



جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة



## مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بقطاع التكوين المهني

-دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني والتمهين بمدينة دار الشيوخ -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتور:

د/ بلول احمد

إعداد الطالبتان:

• بن سالم سمية

• قلام فتيحة

الموسم الجامعي: 2021/2020



# الأهداء

قال تعالى ((يرفع الذين آمنوا والذين أوتوا العلم درجات)).  
والصلاة والسلام على رسوله الكريم القائل [اطلب العلم من المهد الى اللحد].  
أهدي ثمرة جهدي وعملي الى من حقت فيهما الطاعة بعد الله . الى التي اسير  
ببركة دعائها ... الى أحق الناس بصحبتى...أمي حفظها الله .  
الى من كان لنا الرفيق والسند... الى من علمني أن الحياة صبر وكفاح...أبي  
وقدوتي أطال الله في عمره... الى من قاسموني حلوة الحياة ومرها... إخوتي  
وأخواتي ... الى من رأيت فيهم السند وكانوا خير العون لي صديقتي ورفيقات  
دربي... الى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى عبارات  
العلم الى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح الى  
أساتذتنا الكرام.

بن سالم سمية



# شكر و عرفان

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا

لقائله في محكم تنزيل

{ .. إِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ .. }

الآية 07 سورة إبراهيم

نتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور  
المشرف أحمد بلول" الذي سهل لنا طريق  
العمل

ولم يبخل علينا بنصائحه القيمة ، ، فكان نعم المشرف شكرا جزيلا لك  
أستاذنا ولكل أساتذتنا الكرام من الابتدائي للنهائي .

كما نتقدم بالشكر الجزيل لصاحب الفضل الكبير في تمام عملنا وكمال تربصنا  
الميداني مستشار التوجيه السيد "طاوسي الأمجد" كما نشكر الإنسان النبيل  
السيد " دمانى الأخضر" وكل العاملين بالمركز.

و لا ننسى أن نقدم كل عرفاننا إلى من ساعدونا من قريب أو من بعيد  
في انجاز هذا العمل

المتواضع. جزاكم الله

عند ألف

خير.

## ملخص الدراسة :

جاءت هذه الدراسة بعنوان الالتزام التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني, معتمدين في ذلك على طرح التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ؟ ويرجع سبب اختيار هذا الموضوع الى توضيح العلاقة بين الالتزام التنظيمي والضغط المهني, وتكمن أهمية هذه الدراسة في أن تطور وتقدم المنظمات يكون من خلال معرفة المسؤولين بشكل العلاقة والتأثير المتبادل بين متغير الالتزام التنظيمي ومتغير الضغط المهني ومحاولة استثمار تلك العلاقة في تحقيق أداء أفضل على مستوى الالتزام التنظيمي والضغط المهني.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع متطلبات هذه الدراسة ,وتم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة تتكون من 35 مفردة متمثلة في رؤساء مصالح اداريين وتقنيين واساتذة وعمال أمن ،ولتحليل النتائج الإحصائية تم استعمال "برنامج الـ"SPSS". وقد خلصت الدراسة الى النتائج التالية:

- 1-توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والضغط المهني .
- 2-توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام العاطفي والضغط المهني.
- 3-توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المستمر والضغط المهني.
- 4-توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المعياري والضغط المهني.

### **Abstract of the study**

THIS STUDY came under the title of organizational commitment and its relationship to professional pressure, based on posing the main question: is there a correlation and professional pressure among Workers at the Vocational Training and Apprenticeship Center in Dar chioukh ? The reason for choosing this topic is to clarify the relationship between organizational commitment and professional pressure, and the importance of this study lies in the development and progress of organizations through the knowledge of officials of the relationship and the mutual influence between the variable of organizational commitment and the variable of professional pressure, and an attempt to invest that relationship in the achieving better performance at the level of commitment organizational and professional pressure .

The descriptive approach was relied upon, which fits with the requirements of this study, and the field study was applied to a sample consisting of 35 individuals, represented by heads of administrative departments, technicians, professors and security workers, and to analyze the statistical results, the 'SPSS Program' was used.

The study found the following results:

- There is a correlation between emotional commitment and professional pressure .
- There is a correlation between continuous commitment and professional pressure .
- There is a correlation between continuous commitment and professional pressure .
- There is a correlation between normative commitment and professional pressure .

**Résumé de l'étude:**

CETTE ÉTUDE s'est inscrite sous le titre de l'engagement organisationnel et de son rapport à la pression professionnelle, en posant la question principale : existe-t-il une corrélation et une pression professionnelle entre les travailleurs du Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage de Dar chioukh ? La raison du choix de ce thème est de clarifier la relation entre l'engagement organisationnel et la pression professionnelle, et l'importance de cette étude réside dans le développement et le progrès des organisations à travers la connaissance des responsables de la relation et l'influence mutuelle entre la variable d'engagement organisationnel et la variable de la pression professionnelle, et une tentative d'investir cette relation dans la réalisation d'une meilleure performance au niveau de l'engagement pression organisationnelle et professionnelle.

L'approche descriptive a été retenue, qui correspond aux exigences de cette étude, et l'enquête de terrain a été appliquée à un échantillon composé de 35 personnes, représentées par des chefs de services administratifs, des techniciens, des professeurs et des agents de sécurité, et pour analyser les résultats statistiques, le « programme SPSS » a été utilisé.

L'étude a trouvé les résultats suivants:

- Il existe une corrélation entre l'engagement émotionnel et la pression professionnelle.
- Il existe une corrélation entre l'engagement continu et la pression professionnelle.
- Il existe une corrélation entre l'engagement continu et la pression professionnelle.
- Il existe une corrélation entre l'engagement normatif et la pression professionnelle.

الصفحة	فهرس المحتويات
ب	إهداء
ج	شكر وتقدير
د	ملخص البحث
ز	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
1	مقدمة
<b>الباب الأول: الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
4	إشكالية الدراسة
6	الدراسات السابقة
9	تساؤلات الدراسة
10	فرضيات الدراسة
10	أهمية الدراسة
11	أسباب اختيار الموضوع
12	أهداف الدراسة
12	المفاهيم الاجرائية لمتغيرات لدراسة
<b>الفصل الثاني: الالتزام التنظيمي</b>	
15	تمهيد
16	أولا : مفهوم الالتزام التنظيمي
17	ثانيا : أهمية الالتزام التنظيمي
19	ثالثا : خصائص الالتزام التنظيمي
19	رابعا : نتائج الالتزام التنظيمي
23	خلاصة الفصل



الفصل الثالث: الضغط المهني	
25	تمهيد
26	أولا : تعريف الضغوط المهنية
27	ثانيا: مصادر ضغوط العمل
28	ثالثا: مستويات الضغوط المهنية
28	رابعا: الآثار المرتبة على الضغوط المهنية
31	خامسا: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل
33	خلاصة الفصل
الباب الثاني : الجانب الميداني	
الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية	
36	تمهيد
37	أولا : تحديد منهج الدراسة
37	ثانيا : تحديد عينة الدراسة
38	ثالثا : أدوات وتقنيات البحث المستخدمة في الدراسة
39	رابعا : الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
40	خامسا : حدود الدراسة
41	سادسا : الأساليب الإحصائية المعتمدة في موضوع الدراسة
الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
44	عرض ومناقشة الفرضية العامة
45	عرض ومناقشة الفرضية الأولى
45	عرض ومناقشة الفرضية الثانية
46	عرض ومناقشة الفرضية الثالثة
51	خاتمة
53	المراجع
	الملاحق

# فهرس الجد اول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	جدول يوضح مواصفات مجموعة الدراسة	01
39	جدول يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الالتزام التنظيمي	02
40	جدول يمثل ثبات الأداة حسب ألفا كرومباخ 74 %	03
44	جدول يمثل نتائج الفرضية العامة مصدره ال spss	04
44	جدول يمثل اختبار ال t test من خلال جدول ال spss	05
45	جدول يمثل نتائج الفرضية الفرعية الأولى مصدره ال spss	06
45	جدول يمثل اختبار ال t test من خلال جدول ال spss	07
46	جدول يمثل نتائج الفرضية الفرعية الثانية مصدره ال spss	08
46	جدول يمثل اختبار ال t test من خلال جدول ال spss	09
46	جدول يمثل نتائج الفرضية الفرعية الأولى مصدره ال spss	10
47	جدول يمثل اختبار ال t test من خلال ال spss	11

# مقدمة

## مقدمة:

إن تعزيز الالتزام التنظيمي هو مسألة مهمة لدى أي منظمة، فبوجود موارد بشرية مؤهلة وقادرة وذات التزام عالي يدفع بالمنظمة إلى تحقيق نتائج إيجابية والتي لا تقف عند حد التخفيض من مستويات تغيب وتأخر الموظفين أو تقليل مستوى دوران العمل بل تذهب إلى أبعد من ذلك بتعزيزها المواطنة لأداء وفعالية المنظمة وعامل داعم لسلوك المواطنة (كاظم, 2007,2010; Krishna & Marquardt, 2007; Cohen, 2007)، بما يعزز من نفسية الموظف دافعا إياه للارتباط النفسي بالمنظمة وولائه لها واستغراقه في أهدافها بتبنيها والعمل على تحقيقها جنبا إلى جنب مع أهدافه الخاصة (Meyer , 1993, Allen & ).

