

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علم النفس و علوم التربية و الأروطوفونيا



الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات

دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة – غرداية

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم

تحت اشراف الأستاذ :

- عبد الرحمان بقادير

من اعداد الطالب :

- عبد الحق سويلم

أعضاء اللجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا	غرداية	د.حمزة معمري
مشرفا	غرداية	د.عبد الرحمان بقادير
مناقشا	غرداية	د.عبد الرحمان خطارة

الموسم الجامعي: 2019 م - 2020 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات

دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة – غرداية

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: عمل وتنظيم

تحت اشراف الأستاذ :

- عبد الرحمان بقادير

من اعداد الطالب :

- عبد الحق سويلم

أعضاء اللجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا	غرداية	د.حمزة معمري
مشرفا	غرداية	د.عبد الرحمان بقادير
مناقشا	غرداية	د.عبد الرحمان خطارة

الموسم الجامعي: 2019 م - 2020م

الإهداء


الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أهدي هذا العمل إلى:
من ربّني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات ، إلى أغلى إنسانة في هذا الوجود
أمي الحبيبة .

إلى من عمل بكدي في سبيل أن يعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه
أبي الكريم أدامه الله لي .

إلى من عمل معي بكدي بغية إتمام هذا العمل
إلى جميع عائلة سويلم .

إلى جميع أساتذة قسم علم النفس وكل طلبة السنة الثانية ماستر علم النفس دفعة 2020
مع تمنياتي بالتوفيق للجميع.

عبد الحق



شكر وعرافان

الحمد لله عز وجل ونشكره على القوة التي منحنا إياها لإتمام هذا العمل وبعد:
أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف عبد الرحمان بقادير
الذي كان سندا متينا وعمادا راسخا قويا لنا من خلال ما قدمه لنا
من نصائح وتوجيهات لإنجاز هذا العمل فله منا أخلص التقدير والإحترام والعرافان .
كما نشكر كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب ومن بعيد .
كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل الأساتذة
والزملاء بقسم علم النفس.

- ملخص الدراسة :

إن طبيعة الحياة المهنية يميزها التغير والتنوع في ظروف العمل، وهذا بحكم الاختلاف الموجود في التقنيات والوسائل المادية والمنهجية المحيطة بالعمال ، نظرا للتقدم الذي يشهده مجتمعنا المعاصر والذي يقتضي أحيانا وجود أحداث ومواقف ضاغطة تتميز بالصعوبة و الخطورة ، فتتطلب منا التكيف معها لمواجهةها ، وهي ما يعبر عنها بالضغوط النفسية. لهذا تهتم هذه الدراسة الحالية بتسليط الضوء على العلاقة بين الضغوط النفسية والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية، بعينة قوامها 70 فرد تم إختيارهم بطريقة الحصر الشامل ، حيث تم تطبيق المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسة وقد إستعملنا أدوات عديدة ، إلا أن الأداة الأساسية تمثلت في الإستبانة المحتوية على ثلاثة أجزاء ، الجزء الأول يضم جانب المعلومات الشخصية من الحالة الاجتماعية و الأقدمية و العمر ، والجزء الثاني يشمل مقياس الضغوط النفسية لوائل السيد حامد السيد (2016) ، والجزء الثالث يضم مقياس الالتزام التنظيمي لماجد قاسم السباني (2014).

أسفرت نتائج الدراسة على : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والالتزام التنظيمي، كما أشارت النتائج إلى وجود درجات متوسطة في مستوى الضغوط النفسية والالتزام التنظيمي، أيضا أظهرت النتائج عدم وجود فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية ، عدا متغير السن الذي أظهر فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغوط النفسية ، بينما لم تظهر النتائج وجود فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزي لمتغير الأقدمية.

كما تضمنت الدراسة بعض التوصيات من أهمها: توفير أخصائي نفسي في جميع الوحدات وتحديث معايير الترقية وسلم الرواتب، وإزالة الحواجز بين القادة والعمال مع توفير الحوافز لهم ، مع حثهم على القيام بممارسة الرياضة داخل الثكنة .

- الكلمات المفتاحية : الضغوط النفسية - الالتزام التنظيمي - عمال الحماية المدنية.

Abstract:

The nature of professional life is distinguished by the change and diversity in the working conditions. This is because of the difference existing in the techniques and the physical and methodological means surrounding the workers.

In view of the progress witnessed by our modern society which sometimes necessitates the existence of compressing events and attitudes that are characterized by difficulty and danger. So, it requires us to adapt with it so as to confront it. This is what is referred to as psychological stresses.

For this reason, this current study is concerned with shedding light on the relationship between psychological stresses and organizational commitment among patrol workers of the civil protection secondary unit of **BOUNOURA**, wilaya of **GHARDAIA**. A sample of 70 individuals who were chosen in a comprehensive inventory method; where the appropriate descriptive approach has been applied to such a study as well as we have used many tools. However, the main tool was represented in the questionnaire which contains three parts. The first part includes the side related to the personal information that is of social status, seniority, and age. The second part comprises the psychological stresses scale to **Wael Al-Sayid Hamid Al-Sayid** (2016). The third part includes the organizational commitment scale to **Majid Kacem Al-Siyani** (2014).

The findings of the study resulted in the existence of a statistical significance between psychological stresses and organizational commitment. The results indicated as well that there were intermediate degrees in the level of psychological stresses and organizational commitment. The results also showed that there were no differences of statistical significance on the level of psychological stresses attributable to the social status variable except for the age variable which did so; however, the results did not show the existence of any differences of statistical significance in the level of organizational commitment attributable to seniority variable.

The study also included some recommendations, the most important of which are: providing a psychologist for all units and updating promotion and

salary scale criteria. Removing the barriers between the leaders and the workers as well as providing motives for them.

Key words:

psychological stresses – organizational commitment – civil protection workers.

فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	الإهداء :
	الشكر والعرفان :
	الملخص باللغة العربية :
	الملخص باللغة الإنجليزية :
ت / ب / أ.....	مقدمة :

الجانب النظري

الفصل الأول : مدخل الدراسة

7.....	1 - الإشكالية :
9.....	2 - فرضيات الدراسة
10.....	3 - أهمية الدراسة :
11.....	4 - أهداف الدراسة :
11.....	5 - تحديد المفاهيم والمصطلحات.....
12.....	6 - الدراسات السابقة
19.....	7 - التعقيب على الدراسات السابقة :

الفصل الثاني : الضغوط النفسية

23.....	تمهيد :
24.....	1 - تعريف الضغوط النفسية
28.....	2- أنواع الضغوط النفسية :
29.....	3 - مصادر الضغوط النفسية :

- 4 - النظريات المفسرة للضغوط النفسية : 38
- 5 - آثار الضغوط النفسية : 43
- 6 - إستراتيجيات التحكم وأساليب مواجهة الضغوط النفسية 45
- 7 - طرق قياس الضغوط : 51
- 53 خلاصة الفصل :

الفصل الثالث : الإلتزام التنظيمي

- 56 تمهيد :
- 1- مفهوم الإلتزام التنظيمي : 57
- 2- خصائص الإلتزام التنظيمي : 59
- 3 - مراحل تطور الإلتزام التنظيمي : 60
- 4 - أبعاد الإلتزام التنظيمي 60
- 5 - أهمية الإلتزام التنظيمي : 62
- 6- العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي 67
- 7- نماذج لدراسة الإلتزام التنظيمي : 68
- 8- طرق قياس الإلتزام التنظيمي : 72
- 75 خلاصة الفصل :

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد: 79
- 1- منهج الدراسة : 79
- 2- أدوات جمع البيانات : 80
- 3- الدراسة الاستطلاعية: 82
- 4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة : 85
- 5- إجراءات التطبيق الميداني : 87
- خلاصة الفصل : 93

الفصل الخامس : عرض و تفسير نتائج الدراسة

- تمهيد : 96
- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات مع تفسيرها : 96
- الإستنتاج العام : 118
- الإقتراحات والتوصيات : 119
- أفاق الدراسة : 121
- الملاحق : 123
- قائمة المصادر والمراجع : 144

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
64	النتائج المترتبة على الإلتزام التنظيمي	01
81	أبعاد مقياس الضغوط النفسية	02
81	أبعاد مقياس الإلتزام التنظيمي	03
81	أوران البدائل للمقياسين	04
83	صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط النفسية	05
83	صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإلتزام التنظيمي	06
84	نتائج ألفا كرونباخ لإختبار الضغوط النفسية	07
84	نتائج ألفا كرونباخ لإختبار الإلتزام التنظيمي	08
85	نتائج التجزئة النصفية لإختبار الضغوط النفسية	09
85	نتائج التجزئة النصفية لإختبار الإلتزام التنظيمي	10
88	توزيع المبحوثين حسب الحالة الإجتماعية	11
90	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	12
91	توزيع المبحوثين حسب السن	13

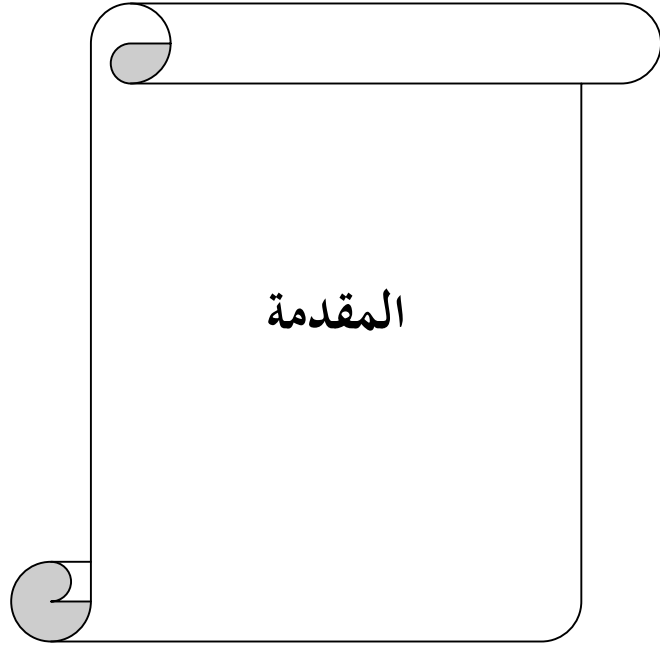
97	المتوسط الحسابي للضغوط النفسية	14
97	مستوي الضغوط النفسية لدى أفراد العينة	15
100	المتوسط الحسابي للالتزام التنظيمي	16
101	مستوي الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة	17
104	العلاقة بين الضغوط النفسية و الإلتزام التنظيمي	18
107	نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير الحالة الإجتماعية	19
110	نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الالتزام التنظيمي بحسب متغير الأقدمية	20
112	نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير السن	21
113	الفروق بين الفئات في مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير السن عن طريق الاختبارات البعدية	22

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
38	نموزج مارشال لضغوط العمل وأعراضه	01
39	النسق النظري لهانز سيلبي	02
43	نظرية التقدير المعرفي للضغوط	03
46	نموزج لتقييم المزدوج لضغط النفسي	04
66	العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي	05
89	مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا للحالة الإجتماعية	06
90	مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا للأقدمية	07
91	مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا لسن	08
113	الفروق بين الفئات في مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير السن	09

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
123	الاستبيان	01
128	مخرجات ssps من جداول و أشكال	02



مقدمة

لقد ركز الباحثون على الفرد في التنظيم بوصفه عنصرا أساسيا يساعد على تحقيق الأهداف المحددة من طرف المؤسسة وعلى دراسة سلوكه ومحاولة التأثير في هذا السلوك ليتوافق مع سلوك التنظيم فهناك متغيرات متعددة تؤثر على سلوكه ، " بحيث يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها وأحداث تنطوي على الكثير من عوامل الخطر والتهديد في مجالات الحياة كافة وفي مجالات العمل خاصة ، وقد إنعكست آثار تلك المواقف الضاغطة على معظم جوانب شخصية الفرد." (النيال ، عبدالله ، 1997 ، ص 85 .)

إذ أن سلوك الإنسان وتصرفاته تقترن بتصوراته للحياة ونظراته إلى الأشياء والأمور التي تحيط به ، فعلى ذلك تكون أعماله وردود أفعاله. (عبدالعزيز ، 1997 ، ص 59 .)

إلا أن التطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة أدى إلى إزدياد وتنوع مستلزمات الحياة ، بالإضافة لتعامل مع المواقف المختلفة للفرد سواء المهنية أو العائلية ... إلخ ، وفرض عليه مزيدا من الجهد والعمل المتواصل ليعيش حياة سعيدة مما جعله يشعر بحالة من التوتر والضغط النفسي، لذلك تعد الضغوط النفسية لدى العاملين في المؤسسات والتنظيمات المختلفة من الموضوعات التي نالت إهتمام الكثير من الباحثين خاصة في الآونة الأخيرة ، رغم وجود هذه الظاهرة بوجود الإنسان نتيجة لما تسببه هذه الضغوط من نتائج سلبية على العاملين ، فهي تكبد المؤسسة خسائر كبيرة تتمثل في تعويضات للعاملين ، وإنخفاض الإنتاج ، وإرتفاع حوادث العمل بالإضافة لما تخلفه من آثارا نفسية وإجتماعية لدى كل فرد فيها ، بالتالي ينعكس ذلك بعدم تحقيق الأهداف الشخصية والتي لا تتمثل فقط في النواحي المادية وإنما أيضا في النواحي النفسية والإجتماعية .

أما الإلتزام التنظيمي ففي المجتمعات المتقدمة لقي إهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمهتمين بأمور التنظيم ، فهو يحدد العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها ، كما يعد الإلتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية ، وتعزيز الإستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ، كما يساهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والإستمرار، لذا نال إهتمام الكثير من الباحثين لما له من أهمية وإنعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء .

