

أشارت نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس إلى أن نسبة الذكور بلغت 59% (13 أستاذاً) مقابل 41% للإناث (9 أستاذات)، وبالنظر إلى طبيعة البيئة المهنية في ثانوية صادقي أحمد بالزعران التي تتيح لكلا الجنسين ممارسة نفس المهام والوظائف، فإن مستوى الضغوط المهنية جاء متوسطاً لدى عينة الدراسة ككل بمتوسط حسابي 2.27، فيما جاء مستوى الالتزام الوظيفي مرتفعاً بمتوسط حسابي 2.56.

ويلاحظ أن الاختلاف بين الجنسين لا ينعكس بالضرورة على مستوى الالتزام الوظيفي بشكل جوهري نظراً لتقارب طبيعة المهام الموكلة لكليهما، مما يدل على أن الالتزام الوظيفي لدى الأساتذة لا يتأثر تأثراً كبيراً باختلاف الجنس بقدر ما يتأثر بطبيعة الضغوط المهنية ذاتها.



خاتمة

انطلقت هذه الدراسة بمشكلة شائعة وواسعة الانتشار تواجه المؤسسات الجزائرية، وهي الضغط المهني، الذي ربطناه بالالتزام الوظيفي لدى موظفي الموارد البشرية، ويُعد هذا الموضوع بالغ الأهمية نظراً للدور الذي يلعبه كل من الضغط المهني والالتزام الوظيفي في التأثير على أداء الموظفين، وبالتالي على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة ككل. و أظهرت دراستنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط المهني والالتزام الوظيفي لدى الموظفين في ثانوية صدقي أحمد في زعفران، جلفة.

فمنذ بدايتها، سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن سؤال محوري يتعلق بمدى تأثير الضغط المهني على الالتزام الوظيفي لدى الموظفين في ثانوية المجاهد صادق أحمد في زعفران، جلفة، وقد استلزم ذلك وجود أساس نظري متين لهذين المفهومين من خلال الاستفادة من الأطر النظرية المختلفة التي درسوها، ثم الانتقال إلى الميدان لاختبار فرضياتهم في ضوء بيانات إحصائية دقيقة.

الالتزام الوظيفي لا يقتصر على مجرد التواجد المادي أو أداء المهام الوظيفية، بل هو شعور بالانتماء والمسؤولية والمبادرة من أجل تحقيق الأهداف التعليمية للمؤسسة، وهذا الالتزام هو ما يُترجم في نهاية المطاف إلى ممارسات تعليمية فعالة، وتفاعل إنساني إيجابي مع الطلاب، وتخطيط تعليمي يتوافق مع احتياجاتهم وواقعهم.

النتائج:

بشكل عام، تتوافق النتائج مع الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، التي أكدت على العلاقة الوثيقة بين ضغوط المهني والالتزام الوظيفي، على الرغم من اختلاف بعض الدراسات فيما يتعلق بطبيعة هذه العلاقة وحجم تأثيرها بسبب الاختلافات في السياقات الثقافية والمؤسسية، كما تؤكد نتائج دراستنا أن الالتزام الوظيفي لدى أساتذة المدارس

الثانوية لا يتأثروا فقط بوجود الضغوط المرتبطة بالعمل فإن هذه الضغوط تحفز الموظفين أحياناً على التركيز بشكل أكبر على مهامهم والتغلب على العقبات، وأهمها:

- تؤكد النتائج صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على أن الضغوط المهنية تؤثر على الالتزام الوظيفي لدى موظفي مؤسسة ثانوية المجاهد صادقي أحمد بالزعفران ولاية الجلفة.

- مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة ثانوية صادقي أحمد بالزعفران جاء بمتوسط حسابي 2.27، مما يدل على وجود ضغوط مهنية لكنها لم تصل إلى الدرجة المرتفعة.
- مستوى الالتزام الوظيفي جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي 2.56، مما يدل على أن الأساتذة يحافظون على التزام وظيفي جيد رغم الضغوط التي يواجهونها.
- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والالتزام الوظيفي، وقد أثبت اختبار الانحدار الخطي البسيط أن الضغوط المهنية تؤثر بشكل إيجابي في الالتزام الوظيفي، وهو ما يمكن تفسيره بأن الضغط المهني المتوسط قد يكون دافعاً إيجابياً للالتزام الوظيفي لدى الأساتذة.

التوصيات:

- وبناءً على ما توصلنا إليه، يمكن تقديم جملة من التوصيات العملية؛ أبرزها
- يجب على مديري المدارس التركيز على تحسين بيئة العمل وتعزيز مناخ مؤسسي يقلل من التوتر دون المساس بحافز الإنجاز، وينبغي عليهم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في وضع برامج تدريبية تعزز قدرة المعلمين على التعامل مع الضغوط المهنية .
- كما يُنصح بوضع نظام للحوافز المعنوية والمادية يعزز الالتزام المهني ويمنع تراجعهم في مواجهة الضغوط المتزايدة.

- تجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة لم تخلو من عدد من أوجه القصور، وأبرزها صغر حجم العينة، التي اقتصرَت على 22 أستاذاً من مدرسة ثانوية واحدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على نطاق أوسع، وبالتالي تفتح هذه النتائج آفاقاً بحثية واسعة للدراسات المستقبلية، مثل توسيع العينة لتشمل مؤسسات متعددة في ولايات مختلفة إتباع مناهج مختلفة، أو إدراج متغيرات وسيطة ومعتدلة مثل الالتزام الوظيفي وأسلوب القيادة وسنوات الخبرة لتعميق فهمنا لهذا المجال المعرفي الغني.
- في نهاية المطاف، تؤكد هذه الدراسة أن الأفراد يظلون حجر الزاوية في كل نجاح مؤسسي، وأن الاستثمار في رفاههم النفسي وتعزيز التزامهم تجاه عملهم ليس ترفاً إدارياً، بل ضرورة إستراتيجية تضمن استمرار الأداء وجودة النتائج التعليمية.



قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

الكتب:

- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002
- أحمد يوسف دوين، الإدارة والسلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014،
- بلال خلف السكارنة، إدارة الأعمال الحديثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011
- توفيق عبد الرحمان، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 1994
- جمال الدين محمد المرسي الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2010،
- حسين حريم، 2013، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013
- خضير كاظم حمود والخرشة ياسين كاسب، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2009،
- الختاتنة سامي محسن، علم النفس الإداري، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012
- شعبان على حسين السيبي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002
- صبرينة غربي، مصادر وآثار الضغوط النفسية المهنية، دار الكتاب العربي، ط، الجزائر، 2014

- صلاح الدين محمد عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي ،مدخل تطبيقي معاصر،الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، د.س
- طه عبد العظيم حسين ،سلامة عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط النفسية والتربوية،دار الفكر للطباعة والنشر،الإسكندرية،مصر، 2006
- العميان محمود سلمان،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،دار وائل للنشر،الطبعة الخامسة، عمان،2015
- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة،دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن،ط2، 2005
- عويد سلطان المشعان،علم النفس الصناعي،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع،الإمارات العربية المتحدة، الكويت،ط1، 1994
- عبد الرؤوف صالح، الالتزام التنظيمي، دار المعارف،بيروت،2022
- فاروق السيد عثمان، القلق إدارة الضغوط النفسية،دار الفكر العربي،مصر،ط1 ، 2001
- كامل محمد عويضة، دراسة علمية بين علم النفس الاجتماعي وعلوم أخرى،دار الكتب العلمية،بيروت،ط1، 1996
- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي،مطبعة الجمهورية، ب.ط، الإسكندرية، مصر، 1999
- موريس أنجرس،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات علمية-،دار القصبة للنشر والتوزيع،الجزائر،1990
- ماجدة بهاء الدين السيد عبيدى، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان، 2008

- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010،
- هارون توفيق الرشدي، الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها، جامعة الزقازيق، مصر، 1999
- يفيد فونتانا، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، ترجمة حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2009

المقالات والمجلات العلمية:

- عويدة المشعان، دافع الانجاز وعلاقته بالقلق والاكتئاب والثقة بالنفس، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 20، الكويت، 1994

الرسائل الجامعية وأطروحات الدكتوراء:

- عداد حسن، إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة، رسالة دكتوراء في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2، 2015
- شويطر ليلي، الضغط المهني لصراع وغموض الدور وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين، مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2005
- مخلوفي أسعيد، ضغوط العمل وعلاقاتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير، أم البواقي، الجزائر، 2014،
- مسعودي إيناس، جلالتي إكرام، أثر القيادة التحويلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية مذكرة ماجستير، جامعة حمة لخضر بالوادي، 2019

المراجع الأجنبية:

- Buchanan1974, The :Building Organizational Commitment Socialization of Managers in Work Organizations, Human Resource Management Review, USA, 1974 , Administrative Science Quarterly, Vol. 19, No. 4, pp. 533-546
- Chatman & O'Reilly, 1986, Organizational Commitment and ,The Effects of Compliance :Psychological Attachment Prosocial Behavior and Internalization on ,Identification, Journal of Applied Psychology, Vol. 71, pp. 492-499, USA, 1986
- Cohen, 2008,The Dynamics Between Organisational Commitment and Professional Identity Formation at Work, Springer, Dordrecht, Netherlands, 2007
- Tayyab, 2006, sessment of Organizational An Empirical As Commitment Measures, Pakistan Journal of Psychological Research, Vol. 22, Pakistan, 2006/2007
- Wright & Kehoe, Human Resource Practices and Organizational A Deeper Examination :Commitment, Asia Pacific Journal of Human Resources, Vol. 46 Australia 2008
- Wagner and Holleneck, Securing :Organizational Behavior Competitive Advantage , Routledge (Taylor & Francis), New York, USA, 2010,



الاستبيان:



جامعة الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
قسم تنظيم وعمل



التعليمة:

زميلي الأستاذ، زميلتي الأستاذة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، تحية طيبة:

أقدم لكم هذا الاستبيان كجزء من دراسة بحثية تهدف إلى فهم طبيعة الضغط المهني وتأثيره على الالتزام الوظيفي، نحن ندرك تمامًا أن بيئة العمل الحديثة تفرض تحديات متزايدة، ويسعى هذا البحث إلى استكشاف كيفية انعكاس هذه التحديات على ارتباط الموظف بمؤسسته وتقانيه على عمله، في سياق إعداد رسالة التخرج للحصول على درجة الماجستير، يرجى وضع علامة (X) مناسبة، مع العلم أن هذه المعلومات سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض علمية.

بيانات عامة:

• الجنس:

أنثى ☐ ذكر ☐

• السن:

[30-20] ☐ [40-30] ☐ [50-40] ☐ [أكبر من 50] ☐

• الحالة الاجتماعية:

متزوج (ة) ☐ أعزب (ة) ☐

• الأقدمية في العمل:

أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 21 سنة ☐

الرقم	العبارة	نعم	لا	لا أعلم
1	هل مهنتك كأستاذ(ة) تتوافق مع شخصيتك وميولك؟			
2	هل أنت راض عن عملك؟			
3	هل تؤثر ضغوط العمل على أدائك الوظيفي؟			
4	هل أنت مناسب لمنصب أستاذ في المؤسسة بما يتناسب مع مستواك؟			
5	هل يمكنك تقليل ضغوط العمل؟			
6	هل توجد عمليات في سلوك الأفراد بين المستويات الإدارية المختلفة؟			
7	هل سبق لك أن واجهت مشكلة كبيرة كان سببها ضغوط العمل؟			
8	هل تتناسب مع البيئة التنظيمية داخل المدرسة الثانوية؟			
9	هل تشعر بمرور الوقت أثناء وجودك في العمل؟			
10	هل تلتزم بالمنهج الدراسي المقرر من الوزارة؟			
11	هل تجد أن عملك له معنى إيجابي لحياتك؟			
12	هل تتعاونون مع الأساتذة في سبيل تطوير مهارات التلاميذ؟			
13	هل أنت حريص على الاستفادة من هذه الوظيفة؟			
14	هل تفضل العمل بمفردك؟			
15	هل يسبب لك الضجيج في مكان العمل ضغطاً أثناء العمل؟			
16	هل تعتقدون أن الالتزام الوظيفي للأساتذة في الثانوية يؤثر بشكل كبير على نتائج التلاميذ؟			
17	هل تعتقد أن التغييرات المتكررة في نظام الامتحانات تزيد من شعورك بعد الالتزام الوظيفي؟			
18	هل أنت راض عن مستوى أدائك ؟			
19	هل أنت مرتاح(ة) بالعمل في هذه المؤسسة؟			

20	هل تواجه صعوبة في اتخاذ بعض القرارات الشخصية؟		
21	هل تشعر بالسعادة أثناء قيامك بعملك؟		
22	هل تجد صعوبة في مواكبة التغييرات المستمرة في المناهج والوسائل التكنولوجية المطلوبة؟		
23	هل تجد نفسك مضطرا لنقل أعباء العمل؟		
24	هل تشعر بأنك تحظى بدعم كاف من الإدارة والزملاء للتغلب على الصعوبات المهنية؟		
25	هل تشعر بانتماء حقيقي للمؤسسة التعليمية التي تعمل بها؟		
26	هل تفكر في ترك مهنة التدريس أو الانتقال لقطاع آخر إذا توفرت لك فرصة بديلة بنفس الراتب؟		
27	هل تشعر بمسؤولية أخلاقية تجاه نجاح طلابك بغض النظر إلى الضغوط التي تواجهها؟		
28	هل لاحظت أن زيادة ضغط العمل تدفعك إلى التفكير في الغياب أو تقليل المبادرات في الفصل؟		
29	هل تشعر أن مهنة التدريس جعلتك شخصا أكثر عصبية في حياتك؟		