وإن العمل على تحقيق أهداف المنظمة والوصول بها إلى أداء عالي هو ما تسعى إليه كل منظمة، وغالبا ما تركز في ذلك على المورد البشري بإعتباره أبرز أصولها وجزءا كبيرا من التكاليف التي تتحملها لتقديم منتجاتها وخدماتها وأي زيادة في هذه التكاليف يمكن ان يؤثر سلبا على استمراريتها و ربحيتها (khatibi et al.2009), ويشير كل من Hart و coper (2009) إلى ان الضغوط المهنية تعتبر مشكلة متزايدة ينجم عنها تكاليف كبيرة يتحملها الموظفون والمنظمات على حد سواء, كما تعتبر الضغوط المهنية أبرز مشاكل بيئة العمل التي من شأنها التأثير سلبا على مستويات الالتزام لدى الموظفين في المنظمات (Cicei;2016, Ahmed & Roslan, Bhatti et al,2012). وهذا ما يضع المنظمات أمام مواجهة تلك العوامل المسببة للضغوط المهنية لما لها من تأثير سلبي على الالتزام التنظيمي والأداء، وخصوصا مع تنامي تلك الضغوط بسبب تغيير المنظمة لسياساتها سعيا لمواكبة التغير السريع في بيئة الأعمال وذلك في ظل العولمة والتغير التكنولوجي والمنافسة الحادة.

# الجانب النظري

## إشكالية الدراسة واعتباراتها

- 1- تحديد الإشكالية
- 2- الدراسات السابقة
- 3- تساؤلات الدراسة
- 4- فرضيات الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- أسباب اختيار الموضوع
- 7- أهداف الدراسة
- 8- المفاهيم الاجرائية لمتغيرات الدراسة

1 / إشكالية الدراسة :

إن الموارد البشرية من أهم أركان قيام المنظمات ونجاحها حيث انه عن طريق الموارد البشرية تتمكن هاته المنظمات من تحقيق أهدافها والوصول لغايتها المنشودة فعند إنشاء اي مؤسسة يتم التركيز على جلب العمال الأكفاء الذين لهم القدرة على أداء الاعمال والمهام المطالبين بتنفيذها ومن أهم هاته الشروط أن يكون لهؤلاء العمال القدرة والكفاءة على أداء الأعمال.

وعند انعقاد عمل بين الطرفين تكون هناك حقوق وواجبات على كل الاطراف الالتزام بها ومن بين ابرز واجبات العمال الالتزام في هذه المنظمة ، والوقت يلعب دور كبير في تعزيز وتنمية هذا الشعور .

ان المنظمات دائما هي بحاجة إلى التزام العاملين بها وذلك لعدة اعتبارات خاصة منها وان الالتزام التنظيمي هو الرابط بين العمال والمؤسسة بحيث انه الدافع لتبني قيم وأهداف المؤسسة ، وكذلك نتيجة للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية التي تشهدها مختلف مناحي الحياة مما يؤدي لدوران العمل وكثرة التغيب وعدم الانضباط ولقد انعكست آثار تلك التغيرات على الأفراد بما فيهم عمال مركز التكوين المهني والتمهين وبرزت أعراض ذلك بأشكال سلوكية مختلفة تعرقل العمل مما يجعل البعض منهم غير مبال والبعض الآخر يغير المؤسسة ويطالب بالتحويل وذلك يؤدي إلى نقص الفاعلية التنظيمية ، مما يجعل مركز لتكوين المهني بحاجة إلى عمال ذو التزام تنظيمي .

ونظرا لأهمية الالتزام التنظيمي لمثل هذه القضايا في مساعدة الأفراد والتخفيف من المشكلات التي تعرقل عملية التكيف مع محيطهم المهني ، فقد ارتأينا ان نتناول المشكلة في دراستنا الحالية .

ان المقصود من التزام العامل هو قوة اندماجه مع التكوين المهني والتمهين ودرجة ارتباطه بها وقبوله لأهدافها وقيمها وبذل جهد اكبر ممكن من اجلها مع رغبته في الاستمرار في أداء عمله.

ويقصد بانسجام العامل مع منظمته التي يعمل بها والرغبة الشديدة في العمل بها بغض النظر عن العائد المادي.

ان العامل الذي يتمتع بالالتزام التنظيمي حتما سيبذل أقصى جهده ويرغب في البقاء في المنظمة .



2/ الدراسات السابقة:-الالتزام التنظيمي:

1\_ دراسة عمارة، قداش، (2017):عنوان: "الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح-ورقلة" هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح- ورقلة ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبانة مكونة من 62 بنداً أعدت بغرض هذه الدراسة ، حيث اشتملت عينة الدراسة على 72 أستاذا ، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss الاصدار 23) بالاعتماد على الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية ، معامل ارتباط بيرسون ، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين استخدام الكلية للحوافز السلبية والالتزام التنظيمي لدى أساتذة لكلية وان هناك علاقة ارتباطية طردية بين التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في العمل سواء من طرف الادارة أو الأساتذة والالتزام التنظيمي.

2\_ دراسة العمري اسماعيل، عبد الفتاح ابي مولود، (2017) بعنوان قياس مستوى الالتزام لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة" هدفت الدراسة الى تقدير مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة متكونة من 612، عامل وللحصول على البيانات اللازمة لاعداد الدراسة، استخدم الباحث استبيان صمم لقياس مستوى الالتزام التنظيمي للعمال، يحتوي على اربعة ابعاد هي بعد الاعتزاز بالمنظمة، وبعد البقاء بالمنظمة، وبعد تطابق الاهداف القيم، وبعد بذل المجهود الاضافي، وبعد تطبيقه على عينة من عمال وعاملات قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة توصلت الدراسة الى النتائج اهمها ان مستوى الالتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات

بمنطقة ورقلة مستوى منخفض، كما أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى لاختلاف السن والخبرة لصالح العمال الاكبر سنا، الاكثر خبرة، وتم تفسيرها على ضوء التراث العلمي والدراسات السابقة في الموضوع، ومن خلال النتائج السالفة الذكر، اقترح الباحث عقد دورات تدريبية للعمال والمشرفين وتعريفهم بأهمية الالتزام التنظيمي والعوامل التي تساهم في تكوينه وتنميته وترسيخه وما ينجم عنه من فوائد تعود عليهم وعلى مؤسساتهم.

**3\_ دراسة القرالة علاء، (2018) بعنوان: " اثر الممارسات ادارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي في وزارة التربية والتعليم: دراسة ميدانية في مديريات التربية والتعليم فيم محافظات جنوب الاردن "** هدفت الدراسة الى التعرف على در ممارسات ادارة الموارد البشرية والمتمثلة في الاستقطاب والتعيين تقييم الاداء التدريب والتنمية الحوافز والمكافآت التمكين في تحسين مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة الوجداني ، الاستمراري، المعياري، واشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الاردن البالغ عددها 11 مديرية وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية هناك عدم قصور بدرجة متوسطة في ممارسات ادارة الموارد البشرية وايضا هنا كاهتمام بدرجة مرتفعة لدى هذه المديريات لتحقيق الالتزام التنظيمي وكذلك هنا كعلاقة ايجابية لبن ممارسات ادارة الموارد البشرية ( الاستقطاب التعيين تقييم الاداء التدريب والتنمية الحوافز والمكافآت التمكين والالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة الوجداني الاستمراري المعياري واوصت الدراسة بضرورة اداء ممارسات ادارة الموارد البشرية ضمن اطار استراتيجي من خلال الاخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية والظروف الشخصية ايضا للموظفين لتحقيق وتحسين مستوى الالتزام التنظيمي في هذه المديريات.

وبالنسبة للدراسات السابقة التي تناولت الضغط المهني نذكر منها:

1\_ دراسة يحي عبد الجواد درويش جودة(2003) بعنوان : "مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية": هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، كما هدفت إلى التعرف على دور متغيرات: الجنس؛ المؤهل العلمي؛ سنوات الخدمة؛ الحالة الاجتماعية؛ مكان العمل ونوع القسم في ذلك. ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي: الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل تقع في المجال المتوسط ؛ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن، نوع المستشفى ونوع القسم؛ كما توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي.

2\_ دراسة عازم سهيلة(2009) بعنوان: "مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات" تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أسباب الضغط المهني لدى الممرضات بمصلحة الاستعجالات والتعرف على مستوى الضغط المهني لديهن، كما تهدف إلى التعرف على علاقة الضغط بالعوامل المهنية التالية: العمل في حد ذاته، الدور الإداري، العلاقات الشخصية، الجو والبيئة التنظيمية، السيرة المهنية والانجاز، والتواجه بيت/عمل، وكذا تأثير بعض العوامل الشخصية في الضغط المهني. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تعاني ممرضات مصلحة الاستعجالات من ضغط مهني مرتفع؛ وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات، وكانت نتائج مقياس مركز التحكم المستخدم في الدراسة تشير إلى أن أغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي.

3\_ دراسة محمد سليم خميس(2013) بعنوان "الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي للمؤسسة إهتمت الدراسة الحالية بدارسة مستوى الضغوط النفسية لدى عينة من عمال القطاع الصحي للمؤسسة الإستشفائية العمومية بورقلة المتمثلة في (الأطباء, المرضى, أعوان التخدير) متكونة 120 فردا, باستخدام مقياس الضغوط النفسية. وبعد التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة باستخدام النظام الإحصائي (SPSS) توصلت نتائج الدراسة إلى أن عمال القطاع الصحي (عينة الدراسة) يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية، كما توصلت إلى عدم وجود فروق في مستوى الضغوط النفسية باختلاف الخبرة المهنية و الجنس.