مقدمة

ويؤدي الالتزام التنظيمي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كإخفاض معدل دوران العمل ، وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية ، بينما ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى إرتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل ، وتسرب العمالة من المنظمات ، وإخفاض الأداء والرضا الوظيفي ، وعليه فإن الفرد في المؤسسة كلما تطابقت أهدافه مع أهدافها كلما تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله ، ويظهر ذلك في أداء المهام الموكلة إليه .

(عبد القادر سعيد ، 2009 ، ص 21-23 .)

وإنطلاقاً من موضوع الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي سنتعرف عليها من خلال أداء الأفراد بصفة خاصة والمنظمات بصفة عامة وبالأخص الحساسية منها ، كون هذه المؤسسات تقوم بمهام خطيرة وهامة من خلال سعيها للمحافظة على الممتلكات والأفراد في حال تعرضهم للخطر، بحيث تم إختيار المديرية العامة للحماية المدنية لأن الواقع يشير إلى أن رجال الحماية المدنية وخاصة أعوان التدخلات يعتبرون من أهم ركائز هذه المؤسسة ، حيث أثناء أداءهم لمهامهم يواجهون العديد من المشاكل والمواقف الضاغطة التي تنتج عن عديد العوامل ، فقد تكون نظراً للظروف الفيزيائية أو ظروف تنظيمية كالعمل بالمناوبة مثلاً وما يتبع هذا النظام من آثار سلبية لدى العامل ، حيث أن هذه الضرورة الحتمية لنظام العمل وإن كانت بالغة الأهمية إلا أنه ينجم عنها إنعكاسات كثيرة على حياة العامل من جوانب عدة قد تتعلق بالصحة البدنية و النفسية والإجتماعية .. إلخ .

ونظراً لما وصلت إليه العديد من مؤسساتنا من وجوب بقاء نشاطها طوال اليوم إرتبتنا أن تكون دراستنا هذه من أجل الوصول إلى طبيعة العلاقة التي تربط بين المتغيرين ، ولقد إختارنا هذه العينة من العمال لإجراء الدراسة والكشف عن الضغوط النفسية لديهم ، وهذا لما قد تعانیه هذه الفئة من العمال من متاعب وصعوبات جّراء نظام العمل بالمناوبة .

حيث أن "سامي عبد القوي" ذكر أن العمل بالمناوبة (الدوريات) يؤدي لعدة إنعكاسات يمكن أن تنجم عنه ، لأن الفرد يخضع من النواحي البيولوجية إلى نظام دوري مفاده أن الجسم ينشط أثناء النهار وترتخي وظائفه أثناء الليل. (سامي عبد القوي ، 1995 ، ص 26 .)

بحيث قسمنا دراستنا هذه إلى شقين شق نظري وآخر ميداني ، بحيث إشتمل الجانب النظري على:

- **الفصل الأول :** المعنون ب « مدخل الدراسة » والذي يضم إشكالية الدراسة مع تساؤلات الدراسة ، فرضيات الدراسة ، مروراً بأهمية الدراسة وبعد ذلك تليها أهداف الدراسة لنصل إلى تحديد المفاهيم الأساسية ، ثم عرجنا لعرض أهم الدراسات السابقة التي تطرقت لمثل هذا الموضوع مع التعقيب عليها .

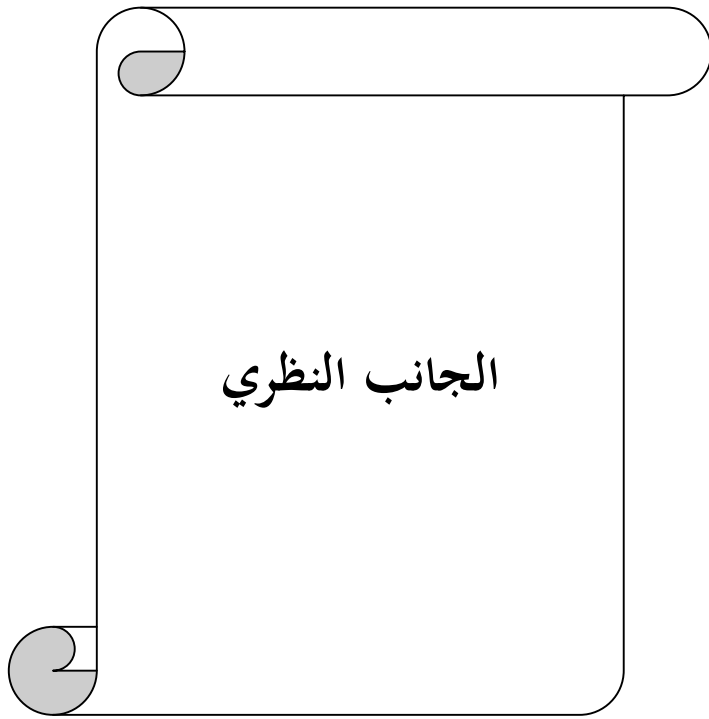
- **الفصل الثاني :** المعنون ب « الضغوط النفسية » والذي يضم أولاً تمهيد للفصل ثم مفهومها، أنواعها ، مصادرها ، مروراً بالنظريات المفسرة لها ، لنصل إلى أثارها وإستراتيجيات التحكم فيها ، وكذلك طرق قياسها ، وفي الأخير خلاصة للفصل .

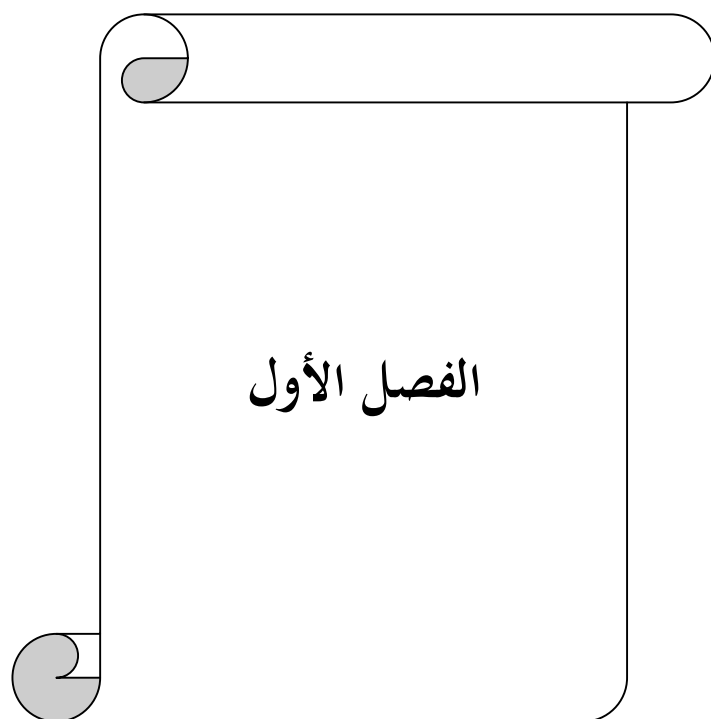
- **الفصل الثالث :** المعنون ب « الإلتزام التنظيمي » والذي يضم أولاً تمهيد للفصل ثم المفهوم والخصائص ، مروراً بالأبعاد ومراحل تطوره ، ثم تليها أهميته والعوامل المؤثرة فيه ، وصولاً إلى نماذج دراسته وطرق قياسه ، وفي الأخير خلاصة للفصل .

في حين إحتوى الجانب التطبيقي على فصلين وهما كالتالي :

- **الفصل الرابع :** والمعنون ب « الإجراءات المنهجية للدراسة » وهو الفصل الأول من الجانب الميداني حيث يعتبر من أهم الفصول في الدراسة لما له من دور في تحديد طريق الدراسة ، حيث يشمل المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات الدراسة ، تم التعرف على مجالات الدراسة من مجال بشري ومكاني وزماني ، وكذلك في الأخير الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل مع مختلف إجراءات التطبيق الميداني .

- **الفصل الخامس :** والمعنون ب « عرض وتفسير نتائج الدراسة » ويعتبر الفصل الأخير للدراسة حيث ضم الإجابة عن تساؤلات الدراسة ، وهو يحتوي على مجموعة عناصر أولها تمهيد ثم عرض البيانات وتحليلها مع تفسير النتائج على ضوء الفرضيات ، ليتم إستخلاص الإستنتاج العام للدراسة مع جملة من التوصيات والإقتراحات ثم تليها أفاق مستقبلية للدراسة .





مدخل الدراسة

- 1 - الإشكالية
- 2 - فرضيات الدراسة
- 3 - أهمية الدراسة
- 4 - أهداف الدراسة
- 5 - تحديد المفاهيم والمصطلحات
- 6 - الدراسات السابقة
- 7 - التعقيب على الدراسات السابقة

1 - الإشكالية :

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة ، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع ، وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تساهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات ، وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة إذا لم نقل أساسها ، فهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية ، حيث قد يصعب التعايش فيها والتكيف معها ، وإستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغوط لدى العامل.

إن المثيرات والمواقف المتعددة في بيئة العمل التي قد يلاحظها أو يعيشها الأفراد العاملين جعلتهم يتأثرون بها ، ويتمثل ذلك في حدوث عدة ضغوطات نفسية بحيث أن أبسط الأشياء قد تجعلهم قلقين ، وبذلك تسهل إستشارتهم وتكثر إنفعالاتهم ، وقد ينعكس ذلك على أدائهم الوظيفي بشكل عام ، وربما يتجاوز ذلك إلى تغييرهم عن العمل ، والتفكير في الإنتقال إلى مهنة أخرى .

(عبد الله الضريبي ، 2010 ، ص 672 .)

بحيث تعتبر الضغوط النفسية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله ، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الإستجابة التلقائية لها ، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والإكتئاب .

(محمد المرسي ، ثابت ، 2002 ، ص 513 .)

كما يعد الإلتزام من المواضيع النفسية والإجتماعية التي لها أهمية كبيرة في مجال الفكر الإداري ، حيث يعتبر مفتاحا أساسيا في تحديد مدى إنسجام العمال مع وظائفهم ، وعلى هذا الأساس فإن الأداء يعكس مدى إلتزام الموظف أو العامل بمتطلبات العمل أو المهمة ، " وقد ذهب الكثير من الباحثين في هذا المجال إلى دراسة طبيعة العلاقة بين مستوى الإلتزام التنظيمي والعوامل التي قد تؤثر فيه ، ومن هذه العوامل ما هو شخصي وما هو سلوكي وما هو متعلق بالقيم المتعلقة بالمنظمة وما هو متعلق بالعوامل الخارجية مثل القيم والثقافة . "

(سلامة ، 1999 ، ص 27 .)

وبسبب متغيرات سوق العمل والتطورات التي تستوجب على المؤسسات مجابتهتها في الحاضر عكس الماضي ، حيث كان إعتقاد نظام الحياة التقليدية الطبيعية التي تراعى فيها المؤشرات الطبيعية كشروق الشمس وغروبها في تحديد مواعيد الإلتحاق بالشغل ومغادرته ، فقد تعدى الأمر اليوم إلى أنظمة التناوب في العمل .

فلعمل بالمنابذة حسب "بوظيفة" أذى لإزدياد فترات الراحة وتقلص ساعات العمل من جهة ، ووجوب إشتغال الكثير من المؤسسات بدون إنقطاع ، من جهة أخرى إلى تبني ما يسمى بنظام العمل بالدوريات (المنابذة) ، وهو يعتمد على تتابع فرق العمل من أجل ضمان إستمرارية الأداء ، بحيث أن الفرقة الموالية غالبا ما تكمل عمل الفرقة التي سبقتها. (بوظيفة حمو، 1995 ، ص 49).

إن نظام العمل بالدوريات هو أحد أنظمة تقسيم وتوزيع العمل المعمول بها في الكثير من المنظمات خصوصا التي تتطلب طبيعة عملها العمل على مدار أربعة وعشرون ساعة (24 h) ، وذلك لتقديم خدماتها مثل : المستشفيات ، دوريات الأمن والمطارات ، الحماية المدنية ... إلخ ، فهذه المنظمات وبحكم الخدمات التي تقدمها تتطلب وجود قواها العاملة بمواقعها خلال جميع فترات اليوم المختلفة مما يدفعها إلى إتباع نظام لتقسيم العمل ، وهو ما يعرف بنظام العمل بالمنابذة .

وعلى الرغم من أن هاته الأنظمة كفيلة بتحقيق الأهداف التي تسعى للوصول إليها ، لكنها في الوقت نفسه غالبا ما تؤدي إلى ظهور العديد من المؤشرات الدالة على وجود نوع من إختلال التوازن بين العامل وعمله ، بحيث نجد أن ظاهرة الضغوط النفسية تحتل مكان الصدارة بين المظاهر النفسية السالفة الذكر وغيرها التي يتعرض لها العامل في ظل العمل بالتناوب. (بشير لعريط ، 2006 ، ص 17). وفي ظل الحركة وزيادة الحوادث والأمراض والكوارث الطبيعية وكذلك الحرائق والأخطار التي يشهدها العالم عامة والجزائر خاصة ، خلقت ضغط في العمل لدى رجال الإطفاء وذلك بسبب طبيعة عملهم التي تتطلب العمل لمدة أربعة وعشرون ساعة (24 h) ، بسبب الحوادث والاضطرابات المستمرة والغير متوقعة طوال اليوم ، مما إستدعى من قادتهم تنظيم أعمالهم وفق نظام دوريات خاصة ، لأن طبيعة العمل الأمني بصفة عامة لا تقتصر على وقت دوام رسمي ، مما يتطلب تنظيمه بإستخدام أسلوب الدوريات .