### 3/- تساؤلات الدراسة :

التساؤل الرئيسي: من خلال ما سبق ذكره تطرح الدراسة الحالية تساؤلا أساسيا وهو: هل توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ ؟

وتندرج تحتها التساؤلات الفرعية :

1- هل توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام العاطفي والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ ؟

2- هل توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المستمر والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ ؟

3- هل توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المعياري والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ ؟

4/ فرضيات الدراسة :

وللإجابة على تساؤلات الدراسة صيغت الفرضيات التالية:

الفرضية العامة : نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والضغط النفسية لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ.

الفرضيات الفرعية :

1- توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام العاطفي والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .

2- توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المستمر والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .

3- توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المعياري والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .

5/- أهمية الدراسة :

أن دراسة موضوع الالتزام التنظيمي أمر في غاية الأهمية وذلك نظرا لأهميته وكذا تأثيره دون أن ننسى حاجتنا في معرفة مستوى وواقع الضغط المهني وخصوصا الالتزام التنظيمي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة ،فهو يساعد في انخفاض نسبة الغياب وزيادة المجهودات المبذولة والانضباط في العمل ، إضافة إلى ذلك فإن اثر الالتزام التنظيمي في حياة العاملين قد يمتد إلى حياتهم الخاصة خارج نطاق مركز التكوين المهني والتمهين، فالعاملين ذو الالتزام التنظيمي المرتفع يميلون إلى بذل المزيد من الجهد من أجل المنظمة كما يميلون إلى تأييد ودعم قيم المركز والبقاء فيه لفترة أطول .

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول قدر الإمكان إبراز حال وواقع الالتزام التنظيمي لدى العامل ومعرفة أهم الأساليب التي تقف أمام تحقيق وتعزيز الالتزام التنظيمي في مركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ.

## 6/- أسباب اختيار الموضوع:

### 5-1- الأسباب الموضوعية:

الرغبة في دراسة أهم المواضيع المؤدية إلى نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها ولعله بعد الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة تبلور لنا بأن الالتزام التنظيمي كونه يعبر عن تطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة وإلى الانسجام بين قيم الفرد وقيمها مما يدفع العاملين إلى الالتزام الذاتي والعمل بإخلاص على إنجاز أهداف المنظمة

- ملاحظة واقع المؤسسات التكوينية إذ نجد الكثير منها غير مستقرة من حيث ثبات أعضائها بحيث تشهد حركات تنقل على الدوام.

- تسجيل عدم الارتياح لدى بعض العاملين في مؤسساتهم التكوينية مما يؤدي على التأثير على أدائهم الوظيفي.

- ملاحظة عدم انسجام أعضاء العمل وفي بعض الأحيان عدم الانسجام مع القيادة مما يؤدي إلى ذلك التباين في الأهداف والقيم بين الأفراد والمنظمة مما يؤدي التذمر بين أفراد العاملين.

### 5-2- الأسباب الذاتية:

تولدت لدينا الرغبة في دراسة موضوعنا هذا من خلال تربصنا الميداني في مركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ عن طريق التواجد بين العاملين فيه مما أدى بنا ذلك إلى الكشف عن مستوى العلاقة الوجدانية التي تربط العمال بمؤسساتهم وعن

العوامل التي تؤثر على رغبتهم في البقاء والاستمرار فيها والكشف عن الدافع الذي يترك العامل يحب عمله ويشعر بالراحة والاستقرار .

### 7/- أهداف الدراسة :

تحدد أهداف هذه الدراسة في :

- 1- التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .
- 2- التعرف على العلاقة بين الالتزام العاطفي والضغط المهني.
- 3- التعرف على العلاقة بين الالتزام المستمر والضغط المهني.
- 4- التعرف على العلاقة بين الالتزام المعياري والضغط المهني.

### 8/- المفاهيم الإجرائية :

7-1-الالتزام التنظيمي **Organizational Commitment**: ان اول الاشخاص الذين تناولوا مفهوم الالتزام التنظيمي هم ( Porter,Smith &Becker)حيث تم تعريفه على انه : "النزعة المستمرة للمشاركة في نشاطات معينة داخل المنظمة نتيجة استثمار الفرد داخلها ،مما يخشى فقدانه اذا قام بتركها". ( احمد محمد بني عيسى, رضى احمد ابازيد.ص363).

كما يعرف الالتزام التنظيمي على انه : "عبارة عن حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة وارتباطه بها حيث اضيف للالتزام ثلاثة ابعاد وهي الالتزام العاطفي والالتزام المستمر والالتزام المعياري". (محمد حسن محمود الغرابوي, 2014,ص12).

- **الالتزام العاطفي Effective Commitment**: هو عبارة عن القوة التي تدفع الفرد في الاستمرار في العمل في منظمة معينة لأنه موافق على اهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الاهداف . (محمد حسن محمود الغرابوي, 2014,ص19).

- **الالتزام الاستمراري Continuous Commitment**: هو عبارة عن قوة ورغبة الفرد للبقاء في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلف الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فان تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت". (محمد حسن محمود الغرابوي, 2014,ص19).

- **الالتزام المعياري Normative Commitment**: ويقصد به ما يشعر به العاملين من مشاعر تعزز توجهاتهم نحو الالتزام والبقاء في المنظمة بحيث يتكون هذا الشعور نتيجة ما توفره المنظمة من الدعم للعاملين فيها من خلال توفير بيئة تنظيمية تسمح بالمشاركة الفعالة ووضع الاهداف ورسم سياسات المنظمة مما يولد الاعتقاد اخلاقيا لدى العاملين بضرورة البقاء ضمن المنظمة". (لمياء عدنان جبارة حامد, 2017,ص12).

**7-2- الضغط المهني**: يعرفه (سيزلاقي و والاس 1991) على أنه تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا وعضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" (سيزلاقي و والاس, 1991,ص180).

**7-3-مراكز التكوين المهني**: هي مؤسسات مستقلة مكملة للمؤسسات التربوية خصصت للتلاميذ الذين وجهوا للحياة المهنية ما بعد الطور الإلزامي ،هدفها تعليم وتدريب مختلف الفئات الشبابية مهنيا ،وهذا من أجل مساعدتهم في الإندماج في عالم الشغل .



### الالتزام التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الالتزام التنظيمي
  - 2- اهمية الالتزام التنظيمي
  - 3- خصائص الالتزام التنظيمي
  - 4- نتائج الالتزام التنظيمي
- خلاصة

**تمهيد :**

يعد الالتزام عامة من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام ، وفي منظمات الأعمال بشكل خاص ، ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيزه وزيادة التزامه، مما أدى إلى ظهور العديد من النظريات وإجراء الكثير من الأبحاث الميدانية والتطبيقية في الفترة الأخيرة، والتي هدفت في معظمها إلى تحديد العوامل المؤثرة.

كما يعد بأنه المفتاح الأساسي و المهم لتفحص مدى انسجام أفراد التنظيم مع بعضهم ومع منظماتهم ، فالأفراد ذوي الالتزام المرتفع اتجاء منظماتهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيدا من الجهد و التقاني في أعمالهم و يسعون بصورة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم و انتمائهم لمنظمتهم (غنيم، ص 3) .

**1/ مفهوم الالتزام التنظيمي :**

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الالتزام التنظيمي بوصفه جانبا هاما من جوانب السلوك الإنساني والإداري، إلا أنه لا يوجد هناك إجماع بين الباحثين على مفهوم محدد له شأنه شأن بقية المفاهيم الادارية الأخرى، بحيث تباينت مفاهيمه نظرا لتباين رؤى وأفكار الباحثين حوله إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمنه مجالات عدة، وفي ما يلي بعض المفاهيم حول الالتزام التنظيمي:

يمثل الالتزام التنظيمي "اتجاها لدى الفرد يشتمل على رغبة أو شعور قوي للبقاء عضوا في تنظيم معين، واستعدادا تاما لبذل جهود قوية لصالح ذلك التنظيم، وإيماننا كاملا بالقيم التي يتبناها التنظيم ، وقبولا تاما للأهداف التي يسعى لتحقيقها" ( المغربي ، 2007 ، ص 301 ) .

وجاء في تعريف " عايدة خطاب "بأنه "استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة يدوم باستمرار العلاقة التعاقدية ويترتب عليه سلوك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من جهده من أجل الإسهام في نجاح و استمرارية المنظمة، والاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية" ( خطاب ، عبد الوهاب ، 1993 ، ص 58 ) .

كما عرفه كل من (Joo & Shim ) بأنها " انتماء الفرد وتعلقه بأهداف وقيم المنظمة بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة في المنظمة " ( عبد الحسين ، 2012 ، ص 267 ) في حين عرفه (WeiBo et al) بأنه " الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الاجتماعي من أجل تحقيق أهداف المنظمة " ( عبد الحسين ، 2012 ، ص 267 ) .

وفي نفس السياق عرفته ( John ) " هو الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها الفرد من خلال الإيمان بأهداف وقيم المنظمة والرغبة في بذل الجهود والمحافظة على عضويته فيها " ( عبد الحسين ، 2012 ، ص 267 ) .

وباستعراض المفاهيم السابقة يلاحظ أن هناك اتفاقا واضحا على مفهوم الالتزام يتجسد في ثلاث عناصر تناولتها جميع المفاهيم بشكل أو بآخر وهي:

1 ( الاعتقاد القوي في قيم التنظيم وأهدافه ومدى تقبلها .

2 ( الاستعداد والميل لبذل جهد وافر للتنظيم .

3 ( الرغبة الجامحة للبقاء عضوا في التنظيم ( العوفي ، 2005 ، ص55).

وبالتالي يمكن القول أن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بمنظّمته ،واقتناعه بأهدافها ،الآمر الذي ينعكس على سلوكياته حيث يسعى لنجاح هذه المنظمة وبذل قصارى جهده ، والالتزام لتحقيق ذلك.

## 2/: أهمية الالتزام التنظيمي :

إن الكثير من الأنماط السلوكية التي تؤدي إلى كلفة عالية وخدمة سيئة في المنظمة مرجعها إلى عدم الالتزام التنظيمي من قبل العاملين ، وذلك لارتباطه بعدد من العوامل نذكر منها :

- سلوك الفرد ونشاطاته مثل : التحول الوظيفي والغياب والفعالية .
- ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل : الرضا الوظيفي والمشاركة والتوتر الوظيفي .
- ارتباطه بسمات ودور العامل بما فيها : الاستقلالية والمسؤولية ونوع الوظيفة وصراع الأدوار والغموض .
- ارتباطه بالسمات الشخصية للعامل مثل : الجنس والعمر والخبرة .

ويمكن أن ندون أهمية الالتزام بأنه يمثل عنصرا هاما للربط بين المنظمة والعاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز ، والتمزام الأفراد في المنظمات التي يعملون بها لهو عامل أكثر أهمية من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم

في منظماتهم أو تركهم العمل ، فالالتزام التنظيمي للأفراد يعد عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة ( خضير وآخرون ، 1996 ، ص 76 ) .

كما أن الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة تمكنها من الاستقرار والبقاء وانطلاقا من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات التزامه بأهدافها وقيمتها .

فيؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة، وفيما يتعلق بالمستوى القومي فيؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للالتزام وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفعالية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة ( حنونة، 2006، ص 16 ) .

وان الاهتمام ببناء الالتزام التنظيمي بين الأفراد يمكن :

- 1 - زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار التنظيمي .
  - 2 - كلما زاد معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الفرد والمنظمة أدى ذلك إلى ارتفاع الروح المعنوية للأفراد .
  - 3 - زيادة معدلات الأداء والإنتاجية .
  - 4 - انخفاض مستويات دوران العمل والغياب.
  - 5 - انخفاض المشكلات والخلافات التي تحصل بين العاملين والإدارة ( الطائي، 2007 ص 85 ) .
  - 6 - التنبؤ بعدد من النواحي السلوكية ، خاصة معدل دوران العمل ، فالأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها (صلاح الدين، ص316 )
- إن مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كل من المديرين وعلماء السلوك الإنساني ، نظرا لكونه سلوكا مرغوبا به من قبل المنظمات ( نعساني ، 2001 ، ص 42 ) .

**3/ خصائص الالتزام التنظيمي :**

لقد أورد سالم وحرشوش ( 1991 ) بعض خصائص الالتزام التنظيمي وهي كما يلي:  
 للالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم ، والتي يجسد مدى ولائهم.  
 إن الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية التنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيمي.

إن الالتزام التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغيير التي فيه تكون أقل نسبيا من درجة التغيير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.  
 إن الالتزام التنظيمي بناء متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق اغلب الباحثين على تعدد أبعاده ، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن الأبعاد تؤثر في بعضها البعض . ( الدوسري ، 2005 ، ص 58 ) .

يتميز الالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم إن كل المنظمات الحديثة تثن عنصر الالتزام التنظيمي وتسعى جاهدة لغرسه في أفرادها.

**4/ نتائج الالتزام التنظيمي:****\_على المستوى الفردي :**

الالتزام التنظيمي ذو حدين ، الأول ايجابي يتضمن تقوية رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في المنظمة ورفع معدلات ولائه وانتمائه لها ، وتبنيه لأهدافها وسعيه لتحقيقها. أما الجانب السلبي فيتضمن استثمار الفرد كل طاقاته وإمكاناته ووقته للعمل ، مع عدم ترك أي مجال للتواصل الاجتماعي أو تحديد النشاط ، مما يجعل الفرد يعاني من العزلة والغربة .

وبصفة عامة ينعكس الالتزام التنظيمي إيجابا على الفرد من خلال :

\*التقدم الوظيفي : لان الموظف صاحب الالتزام التنظيمي المرتفع يكون في الغالب مجتهدا ومجدا في عمله ، مما يساعده على التقدم والترقي الوظيفي بسرعة ( العتيبي ، السواط ، 1997 ، ص8 ) .

إضافة لهذا ، يترتب عن الالتزام التنظيمي :

- زيادة فرص الاتصال الفعال بين المديرين والأفراد فيما يتعلق بأدائهم الحالي والمحتمل .
- تزويد المديرين والمشرفين بمعلومات أفضل عن احتياجات القوى العاملة الحالية والمستقبلية لتنمية مهاراتهم وتغيير نماذج استخدامها حسب طبيعة الوظيفة التي يتقلدونها.
- مساعدة المديرين والمشرفين على توضيح الأهداف الرئيسية والفرعية وكيفية توافقها مع مهام الأفراد وأهدافهم الشخصية .
- مساعدة المديرين على مناقشة كيفية اكتساب العاملين لمهارات معينة تحتاجها طبيعة عملهم ، وكيفية اتخاذ قرارات صعبة في مجالات الاختيار والترقية والنقل أو إنهاء خدمة بعض العاملين .
- الاهتمام بتقييم الأداء من خلال مناقشة أداء الأفراد ، وتوضيح نقاط القوة والضعف في أدائهم .
- بناء الالتزام والرغبة في الاستجابة لمتطلبات الأداء الفعال والتحديات الجديدة .
- فهم نقاط الضعف والقوة الشخصية ، والرغبة والحاجة إلى التكامل بين مهنة الفرد وحياته الشخصية .
- الإلمام بالمعلومات الحالية التي تقدم فيها أفضل للاحتمالات الشخصية ، والفرص المستقبلية داخل المنظمة .
- التركيز على أهداف واضحة ومتعددة للمستقبل وطرق التنمية التي تقابل هذه الأهداف ، وجعلها ممكنة التحقيق .

- ممارسة نوع من الرقابة والسيطرة على جوانب الفرد الذي يسيطر عليه آخرون ، واكتساب شعور ايجابي وفعال نحو حياة الفرد وعمله .
  - تنمية الشعور بتقدير الذات الناتج من النمو والتعلم .
- فبالرغم من أن الالتزام له كثير من الفوائد على الفرد والجماعة ، إلا أنه لا يخلو من السلبيات من بينها :
- قلة الفرص المتاحة في التقدم الوظيفي والذي يتحقق في بعض الوظائف من قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي.
- زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية ، فالفرد يلتزم تجاه المنظمة فإنه يبذل الجهد والوقت لها ، مما يؤثر على التزاماته الأخرى ومنها الالتزامات العائلية وهذا يؤدي إلى زيادة الضغوط عليه.
  - انخفاض القدرة على الخلق ، الابتكار والتكيف من خلال استقرار العمال في نفس المنظمة.
  - التفكير الجماعي يجعل الأفراد أقل انفتاحا على الآراء والقيم الجديدة .
  - زيادة فرص الصراع بين جماعات العمل .
  - انخفاض معدل دوران العمل ، وبالتالي عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديّة ونافعة.

### على مستوى المنظمة:

إن المنظمات التي يزداد الالتزام التنظيمي لدى أفرادها تكون أكثر فعالية من خلال زيادة الجهود التي يبذلها هؤلاء الأفراد من أجل تحقيق أهدافها، وكذلك إظهارهم لمستويات منخفضة من التغيب أو الغياب والتأخير عن العمل وترك العمل اختيارا ، كما يمكنها زيادة التزام العاملين لديها من ارتفاع قدرتها على التكيف مع الأمور الطارئة، وقد أوضح أن ارتفاع الالتزام لدى العاملين ترتب عليه ارتفاع الفعالية التنظيمية من خلال زيادة



الرضا عن العمل، وانخفاض نسبة الغياب، وزيادة معدل العائد على الاستثمار، وكذلك زيادة القدرة على التكيف (شملة، 2009، ص 9) .

**خلاصة الفصل :**

انطلاقاً من هذا الفصل يمكننا القول بصفة عامة أن الالتزام التنظيمي يعتبر الخلية الأساسية داخل المنظمات، لذا نجد موضوع الالتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه قد نال اهتمام الكثير من الباحثين، فهو يعد عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية و تعزيز الإبداع و الاستقرار والثقة بين الإدارة و العاملين فيها، كما يسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو والتواصل ويبدو أن توفر قدر كبير من الالتزام التنظيمي يمكن أن يكون مفيداً للمؤسسة، وخصوصاً إذا كان هذا الالتزام نابعا من ذوات الأفراد ، لا من العوامل الخارجية.

## الضغط المهني

تمهيد

- 1 - تعريف الضغوط المهنية
- 2 - مصادر ضغوط العمل
- 3 - مستويات الضغوط المهنية
- 4 - الاثار المترتبة على الضغوط المهنية
- 5 - استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

خلاصة

**تمهيد:**

تعد ظاهرة الضغوط النفسية وضغوط العمل من أكثر الظواهر الإنسانية تعقيدا، وصعوبة على الرغم من كل الجهود المبذولة لتفسيرها منذ سنة 1936 إلى يومنا هذا. وترجع هذه الصعوبة في كون الضغط تكوين فرضي وليس شيئا ملموسا واضح المعالم من السهل قياسه، حيث يستدل على وجوده من خلال نتائجه وآثاره النفسية والسلوكية والجسمية التي تتعكس على الفرد مما جعل من الصعب الحصول على صورة شاملة وواضحة للضغوط بصفة عامة، وضغوط العمل بصفة خاصة. ولهذا أردنا في أول فصل أن نلقي الضوء على ماهية الضغوط من حيث تطورها تاريخيا، وطبيعتها وأهم النظريات المفسرة لها وكيفية حدوثها، وأخيرا النماذج المختلفة لها.