وتعتبر وحدات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط ، وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم التي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والحذر المستمر ، خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات ، وهذا ما يؤثر في الإتجاه الكامن لدى العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في إنجاز المهام الموكلة له ، كما قد يقلل من مستوى الإلتزام التنظيمي والحماس لبذل

الجهد ، ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية ، فهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء .

وكما تجدر الإشارة إلى أن العمل بنظام الدوريات لا يتمتع فيه العاملون بالإجراءات الرسمية للدولة الخاصة بالعطل للأيام التالية : (الجمعة ، السبت ، الأعياد الرسمية ، المناسبات... إلخ) ، وإنما أيام الراحة وإجازاتهم الرسمية فقط وذلك على مدار العام ، فسنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة "غرداية" ، وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية :

1 - مامستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ؟

2- مامستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ؟

3- هل توجد علاقة بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ؟

4- هل يختلف مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة باختلاف الحالة الإجتماعية ؟

5- هل يختلف مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة باختلاف الأقدمية ؟

6- هل يختلف مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة باختلاف السن ؟

2 - فرضيات الدراسة

حيث تتجلى فرضيات الدراسة في :

1- مستوى الضغوط النفسية مرتفع لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية .

2- مستوى الإلتزام التنظيمي منخفض لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية .

- 3- توجد علاقة إرتباطية بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة .
- 4- يختلف مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة باختلاف الحالة الإجتماعية .
- 5- يختلف مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة باختلاف الأقدمية .
- 6 - يختلف مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة باختلاف السن.

3 - أهمية الدراسة :

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي رغم إختلافها وتنوعها من إزدياد وإنتشار الضغوط داخل بيئتها التنظيمية ، والتي إن إستمرت ستترك أثارا سلبية على العاملين بها ، من إضطرابات وإحباطات ... إلخ ، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية ، كما قد يؤثر على إلتزامهم بإنجاز مختلف الأنشطة والمهام المنوط بهم القيام بها ، مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم مما يتسبب في إنخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعدم الرضا والإستقرار، من هنا تستمد الدراسة أهميتها.

- كما تتجلى الأهمية أيضا في النتائج المتوصل إليها والتي يمكن الإستفادة منها في مجال المساعدة النفسية للعمال الذين يعانون من ذلك الواقع النفسي السيء ، بغية ضمان تعايش متوازن مع ذلك النظام من العمل .

- إقتراح بعض الأفكار التي تساهم في توضيح كيفية التعامل مع الأفراد داخل التنظيم ، وكذا العوامل المؤثرة على نفسياتهم .

- إبراز مدى إحساس هذه الفئة من العمال (أعوان الحماية المدنية) ، بالضغوط النفسية الناتجة عن أعباء هذا النوع من العمل .

- أيضا في كون هذا الموضوع لم يأخذ حظه من البحث والمتابعة ، وهذا ما يشجع البحث فيه أكثر والتعمق في هذا الوسط من نظام العمل وذلك من أجل إطراء مكتبة الجامعة بالنتائج المتحصل عليها.

- الكشف عن المعانات والمشكلات النفسية للأعوان ، الناتجة عن صعوبات وضغوط نظام العمل .

4 - أهداف الدراسة :

- التعرف على مستوى الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بنورة " غرداية " .
- التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بنورة " غرداية " .
- التعرف على مدى تأثير متغيري الحالة الإجتماعية والسن على مستوى الضغوط النفسية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بنورة .
- التعرف على مدى تأثير متغير الأقدمية على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بنورة .
- أيضا تهدف هذه الدراسة إلى إقتراح بعض الحلول المناسبة والضرورية ، التي من شأنها أن تساهم في تخفيض مستوى الضغوط النفسية في مقابل تحسين ورفع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العمال .

5 - تحديد المفاهيم والمصطلحات

- أ) - الضغوط النفسية : يرى كثير من المختصين صعوبة في تعريف الضغوط النفسية ، إذ يمكن أن تعرف بطرق مختلفة تبعاً لوجهة نظر العالم والإتجاه النظري الذي ينتمي إليه .
- عرفها "علي عبد السلام" وقال : أن الضغوط ما هي إلا سلسلة من الأحداث الخارجية التي يواجهها الفرد نتيجة تعامله مع البيئة المحيطة به ، والتي تفرض عليه سرعة التوافق في مواجهته لهذه الأحداث لتجنب الآثار النفسية والإجتماعية السلبية ، والوصول إلى تحقيق التوافق .

(عبد السلام ، 2000 ، ص : 86 .)

- التعريف الإجرائي للضغوط النفسية :

هي تلك الصعوبات والمعوقات (المثيرات) المادية والمعنوية المتكررة التي تواجه عون الحماية المدنية العامل بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ، في بيئته المهنية والحياتية ككل والتي تعيق وتؤثر نفسيا وفيزيولوجيا وسلوكيا على قدراته وخصائصه الشخصية في تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته ، والمعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث في الإستبيان المعد لذلك .

ب) - الإلتزام التنظيمي : هو تعبير عن إستعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها ، ومن ثمة قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها ، ويتمثل الإلتزام التنظيمي في إعتقاد القوى العاملة بأهداف المنظمة والسعي لتحقيقها. (عبده فيله ، 2009 ، ص : 282 .)

- التعريف الإجرائي للإلتزام التنظيمي :

هو مجموعة السلوكيات التي يقوم بها عون الحماية المدنية داخل المنظمة وخارجها أثناء التدخلات والتي توحى بمدى حرصه ورغبته في القيام بواجباته والتقييد بمعايير وقوانين مديرية الحماية المدنية (شبه عسكرية) ، التي تنص عليها والمتمثلة في المسؤولية إتجاهها ، الإيمان بالمنظمة ، مع الرغبة بالإستمرار والبقاء فيها ، والإخلاص في العمل من خلال القيام بأداء جيد وفعال ، والمعبر عنه بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث في الإستبيان المعد لذلك .

6 - الدراسات السابقة

أ) - الدراسات التي تناولت الضغوط النفسية :

1 - دراسة "حنان عبد الرحيم الأحمدى" (2002) تحت عنوان : "ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها ، وكذا التعرف على مدى إختلاف مصادر ضغوط العمل بإختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية .

حيث إتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقد تم إختيار أفراد العينة عشوائيا ، بحيث تم إستقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة ، وكان ذلك بنسبة 16 % من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض .

وقد تم في هذه الدراسة إستخدام الإستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة وتمت الإستعانة بمقياس : (Occupational Stress Indicator-OSI) وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

— بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31% .

— كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة أقل تصل أحيانا إلى 25% من إجمالي العينة ، بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25% من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على إرتفاع مستوى الضغوط .

2 - دراسة "مریم سوريا" (2006) تحت عنوان : " فاعلية البرنامج التدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض " .

هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج " نفسي / تدريبي " لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى عينة من الممرضات قوامها (204) ممرضة ، وقد إستخدمت الباحثة إضافة إلى البرنامج التدريبي عدداً من المقاييس وهي : مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية ، وقائمة الأعراض النفسية المهنية ، ومقياس أساليب التعامل مع الضغوط ، وإختبار" روتر " لتكملة الجمل الناقصة ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها :

— أشارت إلى أن الممرضات تعاني مستوى متوسطا من الضغوط ، كما أن أكثر أساليب التعامل مع الضغوط إستخداما من قبل الممرضات وهي بالترتيب : حل المشكلة ، طلب الدعم الإجتماعي ، الإستسلام والإذعان .

— وأقلها إستخداما : التعبير عن المشاعر، والإنشغال الذاتي ، كما أثبتت فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية .

3- دراسة "العبد الله الضريبي" (2010) تحت عنوان : " أساليب مقاومة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات " .

وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمقاومة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها ، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائياً في أساليب مقاومة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة : المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، العمر لدى عمال مصنع زجاج القدم بدمشق . حيث أجريت الدراسة على (200) عامل أختيرو بالطريقة العشوائية العرضية ، وقد طبق الباحث مقياس أساليب مقاومة الضغوط النفسية الذي أعده الباحث لهذا الغرض ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

— الأساليب الإيجابية أكثر إستخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث.

- وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة والتحدي واللجوء ، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) ، وفي الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي (أساسي/ ثانوي) ، وذلك لصالح حاملي الشهادة الثانوية ، ولم توجد فروق في استخدام الأساليب السلبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

- وجود فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة ، وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات) ، وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الإنفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية ، وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وفي الدرجة الكلية لهذه الأساليب تعزى لمتغير العمر، وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر (أكثر من 50 سنة) ، وفي استخدام أسلوب التنفيس الإنفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية ، وذلك لصالح فئتي العمر الأصغر من 50 سنة أي 35 _ 36 سنة .

4 - دراسة "لمحمد مقداد وفاضل عباس خليفة" (2012) تحت عنوان : " الضغوط النفسية و إستراتيجيات مواجهتها لدى معلمي نظام الفصل بمملكة البحرين " .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ومظاهر الضغوط النفسية التي يتعرض لها معلمو نظام الفصل ، وتحديد أنواع الإستراتيجيات التي يستخدمونها لمواجهة هذه الضغوط ، وتم إختيار عينة من المعلمين بطريقة طبقية عشوائية قوامها 146 معلما ، 25 ذكر و 121 أنثى ، وأستخدمت الإستبانة لجمع المعلومات .

وقد بينت النتائج أن معلمي نظام الفصل يبدون مظاهر متعددة للضغوط النفسية أهمها هي: المظاهر الإنفعالية ، كترك مهنة التدريس والشعور باليأس والملل وتفضيل العمل في مهنة أخرى غير التدريس ، وتبين أيضا أن معلمي الفصل يستعملون إستراتيجيات متنوعة لمواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون لها ، وأهمها الإستراتيجيات المعرفية ، وقد تبين بالنسبة لمتغير الخبرة فقط كان ذو دلالة إحصائية ، أما ما عدا هذا فقد كان الفرق فرقا غير معنوي.

(ب) - الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي :

1- دراسة تحت عنوان : " الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي " ، لمحمد بن غالب العويفي ، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2005 .
تمحورت أسئلة الإشكالية في التساؤلات التالية :

- ما طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟
- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟
- ما مدى إختلاف قيم الثقافة التنظيمية بإختلاف الخصائص الشخصية لدى هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟

وقامت الدراسة على مجموعة من الأهداف من أهمها : التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقيق ، بالإضافة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق في منطقة الرياض ، والوقوف على مدى إختلاف قيم الثقافة التنظيمية بإختلاف الخصائص الشخصية لمنسوبي هيئة الرقابة والتحقيق في منطقة الرياض ، ومدى إختلاف مستوى الالتزام التنظيمي بإختلاف الخصائص الشخصية ، والكشف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق .

قامت منهجية الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتم إستخدام أسلوب الحصر الشامل في هذه الدراسة ، وإستعمال الإستبانة كأداة رئيسية في الدراسة .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

- أن جميع قيم الثقافة التنظيمية تسود في هيئة الرقابة والتحقيق بدرجة متوسطة .
- وجود علاقة إرتباطيه موجبة وقوية بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي ، وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي .
- تميل عينة الدراسة إلى الموافقة على أن هناك إلتزام تنظيمي عالي في هيئة الرقابة والتحقيق .
- أن أهم القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تؤثر على الإلتزام التنظيمي بشكل عام هي (العدل ، الكفاءة ، فرق العمل) .

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية والثقافة التنظيمية ، وبين خصائص القيم المكونة للثقافة التنظيمية .

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية ومستوى الإلتزام التنظيمي .

2- دراسة "سامي إبراهيم حماد حنونة" تحت عنوان : " قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة "، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2006 .

تمحورت أسئلة الإشكالية في التساؤلات التالية :

- ما هو مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ؟

- ما هي العوامل التي تؤثر بمستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية ؟

- ما هي العناصر الأكثر أهمية في تحقيق مستوى أعلى من الإلتزام في تلك الجامعات ؟

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات إلتزامهم التنظيمي مثل: (الجنس ، العمر، مستوى التعليم ، سنوات الخدمة ، المستوى الوظيفي ، مكان العمل ونوع الوظيفة) .

أما بالنسبة لمنهجية الدراسة فتحددت عينة الدراسة ب340 موظف وموظفة ، وكانت الإستبانة هي أداة الدراسة ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

وجود مستوى عال من الإلتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، كما وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستويات الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة و المتغيرات الديمغرافية التالية : (العمر ، مستوى التعليم ، نوع الوظيفة ، مدة الخدمة بالجامعة ، المستوى الوظيفي) ، في حين أظهرت النتائج عدم وجود علاقة في مستوى الإلتزام تعزى إلى متغير الجنس ومكان العمل .

3 - دراسة "إيناس فؤاد نواوي فلبمان" تحت عنوان : "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428هـ / 2007.

تمحورت أسئلة الإشكالية في التساؤلات التالية :

— ما مستوى الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ؟

— ما مستوى الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ؟

— ما طبيعة العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ؟

— هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجة الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ؟

كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، والتعرف على العلاقة بينهما، بالإضافة إلى الوقوف على علاقة كل من الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل: (الجنس، المؤهل التعليمي، الحالة الإجتماعية) للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة.

قامت منهجية الدراسة على المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي الإرتباطي، تمثلت العينة في 103 مشرفاً تربوياً و175 مشرفة تربوية، كما إستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا ومن الإلتزام، بالإضافة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور.