1/ تعريف الضغوط المهنية:

لغة مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ افعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه الى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة حسن, 2003).

-**الضغط:** القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة (بن زروال فتيحة, 2003).  
\_اما اصطلاحا "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه" (الصباغ, 1981)

ويمكن اعتبار الضغط من زاوية الانسجام الذي ينبغي أن يحدث بين الكائن البشري ومحيطه، فلما يكون الفرد تحت متطلبات لا تتوافق مع قدراته الحالية أو حاجاته أو طموحاته فإن هذا التباين يسبب الضغط , فإذا كان الفرد قادرا على التجاوب مع هذه الظروف الجديدة انخفض مستوى الضغط، ويمكن اعتبار التأثير ايجابيا. وعليه فأى تحد مفاجئ كمشروع جديد صعب التنفيذ يمكن أن يكون له أثر جيد ويدفع المعني إلى تجاوز نفسه. وإن لم يتمكن الفرد من التجاوب أصبح الضغط عاملا مزمنا وموهنا لحياته اليومية و تتأثر صحته سلبا إلى درجة أنه قد تصير حياته نفسها في خطر(وافية صحراوي, 2013).

في حين أننا نجد في "كتاب تسيير الموظفين" ( Sekiou et Blondin, 1986 ) يعرف البعض الضغط من خلال أعراضه، مثل ارتفاع الضغط، والقرحة، والأرق، والقلق والصداع. ويصنفه البعض الآخر من خلال عوامل الضغط مثل: العلاقات الشخصية غير المناسبة، وزيادة عبء العمل، وتغيير في المهام، والسرعة التي تفرضها التغيرات السريعة على النفس.

وتجدر الإشارة إلى أنه لكل فرد تصور حدسي حول ماهية الضغط. فهناك من يرى أن للضغط جانبين اثنين، جانب ايجابي ويكون محفز للفرد على بذل الجهد والنجاح و التفوق، وهذا الضغط يعد مفيدا، وغير ضار للفرد، وجانب سلبي يكون مضرًا للفرد

ويتمثل في الآلام التي يشعر بها الفرد .فبمجرد ذكر لفظ الضغط غالبا ما ينصرف معناه إلى الجانب السلبي. (وافية صحراوي،2013).

## 2/ مصادر ضغوط العمل Sources Of Job Stress:

توصل كمال(2012ص 25-28) مجموعة مصادر ضغوط العمل هي:

1. ضغوط ناتجة عن الأدوار ( عدم وضوح الدور، تعدد وتضارب الأدوار، عدم التأييد من الإدارة).
2. ضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل ( عدم ملائمة طبيعة العمل وعناصره، عدم ملائمة مكان العمل، الصراع على الحوافز والترقيات، نوع الوظيفة ومتطلبات).
3. ضغوط ناتجة عن العلاقات مع ( الرؤساء، المرؤوسين، الزملاء، عدم القدرة على التفاوض).
4. ضغوط ناتجة عن الهيكل التنظيمي ( عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات، عدم التوازن في توزيع السلطات، افتقار المشاركة، سوء الاتصالات، ساعات العمل، المركزية، الصراع).
5. ضغوط ناتجة عن التغيير على المستوى ( الفردي، التنظيمي).
6. ضغوط الوقت ( الزيارات والمكالمات التليفونية العارضة، الاجتماعات والزيارات الخارجية، البريد الوارد والصادر، غياب الرئيس المباشر، عدم تسجيل وتحليل وتنظيم الوقت المتاح).
7. ضغوط خارجية ( الاتجاهات السياسية والحزبية، الرأي العام والأعلام، أجهزة الرقابة الخارجية، الاتجاهات الاقتصادية، العادات والتقاليد الاجتماعية).
8. ضغوط رقابية ( تعدد جهات الرقابة الداخلية، عدم وضوح المعايير الرقابية، عدم موضوعية المعايير، الرقابية، الرقابة الشديدة والتدقيق المطول).
9. ضغوط شخصية ( الأسرة ومتطلباتها، العلاقات الاجتماعية، شخصية الفرد)

3/ مستويات الضغط المهنية:

صنفتها هانم ياركندي إلى مستويين:

**أ. المستوى الأمثل للضغط:**

بعض العلماء ينظرون إلى الضغط باعتباره بهارات الحياة حيث يمكن أن ينظر إلى الفرد الذي يتميز بمستوى توافق شخصي مرتفع بأن لديه القدرة على مواجهة الضغط العادي بل وقد يتمتع به وبذلك فهو يؤكد نوع الضغوط الإيجابية أو الضغوط المفيدة . وهذا النوع من الضغوط يعطي إحساسا بالقدرة على إنجاز الأعمال السريعة والحاسمة فهي بمثابة حوافز إيجابية لما لها من تأثير نفسي وإيجابي عند شعور الفرد بالإنجاز، وما يجلبه ذلك من شعور بالسعادة والغبطة والسرور، وبالتالي فهي ليست لها أضرار على صحة الفرد، بل إن كمية من الضغط يعتبر مطلبا وشرطا أساسيا للإنجاز .

**ب. المستوى المرتفع أو المنخفض من الضغط :**

وهو ذو انعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية، وتنتج عن العوامل والظروف الخارجية، والشعور بعدم الراحة والاستقرار، مما يؤدي إلى الاضطراب، ويدل ذلك على عدم القدرة على التكيف مع الظروف والعوامل.

4/ الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

لضغوط العمل العديد من الآثار منها ايجابية وأخرى سلبية:

**أ- الآثار الايجابية:**

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى الضغوط المهنية على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا. ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن للضغوط المهنية أثارا ايجابية مرغوبا فيها إلى جانب ومن الآثار الايجابية كما يوردها (العميان, 2005 ) كما يأتي :

- التحفيز على العمل .
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز .
- التركيز على نتائج العمل.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

**ب الآثار السلبية:** يترتب على الإحساس بتزايد الضغوط المهنية بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ومنها ما يأتي:

### **1\_ آثار الضغوط على الفرد:**

عندما تثار استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولم يستطع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط ومن ثم يؤدي الى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد وبعضهم البعض.

### **أ\_ الآثار الفسيولوجية :**

يوضح عدد متزايد من الدراسات منها دراسة (1982, matteson) ودراسة (Holt, 1991) وكذلك تقرير صدر في مجلة (1982, Human Resource Magazine) أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف عن أكثر من 50% من الأمراض يرتبط أصلا بالضغط. ومن هذه الأمراض الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم، الربو، الصداع النصفي، آلام الظهر ويطلق البعض على هذه الأمراض مسمى أمراض التكيف (ميسون السقا، 2009).

### **ب\_ الآثار السلوكية:**

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة. وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل. ومن أهم تلك التغيرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم واستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة (العميان، 2005).

### **ج\_ الآثار النفسية :**

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ومن أهم



تلك الأعراض الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر الى المستقبل بتشاؤم، النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة (العميان، 2005).

**2\_ آثار الضغوط على المنظمة:** يمكن إيجاز الآثار السلبية للضغوط المهنية على المنظمة بما يلي: (العميان، 2005).

- ، زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل) .
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية .
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي .
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات .
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات .

### **3\_ تأثير الضغوط المهنية على الأداء:**

يعتمد مقدار تأثير الضغوط المهنية على الأداء على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط. إلا أن الثابت هو أن مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا ويتحكموا في هذا التوتر. كما أن التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقدار من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الانجاز، ويقول (ماهر، 2002) أن مقدار مناسب من الضغوط المهنية هو مساعدا على أداء العمل وارتفاع مستواه، كما أن كلا من ارتفاع مستوى الضغوط المهنية عن هذا المقدار المناسب أو انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل، ويرى (سيزلاقي والاس، 1991) أن العلاقة بين الضغط والأداء تبدو أكثر تعقيدا مما كان يتصورها الناس فيما مضى. فمن الممكن أن الضغوط المهنية يكون للضغط اثر سلبي أو ايجابي على الأداء، او قد لا يكون له أي اثر على الإطلاق.

فبينما يكون الضغط منخفضاً أو منعدماً على سبيل المثال يحافظ العاملون على مستويات أدائهم الحالية على وجه العموم، وبذلك ينعدم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر، وفي مستويات الضغط المنخفضة إلى المتوسطة يبين البحث أن الناس ينشطون أو يستحثون لتحسين مستويات أدائهم وفي الواقع هناك مستويات ضغط معينة يمكن أن تعمل كمثير للأداء إلا أن العامل الحاسم في هذه المسألة يتمثل في مدى الفترة الزمنية التي يستطيع الشخص أن يؤدي فيها العمل في هذه الظروف الضاغطة (ميسون السقا، 2009).

### 5- استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل Strategies Cope With The

#### :Pressures Of Job Stress

توجد عدة استراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل حيث حدد خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة (2010، ص 69-70) بعض طرق علاج ضغوط العمل منها الصلاة والاستعانة بالله، و أخذ إجازة أو فسحة لممارسة الرياضة، وترتيب الأهداف وتنظيمها، وتحدد الأولويات، وتقبل، النقد، وقراءة كتابا حديثا، و إقامة علاقات مع الآخرين، والنوم الجيد.

وبين كل من فليه وعبد المجيد (2014، ص 133-134، و ص 153-154) وكمال (2012، ص 94-99) عدة طرق للتعايش مع الضغوط منها: عدم الاستغراق في الهموم، و ترتيب الأولويات، و الصبر والتحدث مع الآخرين، وتجنب تعاطي الأدوية بلا داع طبي، وتحسين مهارات العمل، واتباع الأسلوب العلمي لحل المشكلات، وتنمية مجموعة من الأهداف السلمية، و السعي الدائم إلى توسيع الموارد سواء كانت المالية أو البشرية، وبناء الثقة بين الإدارة والعاملين، و فتح باب المناقشات حول كل التغيرات والمستجدات المحيطة، وحسن استخدام الوقت، وتخطيط المستقبل الوظيفي والتنمية الذاتية.

واقترح الصيرفي (2008، ص 198 و ص 301) للتخلص من الضغط أخذ بعض الراحة، واجراء التمرينات البدنية ، ومواصلة التعلم ، وطلب العون من الأصدقاء، وتغيير الأعمال الروتينية، وتنمية الأساليب الإبداعية للقيام بالمهام الجديدة، واستبدال الصور السلبية إلى الايجابية.

ويرى مسلم(2007،ص33) أن هناك عدة مقومات لضمان نجاح تنفيذ استراتيجيات ضغوط العمل لابد من مراعاة ما يلي:

1. وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المديرين والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير والمهام الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقودوا الآخرين وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون.
  2. وضع أهداف واضحة ومحددة لعملية دراسة ضغوط العمل في المؤسسة مثل: رفع جودة أداء العاملين أو تطويرهم، وتنمية خبارتهم.
- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.

**خلاصة الفصل:**

من معالجتنا لماهية الضغوط في هذا الفصل نجد أنه قد تم دراستها والبحث فيها من جوانب وزوايا عديدة وفق طرق مختلفة ومناهج متباينة، حيث اهتمت بدراسة الضغوط تخصصات متعددة كعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة والطب باعتبارها ظاهرة إنسانية وبيولوجية واجتماعية ومهنية لتنتهي في الأخير رغم اختلافها إلى استراتيجيات تتكامل فيما بينها لتزيل اللبس الذي أحاط بالظاهرة وتكشف عن أبعادها.

# الجانب التطبيقي

## الاطار المنهجي للدراسة الميدانية

تمهيد :

- 1- منهج الدراسة
  - 1- عينة الدراسة
  - 3- ادوات وتقنيات الدراسة
  - 4- الخصائص السيكومترية لأداة القياس
  - 5- حدود الدراسة
- خلاصة

**تمهيد :**

إن صدق نتائج البحوث و قيمتها العلمية و دراسة اشكالياتها و اعتباراتها مرتبط بالاختيار السليم للطرق و الأدوات التي تمتلك الشروط العلمية و المنهجية من أجل الوصول إلى أهدافها المسطرة ، و لعل الانطلاقة الأولى في البحث الميداني هي الدراسات الاستطلاعية التي يستهدف فيها الباحث الإحاطة بالظاهرة ميدانيا من خلال تحديد منهج البحث و ضبط مجموعة البحث و اختيار أدوات و تقنيات جمع البيانات التي قد تساعده في دراسته الميدانية إذ لا بد من الإشارة هنا أن تقنيات البحث و أدواته تختلف من دراسة إلى أخرى ، فكلما تعددت هذه التقنيات و الوسائل والأدوات كلما كان ذلك مكسبا يزيد البحث ثقة و صدق ، لذلك يعد الاطلاع على هذه الأدوات و معرفة كيفية تطبيقها أمرا مفيدا ، وهنا سيكون لنا عرض لكل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الأكثر تطبيقها في مجال الدراسات النفسية .

1/ تحديد منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث، إذ هو الذي يبين الطريق و يساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي و أسئلة وفرضيات البحث. (رشيد زرواتي، 2008، ص176)

ويعرف المنهج في البحث العلمي على أنه " : الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة طائفة من القواعد العامة، تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة ". (البدوي عبد الرحمان، 1977، ص5)

ونظرا لطبيعة دراستنا وموضوع بحثنا فقد اعتمدنا على " المنهج الوصفي " الذي يعرف على أنه " :المنهج الذي تهدف البحوث من خلاله إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفا حقيقيا وتحديد خصائصها تحديدا كيميا أو كيميا كما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل. (مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص42)

2/- تحديد عينة الدراسة:

2-1-التعريف بعينة الدراسة :بعد القيام بالدراسة الاستطلاعية و الإطلاع الميداني بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ وقع باختيارنا على عينة بحث وهي تضم (35 عامل ) باعتبارها العينة الأقرب إلينا و لإمكانياتنا و الأنسب لتجسيد دراستنا، وهي عينة بحث أفرادها مختلفين في الجنس و السن و الصفة المهنية وطبيعة العمل .



2-2- مواصفات مجموعة الدراسة :

الصفة المهنية		الجنس		المجموع	العينة
المتعاقدين	الم رسمين	الإناث	الذكور		
17	18	10	25	35	عاملي مركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ

الجدول رقم (01): يوضح مواصفات عينة الدراسة

2-3- معايير اختيار مجموعة الدراسة:

لم يكن اختيارنا لمجموعة الدراسة عشوائياً أو اعتباطياً ،بل إنه كان قصدياً و ذلك للحصول على أدق النتائج قدر الإمكان و لتجسيد الدراسة المراد القيام بها ، وقد كان هذا الاختيار وفقاً للمعايير التالية :

\* يجب أن يكون جميع أفراد عينة الدراسة من بين العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ ،وهذا من أجل تحقيق أهداف الدراسة المراد القيام بها .

3- أدوات وتقنيات البحث المستخدمة في الدراسة:

لقد كانت الدراسة الاستطلاعية هي الانطلاقة الأولى في تحديد الأدوات و التقنيات التي تستخدم في الدراسة الميدانية و الطريقة المثلى في تحديد نوع الدراسة والتي تبينت لنا من خلالها أنها دراسة وصفية تتطلب أدوات و تقنيات خاصة بها ، ولذلك فقد اعتمدنا على مقياس قلق المستقبل المهني الأساليب الإحصائية لكونها تقنيات مكملة لبعضها و مناسبة لإشكالية البحث و فرضياته وملائمة لطبيعة موضوع الدراسة ، ويمكن أن نعرف هذه التقنيات على النحو التالي :

الأساليب الإحصائية :

لقد كان التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة بالحاسوب من خلال برنامج SPSS :  
( STATICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCE ) وهذا بالاعتماد على هذا البرنامج تم  
حساب الإختبارات والدلالة الإحصائية وهي على النحو التالي :

- احصاء T
- الإحصاءات الوصفية للقيم : المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، الخطأ المعياري .

4/- الخصائص السيكومترية لأداة القياس

اولا : تقدير الصدق :

يشير مفهوم الصدق إلى مدى قياس الاختبار لما يدعي مصممه أنه يقيسه.  
( عبد الفتاح، 2007، ص199). وقد استعملت الدراسة صدق المقارنة الطرفية حيث تم  
اختيار 35 استمارة ليتم اختيار فئتين العليا والدنيا و التي قدر كل منهما بـ 9 استمارات  
على أساس 27% .

ثم استخدام T-test لحساب الفروق فوجدت الدراسة أن مستوى الدلالة أقل تماما  
من 0.05 وهذا ما يعني أن الفروق دالة إحصائيا بين الفئتين أي الأداة صادقة.

جدول 2 يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الالتزام التنظيمي

الفئات	التكرار	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة	t
العليا	9	50.78	0.000	18.29
الدنيا	9	73.56		

## تقدير الثبات

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على حساب معامل ألفا كرومباخ والذي قدر بـ : ( 74% ) وهو مستوى مقبول.

جدول 3 ثبات الأداة حسب ألفا كرومباخ 74 %

ألفا كرومباخ	الانحراف	المتوسط الحسابي	حجم العينة
0.74	13.90	60.74	35

5- حدود الدراسة :

- الحدود البشرية: قمنا بإجراء دراستنا على عينة بحث متكونة من (35) من العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ مختلفين في السن و الجنس ،ومختلفين في الصفة المهنية.

- الحدود المكانية : قمنا بإجراء دراستنا التطبيقية في مركز التكوين المهني والتمهين " الشهيد جعرون سعد بن علي " بدار الشيوخ .

- الحدود الزمانية : قمنا بالدراسة في السنة الجامعية: 2021/2020 .

**خلاصة الفصل:**

وفي الأخير نخلص إلى القول بأن أي مشكلة بحث تحتاج إلى حلول ، وبالتالي فإن الإجابة عن تساؤلات المشكلة تتطلب منا الاعتماد على أهم مرحلة من مراحل البحث العلمي وهي مرحلة جمع البيانات و المعطيات من خلال الاختيار السليم لمنهج البحث ومجموعة البحث و الأدوات و التقنيات المناسبة لطبيعة الدراسة ، والتي تبينت لنا أنها من نوع الدراسات الوصفية التي اخترنا لها من خلال هذا الفصل المنهج الوصفي و أداة ومقياس الالتزام التنظيمي الضغط المهني وجدناها أنها تقنيات مناسبة و ملائمة لطبيعة موضوع دراستنا العامة.

# عرض النتائج ومناقشتها

## عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
- 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى.
- 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية.
- 4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.

1/ عرض نتائج الفرضية العامة :

الفرضية العامة التي نصت على " وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والضغوط النفسية لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ".  
بعد المعالجة الإحصائية بإيجاد التكرارات في كل بديل وتحويلها الى نسب مئوية تم التوصل الى النتائج المبينة في الجدول ادناه.