4- دراسة "محمد أحمد الحرارشة وسامر عبد المجيد البشاشة" تحت عنوان: "أثر حاجات مكلييلاند Mc Clelland على الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك"، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة 2009 م.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر حاجات الأفراد العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك على مستوى إلتزامهم التنظيمي، مستخدمة نظرية ماكلييلاند في الحاجات، (حاجة الإنجاز وحاجة القوة وحاجة الإنتماء).

وقد إعتد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين مصدرين للبيانات هما:

أ- البيانات الثانوية: من خلال الإطلاع على الدراسات والمراجع المكتبية.

ب- البيانات الأولية: من خلال تطوير إستبانة بحثية قاما بتحكيماها والتأكد من ثباتها.

وقد تم توزيع الإستبانة على عينة عشوائية بسيطة تتكون من 345 موظفا، تم القيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة مستخدمين برنامج (SPSS)، والإعتماد على الرزمة الإحصائية للإحصاء الوصفي، من تحليل الإنحدار البسيط، وتحليل الإنحدار المتعدد، ومعامل الإرتباط بيرسون، ومعامل الإنحدار التدريجي، فكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الإلتزام التنظيمي) بشكل عام للعاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الإلتزام العاطفي) للعاملين.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الإلتزام المستمر/ المحسوب) للعاملين.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الإلتزام الأخلاقي) للعاملين.

كما جاءت الدراسة بتوصيات من شأنها تسليط الضوء على أهمية إشباع الحاجات، لما لذلك من أثر على الإلتزام التنظيمي وإنعكاساته الإيجابية على مستوى أدائهم.

7 - التعقيب على الدراسات السابقة :

يعتبر الإهتمام بظاهرة الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدي العمال بصفة عامة حديث نسبيا ، فلم يتلقيا الإهتمام الذي يستحقاه قبل فترة التسعينات من القرن الحالي ، مع هذا تعددت في الدول الغربية الدراسات المتعلقة بهذه الظاهرة أو حاولت الكشف عن مصادرها ، أما بالنسبة للدراسات حول الظاهرة في الدول العربية فهي قليلة ومعظمها يتناول فئة المعلمين والأطباء ومشاكلهم دون التطرق إلي الضغوط النفسية ، أو تناولها بشكل عام وغير محدد وهذا في حدود إطلاع الباحث ، بل إن تناولتها كانت مرتبطة ببعض المتغيرات الأخرى أو بشكل منفرد .

ومن خلال الإطلاع على الدراسات المعروضة ونتائجها نلاحظ أن أغلبها إرتكزت على دراسة هذه الظاهرة في بيئات صحية وصناعية وتربوية تعليمية ، لكن كلا المتغيرين كان محورا أساسيا لمجموعة من الدراسات التي تناولته ، إما بصورة مستقلة أو بين مجموعة من المتغيرات الأخرى . كما ركزت الدراسات السابقة الذكر على تحديد الأسباب المؤدية للضغوط النفسية من جهة و العوامل التي تؤثر في الإلتزام التنظيمي من جهة أخرى ، وكذلك دراسة الفروق في مستوى الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي وذلك بإختلاف الجنس والسن والخبرة والحالة الإجتماعية ، وهذا ما تم التركيز عليه في الدراسة الحالية .

إلا أننا إرتقينا في دراستنا هذه إلى ضرورة توجيه الأنظار صوب مهنة تدخل ضمن المهن الإنسانية البحتة ، وهي مهنة رجال الحماية المدنية لأجل الكشف عن الضغوط النفسية التي يعاني منها العون والتي من الممكن أن تؤثر على إلتزامه بشكل أو بآخر.

فلقد تم الإستفادة من الدراسات السابقة في تكوين فكرة حول الدراسة الحالية من (إشكالية ، تساؤلات ، فرضيات) ، والإطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأدوات جمع المعلومات ، والأساليب الإحصائية المستعملة ، أي كل ما يتوافق مع دراستنا الحالية .

كما تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيرات الدراسة من الجانب النظري وهي : الضغوط النفسية ، الإلتزام التنظيمي ، والتي سوف يتم التطرق إليها في الدراسة الحالية ، وكذلك أيضا المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات .

وكما أنه تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أشياء عديدة نذكر منها :

- 1 - تميز موضوع ومشكلة الدراسة بحيث أن الدراسة الحالية تتناول علاقة الضغوط النفسية بالالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات في مؤسسة الحماية المدنية ، وهو ما لم تتطرق اليه أي من الدراسات السابقة بطريقة مباشرة .
- 2 - مجال التطبيق .
- 3 - زمان ومكان التطبيق .
- 4 - أهداف وأهمية الدراسة .
- 5 - حجم العينة و أسلوب إختيارها.
- 6 - النتائج التي سوف نتوصل إليها نظرا لإختلاف الأهداف ومجال التطبيق ، والتي ستكون إنطلاقة لعدة دراسات أخرى في هذا المجال .

الفصل الثاني

الضغوط النفسية

- تمهيد

1- تعريف الضغوط النفسية

2- أنواع الضغوط النفسية

3- مصادر الضغوط النفسية

4- النظريات المفسرة للضغوط النفسية

5- آثار الضغوط النفسية

6- إستراتيجيات التحكم وأساليب مواجهة الضغوط النفسية

7- طرق قياس الضغوط

- خلاصة الفصل

- تمهيد :

بعد التطرق إلى الإطار المنهجي سنحاول التعرف في هذا الفصل على الضغوط النفسية التي أصبحت تشكل جزءا من مفردات العصر الحالي لإرتباطها بطبيعة الحياة ، والتي تسير التغيرات والتقدم العلمي والتكنولوجي الحاصل في المجتمع ، فهذه الأخيرة جعلت الفرد يعيش في حالة من عدم الإستقرار نظرا لما يواجهه من تحديات في سبيل تحقيق أهدافه وتلبية إحتياجاته ، وعليه أصبح التعرض للضغوط النفسية سمة العصر أو بمثابة ضريبة يدفعها المجتمع لهذه التغيرات والتطورات المتسارعة ، بحيث لا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية فقط بل إنتقلت أيضا إلى مجال العمل ، وإنعكس ذلك سلبا على أدائهم وحتى علاقتهم بالآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل .. إلخ .

وبما أن الضغوط النفسية تعد بمثابة ظاهرة نفسية معقدة ومتعددة الجوانب ، سنتطرق في هذا الفصل النظري إلى تعريفها ، وتحديد أنواعها والتعرف على مصادرها مروراً بالنظريات المفسرة لها ، ثم آثار الضغوط النفسية وإستراتيجيات مواجهتها ، وأخيرا طرق قياسها .

1 - تعريف الضغوط النفسية :

لقد تعددت وإختلفت تعاريف الضغوط النفسية نذكر منها

- تعريف "عايش" للضغوط : فكلية ضغوط مشتقة من "distress" التي تعني المحنة والإستغاثة ، وجاءت من الكلمة الفرنسية القديمة "destrece" ومعناها ضيق وشدة ، و"estrece" معناها ضيق و إضطهاد ، وهي مشتقة من اللغة اللاتينية من كلمة "stringere" التي معناها ضيق وشدة ويستعمل هذا المصطلح في عدة مجالات ويشغل مكانة هامة في علم النفس والطب السلوكي .
(عايش ، 2011 ، ص 31 .)

في حين قدم القاموس النفسي " Doron et Parot " عدة تعريفات للضغوط، وفقاً للممارسة الميدانية لكل مجال ، ففي الفيزياء تعتبر الضغوط كإكراه شديد ومباغت يتم عن طريق مواد ، وفي البيولوجيا تعتبر الضغوط كهجوم يمارس على العضوية وُرد الفعل ضد الهجمات ، أما في علم النفس تشير الضغوط إلى مختلف العوائق أو الصعوبات التي تواجه الفرد ، و الوسائل التي تنشط لإدارة هذه المشاكل .
(& Jean L , al2005 , p10.)

لقد اختلفت الإتجاهات التي فسرت الضغوط ، فهناك إتجاه يميل إلى تعريف الضغوط كمثيرات وهو ينظر إلى الضغط على أنه ميزة بيئية بغض النظر عن الفروق الفردية ، في حين هناك إتجاه عرّف الضغط كإستجابة إتجاه المثيرات، وإتجاه ثالث عرفها كتفاعل بين المثير والإستجابة أو التفاعل بين خصائص الفرد و البيئة .
(B.Plancherel ,M.Dumont , 2001 ,p 13-12.)

أ- الضغوط كمثيرات: إن التعريفات الأولى للضغوط إستنبطت من المفاهيم السائدة في حقل الفيزياء والهندسة، حيث تعرف الضغوط على أساس أنها مثيرات يتعرض لها الفرد.

(الأحمدي ، 2002 ، ص 34 .)

من المؤيدين لهذا الإتجاه"ريتشارد راهي وتوماس هولمز"Richard Rahe Holmes, thomas " من خلال إعدادهما لمقياس أحداث الحياة الضاغطة خلال (1960) حيث يعتبر الأحداث التي يتعرض لها الفرد كمثيرات موجودة في بيئته على سبيل المثال فقدان شخص محبوب، الكوارث الطبيعية...الخ.
(Mitchell J.Prinstein ,Brown. 2011 p55.)

كما سنذكر بعض تعاريف الباحثين التي وافقت هذا الاتجاه منها :
عرف " شيفر " : 1996 " Schafer " الضغط النفسي بأنه إثارة عقلية ، وجسدية وذلك

إستجابة للمطالب التي تفرض على الفرد. (A.M.Alsentali , 2009,P 16 .)

بينما عرفها "الهيجان" 1998 : بأنها تجربة ذاتية تخص الفرد نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها ، حيث يترتب على هذه العوامل أثار نفسية أو جسمية أو سلوكية تؤثر بدورها على أداء الفرد للعمل ، مما يستلزم معالجة هذه الأثار و إدراكها بطريقة سليمة .

(الهيجان ، 1998 ، ص 23 .)

كما عرفها "أبوحميدان والعزاوي" 2001 : بأنها المثيرات والظروف ، والأحداث المهنية والإجتماعية والإقتصادية والأسرية التي لا يتمكن الفرد من مواجهتها. (أبوحمور ، 2011 ، ص 76 .)
ومن جهة أخرى يرى " ماك ايفين " : Mceven بأنها الأحداث التي تهدد الفرد وتنتهي بردود أفعال فيزيولوجية وسلوكية .

(Oxington ,v.K ,2005, 54p.)

وحسب "لعريط بشير" (2007) أنها تلك المثيرات أو التغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية بدرجة من الشدة ، والدوام مما ينهك القدرة التكيفية للعمال ، والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى إختلال السلوك ، وبقدر إستمرار الضغوط بقدر ما يتبعها من إستجابات جسمية ، ونفسية غير صحية.

(لعريط ، 2007 ، ص 17 .)

نلاحظ أن هذا الإتجاه يعتبر الضغوط كوقائع خارجية تخص المحيط الذي يعيش فيه الفرد ، بحيث ركزت على الظروف البيئية المحيطة بالإنسان والتي تكون ضاغطة .

ب- الضغوط كإستجابة : يعتبر "ولتر كانون" "Walter Canon" من أبرز المساهمين في إرساء حجر الأساس حول الضغط ، حيث إقترح مفهوم " الإستجابة للطوارئ" أو ما يعرف بإستجابة " الكّر والفر" ، فعندما يتعرض الكائن الحي لتهديد ما يستثار جهازه العصبي السيمبثاوي ، والغدة الكظرية كإستجابة لمواجهة الخطر ، وأن الكائن الحي يتعرض للهلاك إذ فاقت عوامل الخطر قدرته على الإستجابة . (Freeman &Conn , 2000 , p 262.)

كما توصلت الدراسات العلمية في دراسة الضغط إلى أعمال "هانز سيلبي" Hanse seyle خلال السنوات (1956- 1974) ، حيث إعتبر الضغوط كإستجابة لظروف البيئة ، كما توصل من خلال أبحاثه أن هناك إستجابة متسلسلة للضغوط أطلق عليها إسم "الأعراض العامة للتكيف" ،

حيث يرى أن رد فعل الفرد يمر بثلاثة مراحل هي: مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر، ومرحلة المقاومة، ومرحلة الإنهاك .

(M.B.Estryn , 1997 , p 25 .)

وعرفها سيلبي : Seyle 1974 بأنها إستجابة الجسم غير المحددة نحو أي متطلبات خارجية أو مواقف تفرض عليه .

(Georgette Bertram, 2012 , p 02.)

كما عرفها " Greenberg " (1984) : على أنها رد فعل بدني وعقلي أو نفسي نتيجة إستجابة الفرد لصراعات وضغوطات البيئة.

(.M.R .Torres , 2009 , p 100 .)

بينما يرى "السمادوني" 1993 : بأنها حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الداخلية الجسمية ، و النفسية والسلوكية الناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف أو الأحداث الضاغطة في البيئة المحيطة .

(الأحمد و مريم، 2009، ص 23.)

نلاحظ هنا أن الإستجابة لا تقتصر فقط على الجانب الجسدي كما وصفها " سيلبي " ، والتي أجملها في " الأعراض العامة للتكيف " ، بناءً على توجهه البيولوجي ، بل تتعداها إلى الجانب النفسي والعقلي أيضا.

ج- الإتجاه التفاعلي : هذا الإتجاه يعرف الضغوط كتفاعل بين المثير والإستجابة أي التفاعل بين ضغوط المحيط ، وخصائص الفرد ، والإستجابة الدالة على هذه الضغوط ، يركز التيار التفاعلي على العلاقة التقليدية بين الأسباب والنتائج ، أي العلاقة بين المثيرات وإستجابات الأفراد .

(t.Dider , 2004 , p 08 .)

من المؤيدين لهذا الإتجاه "ماك قرث" 1970 Mc Grath : حيث يرى أن الضغط ينشأ نتيجة إختلال التوازن بين مطالب البيئة وقدرة الكائن الحي على الإستجابة لها أي عندما تفوق المطالب قدرة الكائن الحي ينجم عنها ما يسمى بالضغط .

(E.s .Hobfoll ,1988 , p 16.)

إن هذا الإتجاه يركز على التفاعل بين الفرد والموقف ، فإدراك الفرد بأن متطلبات الموقف و أعبائه تفوق طاقته وإمكانياته الذاتية يولد لديه التوتر ويشعره بالتهديد أي حينما يتدهور التوازن بين فكرة الفرد عن إمكانياته وطاقاته وفكرته عن مستوى ضغوط الموقف وطبيعتها .

(تيغزي ، 1993 ، ص 39 .)

كذلك عرف "كوكس" Cox " الضغوط كظاهرة إدراكية ناجمة عن الموازنة بين المتطلبات والقدرة على المواجهة .

أما حسب "ميدل وهيث" 1981: فإن الضغوط عبارة عن قوة تسبب جهداً فيزيولوجياً وسيكولوجياً لدى الفرد عند تعرضه لمثير ما ، أو أنها رد فعل فيزيولوجي ، وسيكولوجي ، وإنفعالي وعقلي ناتج عن إستجابات الأفراد للمثيرات البيئية ، والصراعات والأحداث الضاغطة المتباينة .

(Oxington K.v.,2005,p 50)

إذن الضغوط النفسية تتجلى في إطار كلي متفاعل، يتضمن الجوانب النفسية والجسمية والإقتصادية والإجتماعية و المهنية ، ويتجلى ذلك التفاعل من خلال ردود فعل نفسية و إنفعالية و فيزيولوجية ، لذلك فإن جميع الضغوط على إختلاف أنواعها تعتبر ضغوطا نفسية.

(شريف و علي ، 2011 ، ص 167 .)

إن التعاريف السابقة الذكر للضغوط أخذت سياقاً ثلاثياً ، حيث نظر إليها البعض على أنها مثير أو موضوع خارجي موجود في البيئة ، والبعض على أنها إستجابة أو ردود الأفعال على تنوعها ، بينما جمع الإتجاه التفاعلي بينهما .

ومن خلال كل ما سبق يمكننا تعريف الضغوط النفسية بأنها تهديدات أو توقع الأفراد لأخطار مستقبلية تؤثر على خبراتهم وسلوكهم وعلى إستجاباتهم الفسيولوجية ، أو أحداث خارجة عن الفرد أو متطلبات إستثنائية عليه ، أو مشاكل أو صعوبات تجعله في وضع غير إعتيادي ، فتسبب له ثوترا أو تشكل له تهديدا لا يستطيع السيطرة عليه .

فرغم الإختلاف والتباين في إدراج و إيجاد تعريف واحد للضغوط النفسية والتي تعتبر ظاهرة معقدة نظرا لتشعب مجالاتها ، إلا أن بعض التعاريف السابقة ركزت على مختلف المثيرات أو الظروف الخارجية التي يتعرض لها الفرد ، وذلك من حيث المصادر المسؤلة عنه .

فعرفت الضغوط النفسية على أنها : وجود متطلبات أو تغيرات بيئية تفوق قدرة الفرد على إحتماها ، في حين ركز البعض الأخر على الإستجابات لمثيرات ضاغطة ، فعرفت الضغوط النفسية بأنها : الإستجابات السلوكية والإنفعالية والنفسية الناجمة عن وجود متطلبات تفوق قدرة الفرد على إحتماها ، وهناك من تناولها كتفاعل وجمع ما بين المثير والإستجابة ، وهذا هو الأصح لأنه بحسب المثير تحدث الإستجابة .

ومع ذلك يمكن القول بأن هناك عاملاً مشتركاً في تعريفات العديد من المهتمين والباحثين ، هو الحمل الذي يقع على كاهل الفرد وما يتبعه من إستجابات من جانبه ليتكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه .

2- أنواع الضغوط النفسية :

الفرد بحاجة إلى درجة من الضغط النفسي لتكون له الدافعية للقيام بعمل أو تحقيق إنجاز لنفسه و في حالة الغياب الكلي للضغط يتسم سلوك الفرد بلامبالاة ، حيث أن الضغط النفسي لا يحدث من فراغ فهناك مصادر ومسببات لهذا الضغط ، وهذه الأخيرة لها جانبان جانب إيجابي، وجانب سلبي و بين هذين الجانبين نقطة تمثل المستوى المطلوب أو المثالي من الصحة البدنية والنفسية. وهذا ما بينته الدراسات النفسية بأن هناك مستوى أمثل من الإثارة النفسية يساهم بصورة إيجابية في مشاعر الفرد ، ويمكنه من القيام بما هو مطلوب منه بدرجة عالية من الكفاءة .
ومما سبق يمكن تقسيم الضغوط النفسية إلى قسمين هما:

2 - 1 - الضغط النفسي الإيجابي:

قد يكون للضغط تأثير إيجابي لأنه أساسي في الحث على التحريض والإدراك ، موفرا الإثارة التي يمس إليها الإضطراب والكفاح على قدم المساواة أو بنجاح حيال الحالات المتحدية ، فالتوتر والتنبه ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة ومن دونهما سوف تكون الحياة (الوجود) ، والضغط يوفر أيضاً حس الإلحاحية والتيقظ الذي نحتاج إليه للحياة عندما نواجه حالات مهددة مثل: اجتياز طريق مزدحم أو قيادة السيارة في أحوال جوية رديئة ، فالمرقبة المسترخية على نحو مفرط في مثل هذه الحالات تكون مهلكة. (سمير شيخان ، 2003 ، ص 14.)

فضغط الإيجابي بصورة عامة يمثل قدرة الفرد على التحكم في مصادر الضغوط النفسية ، وهو كذلك التغيرات والتحديات التي تفيد نمو الفرد وتطوره ، فهذا النوع من الضغط النفسي يحسن من الأداء العام ويساعد على زيادة الثقة بالنفس ويدفع الفرد نحو العمل. (شيخان ، 2003 ، ص 12.)

2- 2- الضغط النفسي السلبي:

وهو التوتر والشدة التي يواجهها الفرد في العمل أو المنزل أو في العلاقات الإجتماعية ، وكذا الحمل الزائد أو المنخفض من الضغوط التي تؤثر سلباً على الحالة الجسمية والنفسية للفرد ، مما تؤدي إلى أعراض مرضية مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع وآلام المعدة والتشنجات وارتفاع ضغط الدم و غيرها . (شيخان ، 2003 ، ص 13.)

حيث قسم البعض أنواع الضغوط حسب مسبباتها إلى:

- 1 - الضغوط الأسرية (التنافر الأسري ، الانفصال ، الوفاة ، الفقر... الخ).
- 2- ضغوط النقص (نقص الممتلكات ، نقص الأصدقاء).
- 3- ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة ، سوء المعاملة من الأقران والأصدقاء).
- 4- ضغوط السيطرة (التأديب ، العقاب القاسي).
- 5- ضغوط الجنس (الإغراء والعرض).
- 6- الضغوط البدنية (القصور البدني أو العقلي أو الاجتماعي).

(محمد حسن محمد حمادات ، 2008 ، ص 168 .)

ومن خلال ماسبق نقول أن الحدود الفاصلة بين الإيجابي والسلبي هي النقطة التي يحدث فيها النمو الشخصي ، ويعرف هذا الأخير بنقطة الخبرة المثالية والإنتاجية ، كما أن تعرض الفرد لأنواع الضغوطات يجعل منه إما إنساناً رافضاً للحياة وذلك من خلال تعرضه لعدة أمراض ، أو يجعله فرداً متمسكاً ومتفائلاً بها ، أي أنه يكون متوافق مع معطياته الواقعية.

3 - مصادر الضغوط النفسية :

«يقصد بها الظروف والعوامل التي تؤذي إلى التوتر والتأزم والضييق لدى الفرد ، ومن بين الأوائل الذين حاولو تحديد مصادر الضغوط النفسية في العمل الباحثان "كريش" و" كريتشفيلد" (1984) حيث رأيا أن الحاجات الشخصية للعاملين تحبطهما ظروف الوظيفة وأنظمتها ، والتعرض المالي غير الكافي للعاملين .»

وهي نوعان أحدها متعلقة بالفرد والأخرى متعلقة بالمنظمة .

3-1 - مصادر متعلقة بالفرد :

تلعب الخصائص الفردية دور هام في تحديد نوع الإستجابة وردود الفعل نحو مسببات الضغوط النفسية ، وكذا مستوى معاناته منها ففي الغالب تعتبر الخصائص الفردية عاملاً وسيطاً تخفف وتزيد من وطأة الضغوط النفسية على الأفراد، لهذا نجدهم لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة ، وفي ما يلي سيتم تناول أهم المؤثرات الشخصية على الضغوط النفسية .

(على عسكر ، 2000 ، ص 153 .)

3-1-1- التقدير المعرفي للضغوط النفسية:

يحمل كل فرد منا أفكارا عن نفسه وعن العالم الخارجي ، وهذه الأفكار هي إفتراضات أساسية يفترضها الفرد ويؤمن بصدقها فتوجه كل من سلوكه اليومي وأفكاره عن العالم الخارجي ، ومع ذلك فيرى المعرفيون أن إضطراب السلوك راجع إلى إفتراضات خاطئة أو عمليات تفكيرية غير صائبة .
(عبد الخالق ، 1998 ، ص 22 .)

لهذا فمن الأهمية ألا نغفل دور ووجهة نظر الفرد للوضعية الضاغطة كعامل يساهم سلبا أو إيجابا في تحديد الآثار الإنفعالية والفيزيولوجية التي يسببها الحدث الضاغط ، وهو ما يفسر إستجابة الأفراد لعامل ضاغط واحد ، وعادة ما يتم تقدير الحدث المثير وفقا لأربعة إتجاهات هي :

- الضرر : تلف أو خسارة وقعت .
- التهديد: ضرر أو خسارة متوقعة أو مستقبلية .
- التحدي : أحداث مستقبلية ربما تتضمن فوائد شخصية .
- لا يشكل أي عنصر من الثلاثة السابقة و بالتالي يجهل ولا يرفض رد فعل تكيفي .
(سابولسكي ، 1998 ، ص 186 .)

ونقلا عن فولكمان (1984) فإن معنى الحدث الضاغط حسب كل من (لازاريس وكوين 1980) و(فولكمان وشيقر 1979) و (كانن وفولكمان 1980) و (لازاريس ولوني 1978) يتحدد وفق نوعين أساسيين لتقدير المعرفي هما التقدير الأولي والتقدير الثانوي .

أ- التقدير الأولي (المبدئي) : وهو تقدير آلي (تلقائي) سريع ، على شكل الكل أو اللاشيء و يقيم الشخص من خلاله دلالة معاملة أو علاقة معينة بالنسبة لإستقرار الحياة والصحة النفسية ، و قد يكون التقدير الأولي إيجابيا يشير أن العلاقة أو المعاملة غير مرهقة ولا تطغى أو تتجاوز إمكانيات الشخص ، وقد يكون التقدير الأولي سلبيضا ضاغط يسبب ضرر أو تهديدا أو تحدي يفوق إمكانيات الفرد وعادة ما تصاحب التقدير السلبي إنفعالات سلبية كالضغط والخوف والإستياء ، إلا أن تقديرات التحدي غالبا ما تصاحبها إنفعالات سارة كالإستشارة والتحفز والتطلع ، ويتأثر التقييم بعاملين هما :

- - العوامل الشخصية : وهي مفاهيم يكونها الفرد عن نفسه وعن العمل ويتبناها و يستخدمها كعدسات لإدراك الأحداث.
(فولكمان ، 1984 ، ص 36 .)

أو هي نظرية شخصية عن الذات ، لا توجد خلال الوعي الشعوري ولكنها تكمن في نسق المفاهيم مثل الشعورية ، التي تكون من خلال خبرات الشخص وتوجه سلوكه وتشمل المعتقدات والإلتزامات .
(عبد الخالق ، 1998 ، ص 28 .)

● - **العوامل الموقفية:** تشمل طبيعة الضرر أو التهديد ، وما إذا كان الحادث الذي تعرض له الفرد مألوف لديه أو جديد عليه، وما هي احتمالات حدوثه والوقت المتوقع له وإلى أي درجة من الوضوح أو الغموض تبدو نتيجته متوقعة. (محمد السيد ، 2000 ، ص 78 .)

ب- **التقدير الثانوي :** ويقصد به تقييم إمكانيات التعامل أو مواجهة الحادث الضاغط ، أو هو معالجة للسؤال " ماذا يمكنني أن أفعل؟ " ، ويتأثر التقدير الثانوي بقدرات وإمكانيات الفرد البدنية و النفسية والإجتماعية والمادية مع مراعاة متطلبات الوضعية ، وتمثل الإمكانيات البدنية في صحة الفرد وقدرته على التحمل ، أما الموارد الإجتماعية فتشمل شبكة العلاقات الإجتماعية وحجم المساندة المقدمة له ، سواء كانت مساعدة مادية أو عاطفية أو تواصلية أو إيديولوجية ، أما الإمكانيات النفسية فتشمل معتقدات الفرد التي يمكن الإستناد إليها في الإبقاء على الأمل ومهارات حل المشكلات وتقدير الذات والروح المعنوية ، وتشير الإمكانيات المادية إلى الأشياء الملموسة كالمال والأدوات والتجهيزات. (محمد السيد ، 2000 ، ص 80 .)