**جدول رقم 4 يبين نتائج الفرضية العامة مصدره ال spss**

الانحراف المعياري	الوسيط	المنوال	المتوسط الحسابي	العينة	
17.87	125	140	85.2571	35	الفرضية العامة

**جدول 5 يبين اختبار ال t test من خلال جدول ال spss**

الدلالة الاحصائية	قيمة دلالة	القيمة المجدولة	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	النسبة	التكرار	القيمة الاحصائية	العينة
دال	0,05	1,72	34 N_1	34.853	.	3 1	عليا 214 دنيا 191	35

قيمة t المجدولة هي قيمة ثابتة عند مستوى الدلالة 05,0 ودرجة الحرية تقدر ب 72,1

## 2 نتائج الفرضيات الفرعية:

### 1-2 عرض نتائج الفرضية الفرعية الاولى:

الفرضية الفرعية الاولى التي نصت على " وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام العاطفي والضغط النفسية لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ".

بعد المعالجة الإحصائية بإيجاد التكرارات في كل بديل وتحويلها الى نسب مئوية تم التوصل الى النتائج المبينة في الجدول ادناه.

### جدول رقم 6 يبين نتائج الفرضية الفرعية الأولى مصدره ال spss

الانحراف المعياري	الوسيط	المنوال	المتوسط الحسابي	العينة	
4.34	40,50	45	28,4857	35	الفرضية الاولى

### جدول 7 يبين اختبار ال t test من خلال جدول ال spss

الدلالة الاحصائية	قيمة دلالة	القيمة المجدولة	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	القيمة الاحصائية	العينة
دال	0,05	1,72	34 N_1	20,68	71 3	25 1	عليا 45 دنيا 33	35

قيمة t المجدولة هي قيمة ثابتة عند مستوى الدلالة 05,0 ودرجة الحرية تقدر ب 72,1

### 2-2 عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الفرعية الثانية التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام المستمر والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ".



بعد المعالجة الإحصائية بإيجاد التكرارات في كل بديل وتحويلها الى نسب مئوية تم التوصل الى النتائج المبينة في الجدول ادناه.

### جدول رقم 8 يبين نتائج الفرضية الفرعية الثانية مصدره ال spss

الانحراف المعياري	الوسيط	المنوال	المتوسط الحسابي	العينة	
4.61	46,00	50	28.1143	35	الفرضية 2

### جدول 9 يبين اختبار ال t test من خلال جدول ال spss

الدالة الاحصائية	قيمة دلالة	القيمة المجدولة	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	القيمة الاحصائية	العينة
دال	0,05	1,72	34 N_1	14,03	40 5	21 1	عليا 30 دنيا 6	35

قيمة t المجدولة هي قيمة ثابتة عند مستوى الدلالة 05,0 ودرجة الحرية تقدر ب 72,1  
3-2 عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على انه " توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المعياري والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ".

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل الى النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

### جدول رقم 10 يبين نتائج الفرضية الفرعية الأولى مصدره ال spss

الانحراف المعياري	الوسيط	المنوال	المتوسط الحسابي	العينة	
4.61	37.50	35	28.65	35	الفرضية 3

جدول 11 يبين اختبار ال t test من خلال جدول ال spss

العينة	القيمة الاحصائية	التكرار	النسبة المئوية	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	القيمة المجدولة	قيمة دلالة	الدلالة الاحصائية
35	عليا 45 دنيا 15	5 1	20 5	9,90	34 N_1	1,72	0,05	دال

قيمة t المجدولة هي قيمة ثابتة عند مستوى الدلالة 05,0 ودرجة الحرية تقدر ب 72,1

3/ مناقشة النتائج:

1-3 تحليل نتيجة دراسة الفرضية العامة:

درجة الحرية هي n\_1 وهي 34

بما أن قيمة t المحسوبة قدرت ب 25,23 عند درجة الحرية 34

ومستوى الدلالة 0,05 وقيمة t المجدولة ( المستخرجة من الجدول) قدرت ب 1,72

فإن : قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t المجدولة فإنها دالة إحصائية

وبالتالي: تقبل الفرضية العامة التي تنص وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي

والضغوط النفسية لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ.

2-3 تحليل نتيجة دراسة الفرضية الفرعية الأولى:

درجة الحرية هي n\_1 وهي 34

بما أن قيمة t المحسوبة قدرت ب 20,68 عند درجة الحرية 34

ومستوى الدلالة 0,05 وقيمة t المجدولة ( المستخرجة من الجدول) قدرت ب 1,72

فإن : قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t المجدولة فإنها دالة إحصائية

وبالتالي: تقبل الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام العاطفي والضغط النفسية لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ".

### 3-3 تحليل نتيجة دراسة الفرضية الفرعية الثانية:

درجة الحرية هي  $n_1$  وهي 34

بما أن قيمة  $t$  المحسوبة قدرت ب 14,03 عند درجة الحرية 34

ومستوى الدلالة 0,05 وقيمة  $t$  المجدولة ( المستخرجة من الجدول) قدرت ب 1,72

فإن : قيمة  $t$  المحسوبة اكبر من قيمة  $t$  المجدولة فإنها دالة إحصائية

وبالتالي: تقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام المستمر والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ.

### 3-4 تحليل نتيجة دراسة الفرضية الجزئية الثالثة:

درجة الحرية هي  $n_1$  أي بمعني 1\_20 وتعطينا 19

بما أن قيمة  $t$  المحسوبة قدرت ب 20,68 عند درجة الحرية 19

ومستوى الدلالة 0,05 وقيمة  $t$  المجدولة ( المستخرجة من الجدول) قدرت ب 1,72

فإن : قيمة  $t$  المحسوبة اكبر من قيمة  $t$  المجدولة فإنها دالة إحصائية

وبالتالي: تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام المعياري والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .

خاتمة

خاتمة:

ان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والضغط المهني لدى عمال مركز التكوين المهني والتمهين " الشهيد جعرون سعد بن علي " بدار الشيوخ . وهذا على خلفية أن تعزيز الإلتزام التنظيمي للموظفين هو من أبرز المحددات للأداء التنظيمي والمخرجات السلوكية ضمن المنظمة، ينبغي الاهتمام بتعزيزه بما يحقق نتائج إيجابية، وأن الضغط المرتبط بالبيئة الوظيفية والتنظيمية الذي تتعدد مصادره، أحد العوامل المؤثرة على الظروف الصحية للعامل بدنية أو نفسية كانت، والتي يمكن أن تمتد إلى التأثير على التزامه التنظيمي.

ولقد تم التوصل لما يلي:

- 1- وجود علاقة ارتباطية بين الإلتزام التنظيمي والضغوط النفسية لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .
- 2- وجود علاقة ارتباطية بين الإلتزام العاطفي والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .
- 3- وجود علاقة ارتباطية بين الإلتزام المستمر والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .
- 4- وجود علاقة ارتباطية بين الإلتزام المعياري والضغط المهني لدى العاملين بمركز التكوين المهني والتمهين بدار الشيوخ .

# قائمة المراجع

المصادر والمراجع:

1. أحمد محمد بني عيسى, رياض أحمد ابازيد, دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصري الأردني , دراسة العلوم الادارية ,العدد2,الجامعة الأردنية,2014.
2. أندرو سيزلاقي ومارك والاس.(1991),السلوك التنظيمي والأداء (ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد),معهد الادارة العامة ,لندن(انجلترا).
3. بن زروال فتيحة (2003)"العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد-العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة "، أعمال الملتقى الدولي الأول, جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
4. محمد حسن محمود الغرابوي, دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية على الشق الميداني في وزارة الداخلية قطاع غزة ,رسالة ماجستير في ادارة العمل ,كلية التجارة, الجامعة الاسلامية ,غزة , 2014.
5. لمياء عدنان جبارة حامد, اثر الاستقطاب الالكتروني على الالتزام التنظيمي, اختبار الدور الوسيط للتدريب الالكتروني, دراسة ميدانية في البنوك الاسلامية في عمان, ر سالة ماجستير , ادارة اعمال الكترونية , كلية الاعمال ,جامعة الشرق الاوسط , 2017.
6. المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح . ( 2007 ).المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية . ط1.مصر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع .
7. الطائي ، يوسف حجيم وآخرون . ( 2006 ).إدارة الموارد البشرية.ط1. عمان : الوراق للنشر والتوزيع.
8. خطاب عايدة ، عبد الوهاب علي . ( 1993 ).إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. ط1.القاهرة : مكتبة عين الشمس للنشر والتوزيع .
9. صلاح الدين عبد الباقي(2003).السلوك التنظيمي(مدخل تطبيقي معاصر (الإسكندرية:الدار الجامعية .
10. العوفي ، محمد بن غالب.( 2005 ). الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي.رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . الرياض .
11. الدوسري ،سعد . ( 2005 ).ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض.

12. حنونة ، سامي إبراهيم. ( 2003 ). قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
13. شمله ، سمير علي موسى. ( 2009 ). الالتزام التنظيمي. دراسة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على دكتورا ، كلية التربية الرياضية جامعة أسيوط ، مصر .
14. غنيم ، يوسف . العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية ، دراسة غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين .





الملاحق

## الملاحق

# الملاحق

1. ملحق رقم 01 . مقياس الالتزام التنظيمي

2. ملحق رقم 02 . مقياس الضغط المهني

3. ملحق رقم 03 . مخرجات برنامج SPSS

الملحق: (01) بين مقياس الالتزام التنظيمي المعتمد  
في الدراسة الحالية



جامعة زيان عاشور- الجلفة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم : علم النفس والفلسفة  
شعبة : علم النفس  
تخصص : علم النفس العمل وتنظيم



استبيان

إخوتي .. أخواتي الموظفين / العاملين

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر والقيام بدراسة حول : " الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني لدى العاملين بقطاع التكوين المهني (دراسة ميدانية بدار الشيوخ) " ، نضع بين أيديكم مجموعة من العبارات التي نرجو الإجابة عنها بما ينطبق عليكم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة بدون ترك خانات دون علامة مع العلم أنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وإجاباتكم لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي . ونشكركم مسبقا لتعاونكم معنا.

الجنس:

أنثى

ذكر

الصفة :

مرسم

متعاقد

الملاحق

الرقم	العبارات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	سأمضي طوعا بقية حياتي في هذه المؤسسة					
2	أحس بمشاكل هذه المؤسسة وكأنها مشاكل خاصة					
3	لا أعتبر نفسي "كأحد أعضاء عائلة" هذه المؤسسة					
4	لا أشعر بأي ارتباط عاطفي اتجاه هذه المؤسسة					
5	هذه المؤسسة تعني إلي الشيء الكثير					
6	لا أشعر بانتماء قوي اتجاه هذه المؤسسة					
7	إنه من الصعب عليّ مغادرة هذه المؤسسة حتى ولو أردت ذلك					
8	ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي إن أنا قررت مغادرة المؤسسة الآن					
9	استمراري في العمل في هذه المؤسسة حاليا مرتبط بالضرورة أكثر منه بالرغبة					
10	أعتقد أن لدي حظوظ ضعيفة لإيجاد عمل آخر حتى أفكر في مغادرة هذه المؤسسة					
11	أحد الأسباب السلبية لعدم مغادرتي هذه المؤسسة هو عدم وجود الحلول البديلة المتاحة أمامي					
12	لو أنني لم أقدم أحسن ما لدي لهذه المؤسسة لقررت التحول للعمل في مكان آخر					
13	لا أشعر بأي التزام بالبقاء في العمل في هذه المؤسسة					
14	حتى ولو كان ذلك في مصلحتي فإنني أشعر أنه ليس من حقي مغادرة المؤسسة حاليا					
15	سأشعر بتأنيب الضمير إن غادرت المؤسسة حاليا					
16	هذه المؤسسة تستحق الوفاء					
17	لن أغير مؤسستي الآن لان لدي شعور بالواجب اتجاه الأشخاص الذين يعملون فيها					
18	إنني مدين بالكثير لمؤسستي					

الملحق (02) يبين مقياس الضغط المهني المعتمد في  
الدراسة الحالية



جامعة زيان عاشور- الجلفة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم : علم النفس والفلسفة  
شعبة : علم النفس  
تخصص : علم النفس العمل وتنظيم



استبيان

إخوتي .. أخواتي الموظفين / العاملين

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر والقيام بدراسة حول : " الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني لدى العاملين بقطاع التكوين المهني (دراسة ميدانية بدار الشيوخ) " ، نضع بين أيديكم مجموعة من العبارات التي نرجو الإجابة عنها بما ينطبق عليكم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة بدون ترك خانات دون علامة مع العلم أنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة و إجاباتكم لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي . ونشكركم مسبقا لتعاونكم معنا.

الجنس:

أنثى

ذكر

الصفة :

مرسم

متعاقد

الملاحق

البدائل				العبارة	الرقم
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً		
				عملي يتطلب أن أتعلم أشياء جديدة.	01
				عملي يتطلب مستوى عالي من التأهيل.	02
				يجب علي الإبداع في عملي.	03
				وظيفتي تقتضي علي أن أقوم بنفس الأشياء.	04
				في العمل لدي الفرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة.	05
				عملي يسمح لي بتطوير مهاراتي الشخصية.	06
				وظيفتي تسمح لي باتخاذ القرار بشكل ذاتي.	07
				لدي الحرية في تقرير كيفية القيام بعملي.	08
				لدي القدرة لا بأس بها في التأثير على الطريقة التي تسير بها الأمور في وسط عملي.	09
				عملي يتطلب السير بسرعة فائقة.	10
				يتطلب عملي التصرف بعقلانية أكثر.	11
				نحن لا نسأل إذا قمنا بزيادة الكمية في العمل.	12
				لدي ما يكفي من الوقت لأقوم بعملي.	13
				أنا لا أحصل على طلبات متضاربة من الآخر.	14
				وظيفتي تقتضي مني أن أركز بشكل مكثف لفترات طويلة .	15
				كثيرا ما أتوقف عن عملي قبل إنهائه ويجب	16

## الملاحق

				علي العودة إليه لاحقاً.	
				أحياناً يكون عملي زاخراً بالأحداث.	17
				غالباً ما أكوف بطيئاً في القيام بعملتي وذلك لانتظار حتى ينهي الآخرين عملهم .	18
				المسؤول في العمل يهتم براحة العمال الذين هم تحت إشرافه.	19
				المسؤول ينتبه إلى ما أقوله.	20
				نظرة مسؤول اتجاهي غير لائقة.	21
				مسؤولي يسهل تحقيق العمل.	22
				مسؤولي ناجح في جعل الناس يعملون سوياً.	23
				الناس الذين أعمل معهم مؤهلون للمهام التي يؤدونها .	24
				الناس الذين أعمل معهم مهتمون بي شخصياً.	25

**الملحق (03): مخرجات spss**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
العاطفي.الالتزام	28.4857	4.34790	35
المستمر.الالتزام	28.1143	4.61310	35
المعياري.الالتزام	28.6571	4.45198	35
الضغط	117.6286	23.58225	35

**Correlations**

Control Variables			العاطفي.الالتزام	المستمر.الالتزام	المعياري.الالتزام
الضغط	العاطفي.الالتزام	Correlation	1.000	.866	.885
		Significance (2-tailed)	.	.000	.000
		df	0	34	34
المستمر.الالتزام	المستمر.الالتزام	Correlation	.866	1.000	.917
		Significance (2-tailed)	.000	.	.000
		df	34	0	34
المعياري.الالتزام	المعياري.الالتزام	Correlation	.885	.917	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.000	.
		df	34	34	0



## الملاحق

### Statistics

sexe

N	Valid	35
	Missing	0

sexe

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	male	25	71.4	71.4	71.4
	female	10	28.6	28.6	100.0
Total		35	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الولاء	35	18.00	90.00	85.2571	13.17382
Valid N (listwise)	35				

### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الضغط	29.509	34	.000	117.62857	109.5278	125.7294

### Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الولاء	>= 1.00	35	85.2571	13.17382	2.22678
	< 1.00	0 <sup>a</sup>	.	.	.

a. t cannot be computed because at least one of the groups is empty.

## الملاحق

**Group Statistics**

	الضغط	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الماعطفى.الاتزام	>= 1.00	35	28.4857	4.34790	.73493
	< 1.00	0 <sup>a</sup>	.	.	.

a. t cannot be computed because at least one of the groups is empty.

**Group Statistics**

	الضغط	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المستمى.الاتزام	>= 1.00	35	28.1143	4.61310	.77976
	< 1.00	0 <sup>a</sup>	.	.	.

a. t cannot be computed because at least one of the groups is empty.

**Group Statistics**

	الضغط	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الميارى.الاتزام	>= 1.00	35	28.6571	4.45198	.75252
	< 1.00	0 <sup>a</sup>	.	.	.

a. t cannot be computed because at least one of the groups is empty.

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاتزام	35	85.2571	13.17382	2.22678

**One-Sample Test**

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاتزام	38.287	34	.000	85.25714	80.7318	89.7825

## الملاحق

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العام.الفرض	35	202.8857	34.43816	5.82111

### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
العام.الفرض	34.853	34	.000	202.88571	191.0558	214.7156

### المباري.الالتزام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6.00	1	2.9	2.9	2.9
	18.00	1	2.9	2.9	5.7
	28.00	3	8.6	8.6	14.3
	29.00	5	14.3	14.3	28.6
	30.00	25	71.4	71.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

### المستمر.الالتزام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	6.00	1	2.9	2.9	2.9	
	17.00	1	2.9	2.9	5.7	
	24.00	1	2.9	2.9	8.6	
	25.00	1	2.9	2.9	11.4	
	26.00	1	2.9	2.9	14.3	
	27.00	1	2.9	2.9	17.1	
	28.00	3	8.6	8.6	25.7	
	29.00	5	14.3	14.3	40.0	
	30.00	21	60.0	60.0	100.0	
	Total		35	100.0	100.0	

## الملاحق

### العاطفي.الالتزام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6.00	1	2.9	2.9	2.9
	22.00	1	2.9	2.9	5.7
	24.00	1	2.9	2.9	8.6
	25.00	1	2.9	2.9	11.4
	27.00	2	5.7	5.7	17.1
	29.00	4	11.4	11.4	28.6
	30.00	25	71.4	71.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

الملاحق

Group Statistics

	sexe	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الضغط	male	25	118.6800	20.18399	4.03680
	female	10	115.0000	31.68245	10.01887

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الضغط	.778	.384	.412	33	.683	3.68000	8.93343	-14.49519-	21.85519
Equal variances assumed			.341	12.040	.739	3.68000	10.80155	-19.84580-	27.20580
Equal variances not assumed									

Group Statistics

	sexe	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الالتزام	male	25	86.7600	7.04911	1.40982
	female	10	81.5000	22.38675	7.07931

الملاحق

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الالتزام									
Equal variances assumed	4.663	.038	1.069	33	.293	5.26000	4.91882	4.74742-	15.26742
Equal variances not assumed			.729	9.722	.483	5.26000	7.21833	10.88593-	21.40593