مع العلم أن عمليتي التقدير الأولي والثانوي يتناسبان بسرعة مع تغذية رجعية مستمرة ، حيث تشكل الإنفعالات كنتيجة إستباق مشتمل مع التقييمات ومع إستمرار الضغط النفسي تتوالي التقديرات المعرفية وإستراتيجيات المقاومة في شكل دائري مع تغذية رجعية مستمرة ، تنتج عن التقدير المعرفي أن هناك عمل يمكن القيام به ، فإن الفرد يستعمل أسلوب المقاومة المتمركز حول حل المشكل.

وإذا كان التقدير عكس ذلك يفسح المجال لأساليب المواجهة المركزة على الإنفراد ، والتي قد تعمل على تغيير المعنى الذاتي للوضعية الضاغطة ، مما قد يجعلها تقدر على أنها غير مهددة أو أنها لا تتجاوز إمكانيات الفرد وموارده ، وهكذا إلى أن يحصل التكيف وإعادة التوازن أو يحدث الإضطراب وسوء التوافق . (زباني و آخرون ، 1998 ، ص 55 .)

3-1-2- سلوك النمط (أ):

يعتبر هذا المتغير من أكثر المتغيرات التي جذبت إهتمام الباحثين وهم يحاولون معرفة المزيد حول الضغوط النفسية وتأثيرها في الصحة النفسية والبدنية للعاملين بمستوياتهم الوظيفية المختلفة ، ويعود شيوع مصطلح النمط (أ) إلى منتصف الخمسينيات عندما وضع إثنان من الخائين في أمراض القلب وهما "قريدمان و زلمان" وصفا لشخصية المرء المهياً للإصابة بأمراض الشريان التاجي للقلب. ويمكن القول اعتماداً على العديد من الدراسات أن الأفراد ذوي النمط (أ) يتسمون بعدة خصائص منها التنافس الشديد والرغبة القوية في الإنجاز ، وسرعة الحديث وتوتر عضلات الوجه والأحاسيس بعامل الوقت والعدوانية ، وفي المقابل فإن الأفراد ذوي النمط (ب) الذين ينخفض إجمال تعرضهم لمخاطر الإصابة بأمراض الشريان التاجي للقلب ، يتصفون بالتححرر من العداة والإسترخاء وعدم وجود إلحاح حول عامل الزمن . (على عسكر ، 2000 ، ص 161-163).

3-1-3- السند الإجتماعي:

تعد المساندة الإجتماعية من أهم العوامل الضاغطة ، ويعبر السند الإجتماعي عن شبكة العلاقات الإجتماعية التي تمنح الفرد الإهتمام والرعاية والتواصل وعضوية الجماعة والمساعدة الملموسة وقت الحاجة وجملة المعارف والخبرات لمواجهة المشكلات. (عبد الخالق ، 1998 ، ص 112).

كما تشير الدراسات حسب علي عسكر (2000) إلى أهمية نوعين من الدعم الإجتماعي:

- **دعم إنفعالي:** ويتمثل في إستجابات سلوكية ، مثل الإستمتاع وإظهار التعاطف مع صاحب المشكلة .

- **دعم وسيلي :** ويتجسد في تقديم المساعدة اللفظية أو المادية لصاحب المشكلة كما تلعب

المساندة دوراً وقائياً ، حيث تعمل كمنطقة عازلة أو مخففة لنتائج الأحداث الضاغطة .

والأشخاص الذين يمرون بأحداث مؤلمة تتفاوت إستجاباتهم لتلك الأحداث تبعاً لتوفر مثل هذه العلاقات الودية والمساندة ، ويزداد إحتمال التعرض لإضطرابات نفسية كلما نقص مقدار المساندة

كما ونوعاً . (على عسكر ، 2000 ، ص 137).

ويجب أن لا ننسى أن إدراك الشخص لهذه المساندة هو الذي يمكن أن يقلل من أثر الضغوط النفسية فالدعم الإجتماعي الضئيل والمدرک على هذا الشكل من قبل الفرد ، هو الذي يزيد من إحتمال المرض حيث بينت التقارير الإكلينيكية ، أن نظم المساندة الإجتماعية الضعيفة لها دور في تطوير إضطرابات الضغوط النفسية . (عبد الخالق ، 1998 ، ص 112).

وجاء عن سمير عسكر (1988) أن المساندة الإجتماعية تعمل كمصدر لمنع أو تخفيف النتائج السلبية للمواقف الضاغطة ، وأظهرت إحدى الدراسات الإجتماعية أن هناك علاقة عكسية معنوية قوية بين المساندة الإجتماعية وضغط العمل ، فكلما زادت المساندة الإجتماعية قلت الشكوى المرتبطة بصحة الأفراد ، كما توصل لوفالو (1997) إلى أن شبكات المساندة الإجتماعية القوية تحسن الصحة لأنها تحسن وظيفة الجهاز المناعي ، وفي نفس السياق أجرى أندر و آخرون (1992) بحث على عينة قوامها 821 زوج من التوائم الإناث وقد أسفرت الدراسة إلى :

- أن الدعم الإجتماعي له أثر كبير في تحقيق الضغوط النفسية .
- أن ثمة علاقة إيجابية بين الدعم الإجتماعي والتكيف مع الضغط ، ولا سيما لدى الأفراد الذين لديهم ضبط داخلي .

وفي دراسة أخرى لـ "كسلر" (1982) تمخض البحث عن :

- أن ضعف الدعم الإجتماعي يعتبر مصدرا قويا من مصادر ضغوط الحياة .
- أن الإناث أكثر شعورا بالضغط وأكثر تعرضا له . (ياسين/عسكر/الموسوي ، 1998 ، ص 43).

3-1-4- تراكم أحداث الحياة :

يشبه أليوت (1998) وعلي عسكر (2000) تراكم أحداث الحياة ، بتشغيل عدد من الأجهزة المنزلية في وقت واحد الأمر الذي يزيد من الحمل الإستهلاكي عن طاقة جهاز المولد الكهربائي و بالتالي إنقطاع التيار الكهربائي ، وعلى عكس النظام الكهربائي لا يمتلك الإنسان جهازا آليا مساندا للسلامة يجنبه الآثار السلبية الناتجة عن الحمل الزائد . (على عسكر ، 2000 ، ص 109).

من هذه الزاوية كان موضوع أحداث الحياة ومدى تأثيرها على الفرد ، مجال من قبل "راهي و هولمز" (1967) حيث صمما قائمة تشتمل على 43 بند يعالج كل منها حدث من أحداث الحياة المختلفة ، ثم طلب من حوالي 400 شخص تقدير أوزان أحداث الحياة بالإعتماد على الزواج و الذي أعطيت له (50) درجة كنقطة إرتكاز أو كقاعدة لهذه التقديرات ، وذلك وفق لما يراه

الشخص فيما يتعلق بمقدار الوقت الذي يحتاج إليه كي يتكيف مع كل حادثة بإعتبار أن كل حدث من هذه الأحداث يفرض عليهم مطالب محددة لإعادة التوافق ، ومن ثم فإنه كلما كانت الدرجة المعطاة للحادثة كبيرة فإن وقوع الحادثة يكون أكثر تأثيراً وضغطاً على الفرد ، وبالتالي يصعب التكيف معها في وقت قصير، وبعد تفرغ القوائم وجد أن درجات المجموعات المختلفة متشابهة ، و قد تم حساب أوزان وحدات الحياة بقسمة متوسط درجات البند على (10) ، وللاشارة فقد تراوحت أوزان البنود ما بين (10-11).

بناءً على نتائج هذه الدراسة وضع "راهي وهولمز" (1967) ما أسماه (بقياس تقدير التوافق الاجتماعي) و الذي يطلب فيه من الأفراد أن يحددوا الأحداث التي وقعت لهم خلال فترة زمنية محددة ، والمحصلة الكلية لمجموع البنود لها مدلول تنبؤي بالحالة الصحية ، كما تعتبر أحداث الحياة الصغيرة المزعجة والمواقف الشائعة والدائمة التي لا تكاد تخلو منها حياة الأفراد بشكل يومي ومتكرر، تعد مصدراً من مصادر الضغوط النفسية البسيطة التي لا يستهان بها ، فهي تعمل عمل قطرات الماء التي تحفر الصخر بتكرار تساقطها وهو ما لا تفعله خزانات الماء الضخمة لو سكبها مرة واحدة ، وإنما السبيل إجتماع الندى ، وإن الجبال من الحصى ، لذا يعتقد "دافيد ألميدا" أن التوثرات اليومية البسيطة وتكرار الضغط النفسي يومياً يؤثر على الصحة بقدر الأحداث الكبيرة .

كما أشارت نتائج الدراسات التي قام بها "لازاروس وزملائه" (1985) أن الضغوط النفسية الناجمة عن الأحداث اليومية المزعجة والمتكررة ، ربما تكون أكثر تأثيراً على الأفراد من الأحداث الكبيرة التي أشار إليها "راهي وهولمز" .

3-2 - مصادر متعلقة بالمنظمة

3-2-1- المناخ التنظيمي: يشمل المناخ التنظيمي منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة لتحقيق أهدافها ، والطريقة التي يتم إنجاز المهام بها ، والممارسات التي يعتقد أن لها علاقة قوية بالضغوط النفسية وتمثل فيما يلي:

(القريوتي ، 2000 ، ص 75 .)

أ - ثقافة المنظمة: وهي جملة القيم والمعتقدات والممارسات السائدة في المنظمة ، والتي تطورت وإستقرت مع الزمن بحيث أصبحت سمة خاصة بالتنظيم تميزه عن غيره من المنظمات الأخرى ، والتي تحدد المسار الذي يجب أن يتبعه الأفراد في عملهم وتعلمهم داخل المنظمة ، وتعتبر ثقافة المنظمة مصدراً مسيئاً للضغط النفسي حسب "هيجان" وذلك عندما :

- لا يستطيع الفرد تبني قيم المنظمة لوجود فجوة أو تعارض بين قيمه التي يؤمن بها والقيم السائدة في التنظيم ، بحيث لا يستطيع التوفيق بينهما.

- يلاحظ الفرد أن المنظمة تدعوا إلى الإلتزام بقيم معينة في الوقت التي تظهر ممارساتها عكس ذلك.
- تتسم بالصراحة ولا تراعي قدرات وإمكانيات الأفراد وتتجاهل إحتياجاتهم ، وكذلك عدم تحقيق العدالة في التعامل معهم . (هيجان ، 1998 ، ص 60 .)

ب - السياسة التنظيمية: هي التي تتبعها الإدارة في تحقيقها لأهداف وغايات المنظمة وتشكل هي الأخرى مصدرا للضغط النفسي ، فحسب لطفي راشد محمد (1992) أن نظام الرقابة الصارمة وعدم العدالة في نظام الأجور والترقيات ، ووضع مواصفات مثالية للوظائف قبل التعيين ، والغموض في الإجراءات من بين مسببات ضغوط العمل ، أما بريف وزملائه (1991) فيؤكدون أن السياسات التنظيمية تمثل سببا من أسباب ضغوط العمل إذا تضمنت وجود تقييمات الأداء الغير ملائمة ، وعدم العدالة في المكافآت والرواتب وغموض السياسات وعدم دقتها وطريقة تغيير الأفراد من وظائفهم بصفة غير منظمة أو نقلهم من أماكن عملهم. (هيجان ، 1998 ، ص 61 .)

ج - العمليات التنظيمية: وهي جملة الممارسات التي تستهدف توجيه وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة ، والتي تكون مصدرا مسببا لضغط نفسي إذا مورست بشيء من التعسف والعشوائية ، ولقد حاول بريف وزملائه (1981) تلخيص العمليات التنظيمية المسببة للضغوط النفسية للعمل في النقاط التالية :

- الإتصال السيء .
- التغذية المرتدة السيئة أو الغير الملائمة فيما يتعلق بالأداء .
- الأهداف الغامضة أو المتعارضة .
- التفويض غير الفعال .
- قصور برنامج التدريب .

3 -2 -2 - ضغوط الدور: يعرف باريك (1976) الدور بأنه الموقع الذي يحتله الفرد في التنظيم وأنه يوجد لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي ، الذي يتم تحديده من قبل الإدارة أو الزملاء ، ويحدد دور الفرد بطريقة رسمية من خلال ما يسمى بالوصف الوظيفي . (بارون ، 1999 ، ص 72 .)

كما تعتبر مطالب الدور من المصادر الأساسية المتسببة في الضغط النفسي في العمل ، حيث كشفت الدراسات المهمة بشعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية ، أن أنواع العمل الذي يقوم به الفرد ويتضمنه من واجبات ومسؤوليات وغموض وزيادة أعباء وصراع الأدوار ، من المحددات الهامة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعر

(راشد محمد ، 1992 ، ص 33 .)

3-2-3- جماعة العمل : إن الإنسان بطبعه إجتماعي يحاول بناء علاقة طيبة يسودها الإحترام والثقة المتبادلة بين أفراد الجماعة ، والإهتمام بالمشكلات التي تواجه الأفراد في بيئة العمل ومحاولة حلها بأساليب بناءه ، ولخصها "يوك 1975" بالإحترام المتبادل والدفء بالعلاقات الإنسانية ، و توفر العلاقة الإيجابية للفرد مع جماعة العمل إشباعا للحاجات الإجتماعية والتي تمثل حسب أبراهام ماسلوا ، الحاجة الثالثة من سلم الحاجات وتشتمل على الحاجة للحب والإنتماء لجماعة معينة و القبول من طرف هذه الجماعة.

(سعاد غيث ، سهيلة محمود ، 1999 ، ص 82 .)

ويترتب عن علاقات العمل الجيدة حسب فونتانا (1989) توثيق العلاقات بين الأفراد وتعميق الثقة ، وزيادة تقدير الفرد لذاته وتعزيز قدراته الإبداعية ، ورفع مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي كما أن علاقة الفرد السيئة مع الآخرين في ميدان العمل تؤذي به إلى الشعور بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل ، كما يضعف أدائه ويولد له شعور بالضغط والتوتر.

ويرى لوتاتر(1992) أن أهم العوامل المسببة للضغوط النفسية والتي مصدرها جماعة العمل هي :

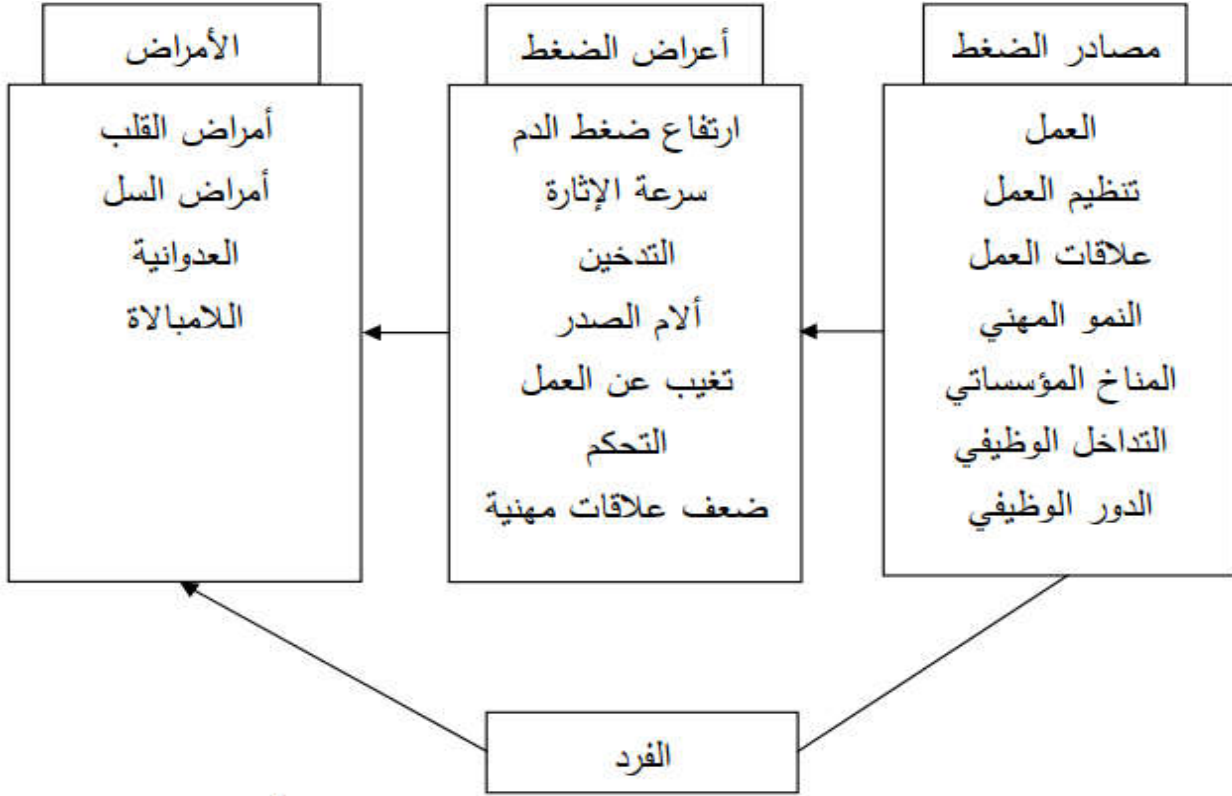
- الإفتقار إلى تماسك الجماعة.
 - التنازع والصراع بين أفراد الجماعة .
 - وجود شخصيات عدائية ومشاغبة في العمل .
 - تباين معايير الجماعة مع قيم الفرد .
- ويمكن للمشرف أن يتسبب في الكثير من الضغوط النفسية في العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال:

- القيام بأنماط سلوكية متناقضة .
- عدم توفير الدعم و المؤازرة للفرد .
- ممارسة إشراف و توجيه غير مناسب.
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية .

- التركيز على السلبيات وإغفال الأداء الجيد . (كوبر، 1981 ، ص 79 .)
- 3-2-4- ظروف العمل:** يعتبر هانزسيلي (1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا إهتمامهم نحو مصادر الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة العمل المادية ، وتمثل هذه الظروف في الضوضاء والإضاءة والتهوية والرطوبة...إلخ. (هيجان ، 1998 ، ص 133 .)
- أ - الضوضاء :** يعتبر الضجيج أو الضوضاء من صور التلوث الهوائي ، ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء ، إنما بسبب شدته أو قواعده بشكل مفاجئ أو بسبب إستمراريته التي قد تمنع الفرد من التركيز في عمله ، ومن أكثر الخصائص الصوتية إرتباطا بالضغوط النفسية هي الشدة والتردد ، فقد بينت نتائج الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤذي إلى إستثارة الجهاز العصبي لدى الإنسان وزيادة إفرازات الغدة الإدرينالية (الكدرية)، مما يؤدي بالجسم إلى الإستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب وضغط الدم ، والتي تدل على إرتفاع مستوى الضغط النفسي لدى الفرد. (علي عسكر ، 2000 ، ص 118 .)
- ب - الإضاءة:** يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة ، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك ، وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير مناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن تكيف العضلات للتمكن من الرؤية الواضحة ، ولا يقتصر الإهتمام علي درجة الإضاءة بل ينبغي مراعاة أجهزة الإضاءة من حيث الموقع والإتجاه بالنسبة للعين. (علي عسكر ، 2000 ، ص 117 .)
- وقد تكون الإضاءة سببا في الضغط النفسي في العمل ، وذلك لما تخلفه من الآلام مثل الصداع نتيجة إلى حاجة الشخص أن يحدق بصورة أذق في حالة الضوء المنخفض ، أو تديق حدقة العين في حالة الضوء الساطع . (هيجان ، 1998 ، ص 135 .)
- 3-2-5- الراتب الشهري:** ولا بد أن يدور الحديث عن تلك العلاقة الحسائية بين متوسط دخل الفرد ومستوى الأسعار السائدة ، إن مقدار قابلية الفرد على شراء السلع والخدمات الضرورية لتحقيق إكتفائه الذاتي من متطلبات الوحدات العائلية ، لا بد أن تنعكس على شكل مجموعة من الضغوطات النفسية من حيث مستوى تفكير الفرد بكيفية المواصلة على تحقيق الأمن الغذائي لأسرته ، ومن هنا نجد أن الأفراد الذين يعيشون في دول ذات مداخيل قومية عالية مع توفر عامل التوزيع العادل للثروة ، يعانون من ضغوط نفسية أقل بكثير جدا مقارنة بالدول ذات التوزيع السيء للثروة أو الدول الفقيرة ،

وحتى في الدول الأوربية فإن مستوى الضغوط النفسية يرتفع بالتأكيد في الدول التي لا تتوفر فيها نظم الإعاونة الإجتماعية. (هيجان ، 1998 ، ص 136 .)

كما يوضح مارشال (1979) نموذج يحدد فيه العوامل المسببة للضغوط في العمل



الشكل رقم 01 يوضح : نموذج مارشال لضغوط العمل وأعراضه

المصدر: (فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 112 .)

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن مصادر الضغوط النفسية تؤدي لظهور أعراض لدى الفرد قد تكون نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية ، بحيث إذا لم يتمكن الفرد من مقاومتها والتكيف معها فإن إستمرارها طويلا تنجم عنه عدة أمراض .

4 - النظريات المفسرة للضغوط النفسية :

هناك الكثير من النظريات التي وضعت لتفسير ظاهرة الضغوط النفسية لدى الأفراد ، فنظرة "سيللي" إلى الضغوط تختلف عن نظرة كل من "سبيلبرجر" (1978) و"موراي" ، فقد إتخذ "سيللي" إستجابة الجسم الفيزيولوجي أساساً على أن الفرد يقع تحت تأثير موقف ضاغط ، بينما "سبيلبرجر" إتخذ من القلق وحدته التفسيرية لتفسير الضغوط النفسية ، أما "موراي" فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئي وإجتماعي. (فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 98 .)

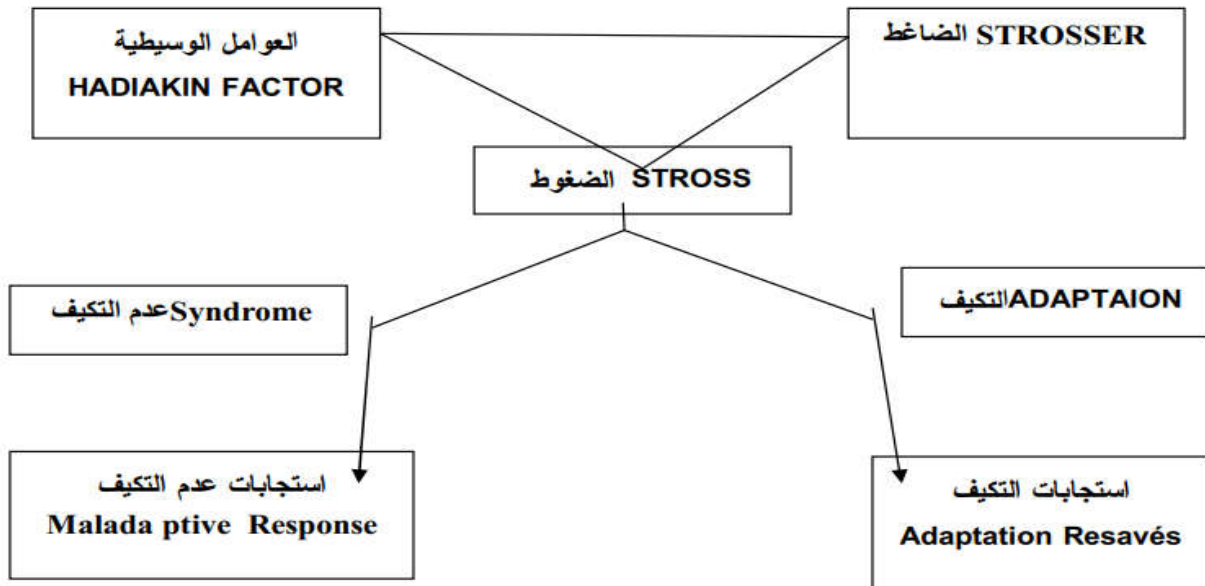
وعليه إختلفت التعاريف السابقة باختلاف المدارس والنظريات المفسرة للضغوط ، وهذا ما سنتطرق إليه بالتفصيل :

4-1- النسق النظري لهانز سيلبي: كان سيلبي يحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغوط تفسيراً فسيولوجياً ، كما يعتبر أن أعراض الإستجابة الفسيولوجية للضغط هدفها المحافظة على الكيان ، والحياة حسب (سيلبي) تحتوي على ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها أعراض التكيف العامة **General Adaptions Syndrome** وهي:

أ - الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات وإستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ، و نتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم ، وعندما يكون الضاغط شديداً فإن مقاومة الجسم تنهار و تحدث حالة الوفاة.

ب - المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الإتزان.

ج - الإجهاد: وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض ، وقد أوضح في كتابات "لفين واسكوتش Lavin Scoth " أن سيلبي قد قدم رسم توضيحي لنظريته يوضح الشكل التالي حدوث الضغوط النفسية وفق نظرية سيلبي:



الشكل رقم (02) : يوضح النسق النظري لهانز سيلبي .

المصدر : (وليد السيد أحمد خليفة ، مراد على عيسى سعد ، 2008 ، ص 151 - 152 .)

وفي إطار هذا الرسم التوضيحي نميز الضاغط وهو متغير مستقل ينتج عنه ضغوط العوامل الوسيطة والتي يكون لها دور هام في التقليل أو الزيادة من تأثير الضاغط ، وأعراض التكيف المتزامن (في وقت واحد) ، ويقصد بها الضغوط الطارئة التي تظهر لدى الإنسان أو الحيوان مثل: التغيرات الكيميائية ، وأخيراً إستجابات التكيف أو سوء التكيف مثل ضغط الدم أو أمراض القلب .
بحيث تأثر بنظرية "هانس سيلبي" كل من "الازاروس" و"مجرث" و"كوكس" و"الفين" و"اسكوتش".
(هارون توفيق الرشيد، 1999، ص 53-50 .)

4-2- النسق النظري سيلبرجر (Spielberger 1972) : تعتبر نظرية سيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده ، فقد أقام نظرية في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة و القلق كحالة ، ويقول أن القلق شقين هما : القلق كسمة أو القلق العصبي أو القلق المزمن وهو إستعداد طبيعي أو إتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية ، وقلق الحالة هو قلق موضعي أو موقعي يعتمد أساسا على الظروف الضاغطة ، وعلى هذا الأساس يربط "سيلبرجر" بين الضغط والقلق كحالة ، ويعتبر أن الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا .
كما إهتم "سيلبرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة الضاغطة ، فيجب تقييمها على أنها خطيرة أو مهددة فتصبح سببا لحدوث القلق ، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت-إنكار-إسقاط)، أو تستدعي سلوك التجنب بالهروب من المواقف الضاغطة.(الرشيد، 1999، ص 54-55 .)
ويميز "سيلبرجر" مفهوم الضغط ومفهوم القلق ، فالقلق عملية إنفعالية تشير إلى تتابع الإستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط وتبدأ بواسطة مثير خارجي ضاغط ، كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد ، فكلمة ضغط تشير إلى الإختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي ، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير ومخيف.
(وليد السيد خليفة ، مراد على عيسى، 2008، ص 152 .)

4-3- نظرية التفسير الفكري لهنري موراي (H. Morray): وتعرف كذلك بإسم الدينامية النفسية ، ويطلق "موراي" في تفسيره للضغط النفسي من مسلمة أن الإنسان في سيرورة الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة نهائية للدينامية النفسية التي تحدث في داخله. وللوصول إلى الحل أو إنبثاق اللحظة التكيفية ، يتبع الإنسان مبدأ الترتيب للانتقال من اللحظة الآنية إلى اللحظة المستقبلية ، وهي عبارة عن الهدف الذي يسعى إليه الإنسان والترتيب في رأي "موراي" يدل على تلك العمليات العقلية المعرفية التي يفهم بها الإنسان تصوره للبيئة الخارجية. "ويصل موراي أن مستوى عال من الدينامية عندما يتعرض لمفهوم الحاجة (need) ومفهوم الضغط (press) ، ويعتبرهما مفهوميين مركزيين ومتكافئين في تفسير سلوك الإنسان ، ويعد الفصل بينهما تحريفا خطيرا " . (هارون الرشيد ، 1999 ، ص 57 .)

ففي رأي "موراي" الحاجة من محددات السلوك والضغط ، فهي القوى التي تعترض هذا السلوك لبلوغ أصدافه ، وتتم عملية الربط بينهما من خلال ما يحدث بينهما من تفاعل دينامي ، ويعبر عنه "موراي" بمفهوم التفهم أو الفكرة (thona) . (محمد شحاتة ، 2004 ، ص 59 .)

وإستمد "موراي" تفسيره من نظرية التحليل النفسي ، لكن أصل الحاجات محل الغرائز التي قال بها "فرويد" وأكد أن فهم السلوك ينبغي أن يتضمن تحليلا للظروف البيئية التي أطلق عليها الضغوط ، والضغط هو خاصية البيئة التي تساعد الفرد للوصول إلى غرض معين أو تعيقه عنه " . (جوليان روتر ، 1980 ، ص 106 .)

ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما :

أ - ضغط بيتا (Beta press) : وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد .

ب- ضغط ألفا (Alpha press): وتشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع وهو الضغط الفعلي . (فاروق السيد ، 2001 ، ص 99 .)

ويرى "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول لأن تلك الضغوط تعبر عن حقيقة إدراكه لوجهة نظره الذاتية ، وإلى جانب ما أضافه إليها من خصائص وصفات ذاتية صاغها بنفسه عكس النوع الثاني الذي يرى فيه الفرد خارج إرادته وذاتيته.

فالضغط النفسي في نظر "موراي" ينشأ من وجود الحاجة لدى الإنسان ، والتي تعبر عن حالة من النقص والإفتقار الجسمي والنفسي لم تلق الإشباع بعد ، وتعمل على دفعه إلى الإشباع فتصبح عاملا

مهتدا للفرد إذا لم يتم إشباعها ، فيسعى للبحث عن طرق تساعد على إشباع تلك الحاجة النفسية، فيتصادم مع الأشياء والأشخاص التي يمكن أن تعوق إشباعه أو تسهله.

"وللحاجة ضغط يجعل السلوك ينحني في اتجاه خاص تكون به محاولة إشباع الحاجة والتخفيف من ضغوطها ، ونموذج السلوك هذا نطلق عليه إسم نمط سلوك الحاجة الضاغطة " .

(عبد المنعم لحفني ، 1995 ، ص 398 .)

فإذا لم يحصل الإشباع بسبب المعوقات تكون حينئذ الضغوط ، وقد قدم "موراي" قائمة للضغوط على النحو التالي:

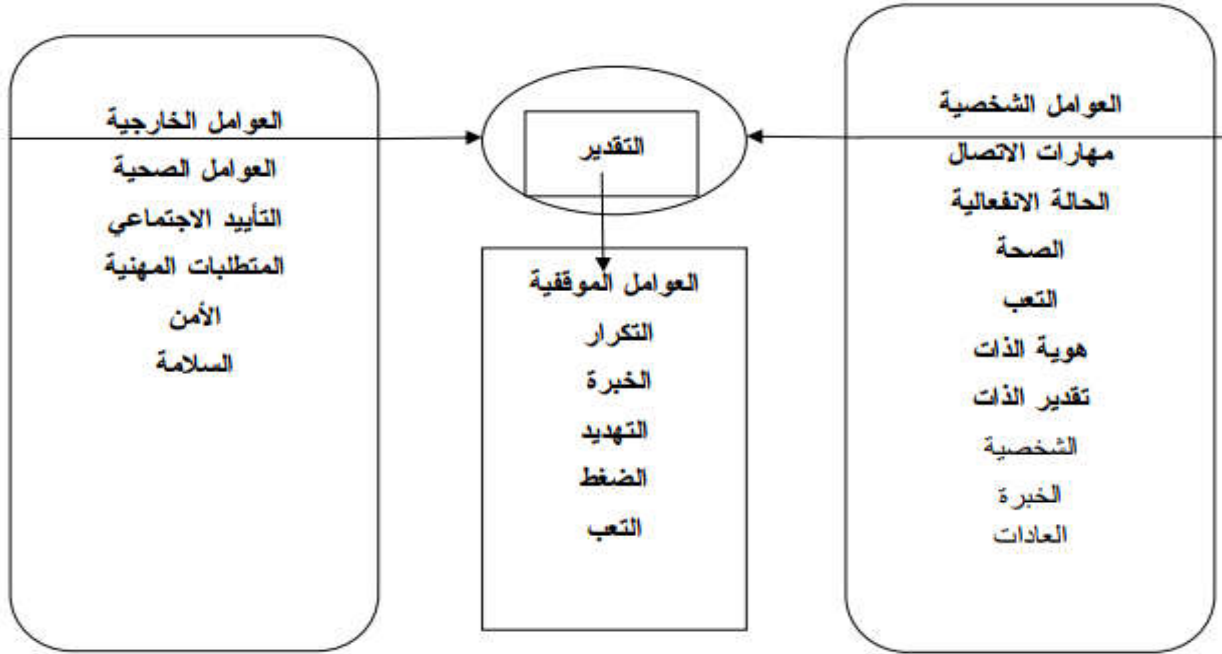
- ضغط الأخطار و الكوارث .
- ضغط نقص التأييد الأسري.
- ضغط النبذ و عدم الإهتمام والإحتقار.
- ضغط الإنقياد و المدح والتقدير.
- ضغط الإنتماء و الصدقات .
- ضغط الجنس والعدوان .. الخ.

(هارون الرشيد ، 1999 ، ص 66 .)

4-4- نظرية التقدير المعرفي Lazarus 1970 : ظهرت هذه النظرية نتيجة الإهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي ، فالتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ، و يعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها : العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الإجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه .

وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عند وجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ، ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى: تحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.
- المرحلة الثانية: تحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف و يمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي :



شكل رقم 03 يوضح : نظرية التقدير المعرفي للضغوط

المصدر : (فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 101 .)

يتضح لنا من خلال هذا الشكل أن ما يعتبر ضاغظاً للفرد لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر ، و يتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهاراته في تحمل الضغوط وحالته الصحية كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه ، والحاجة التي تهدد الفرد ، وأخيراً العوامل البيئية الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة .

(فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 101 .)

لقد حاولت النظريات المفسرة للضغوط النفسية تحديد أو وضع تفسير واحد يمكن من خلاله الإستناد على أن الفرد المعرض للضغط النفسي مع محيطه إنطلاقاً من الخلفيات النظرية لكل مدرسة إلا أنه يمكن الإتفاق في تحديد مؤشرات وأثار الضغوط النفسية بالنسبة للفرد .

5 - آثار الضغوط النفسية :

تتسبب شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى ظهور كثير من التأثيرات السلبية على شخصية الفرد فلاشك أن الفرد عندما يكون واقعا تحت الضغط يكون مختلفاً من الناحية الفسيولوجية والمعرفية و الإنفعالية والسلوكية عنه في الحالات العادية ، فالشخص الواقع تحت ضغط يعاني كثيراً من الإختلالات والآثار السلبية الناجمة عن الضغوط .

- 5-1 - الآثار المعرفية :** تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد ، ومن ثم فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:
- نقص الإنتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة .
 - تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الإستدعاء والتعرف وتزداد الأخطاء.
 - عدم القدرة على إتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
 - فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف.
 - ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات .
 - التعبيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته وعن الآخرين .
 - إضطراب التفكير حيث يكون التفكير النمطي والجامد هو السائد لدى الفرد بدلا من التفكير الإبتكاري.

5-2 - الآثار الانفعالية : وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية :

- سرعة الإستشارة و الخوف.
- القلق والإحباط والغضب والملح.
- إزدیاد التوتر النفسي و الفسيولوجي.
- زيادة الشعور بالعجز وإنعدام الحيلة و اليأس .
- سيطرة الأفكار والوساوس القهرية.
- زيادة الصراعات الشخصية.
- إنخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.
- التردد وتوهم المرض .
- زيادة الإندفاعية والحساسية المفرطة . (طه عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 45).

- 5-3 - الآثار الفسيولوجية:** كما أن الضغوط تؤثر سلبا على النواحي الفسيولوجية للفرد ، فالأحداث والظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحدث تغييرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد في الجهاز العصبي ، وتمثل هذه الآثار الفسيولوجية الناتجة عنها في الأعراض التالية :
- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات الأوعية الدموية.
 - زيادة عملية التمثيل الغذائي في الجسم مما يؤدي إلى تصلب الشرايين والأزمات القلبية .

- اضطرابات المعدة والأمعاء.
- الشعور بالغثيان والرغبة .
- جفاف الفم وإتساع حدقة العين وإرتعاش الأطراف.
- 5- 4 - الآثار السلوكية :** وتظهر في الأعراض التالية:
- إنخفاض الأداء والقيام بإستجابات سلوكية غير مرغوبة.
- اضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم.
- إنخفاض مستوى نشاط الفرد حيث يتوقف عن ممارسة هواياته .
- إنخفاض إنتاجية الفرد.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل أو المدرسة وعدم الرضا عنها .
- تعاطي العقاقير والمخدرات وتدخين السجائر.
- اضطرابات النوم وإهمال المنظر والصحة.
- عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات والإلقاء بها على عاتق الآخرين.
- الإنسحاب عن الآخرين والميل إلى العزلة . (طه عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 41).

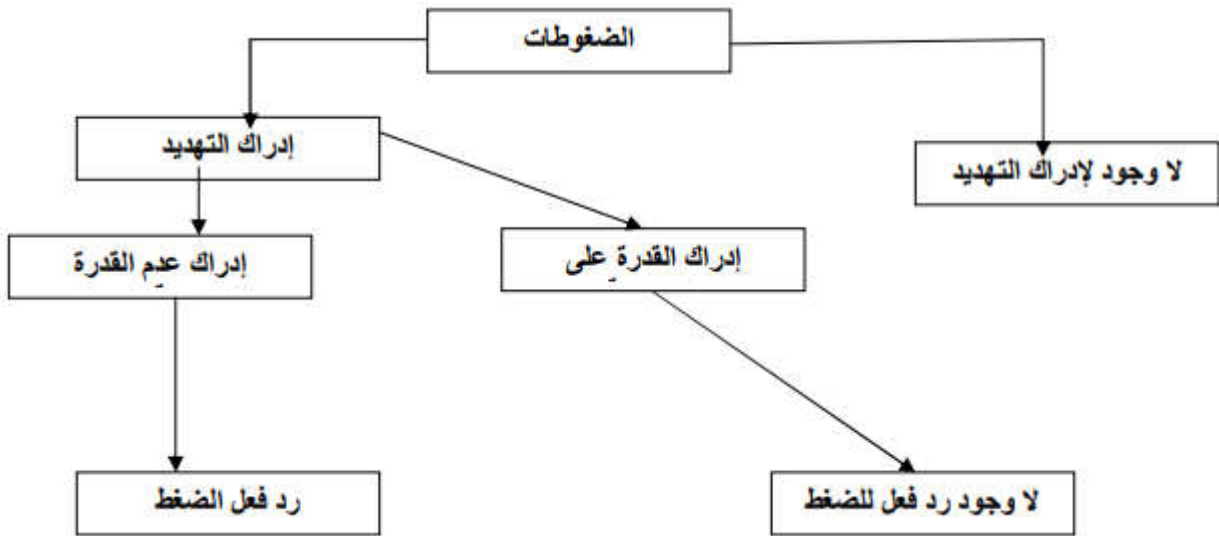
6 - إستراتيجيات التحكم وأساليب مواجهة الضغوط النفسية

6- 1- تصنيف إستراتيجية المقاومة: لأجل معرفة مختلف أشكال إستراتيجيات المقاومة التي يوظفها الأفراد في تعاملهم مع المواقف الحياتية بما فيها المهنية والعائلية والإجتماعية ، حيث كثير من الباحثين وضع قوائم لأنواع إستراتيجيات المقاومة والتي تتمثل في :

6-1-1- إستراتيجية المقاومة المرتكزة على التقدير: إن الضغوط النفسية تمثل زيادة المطالب (الداخلية والخارجية) الواقعة على الفرد وعن إمكانياته ، ويستدعي ذلك عمليتين من جانب الفرد أولهما عملية التقدير وهي عملية عقلية معرفية يقوم بها الفرد لتقدير التهديد المعرض إليه ، وهذا هو المستوى الأول وما أطلق عليه "لازاروس" (1984) التقدير الأولي، وبناءا على هذا التقدير فإن الفرد يبدأ في مقاومة المواقف الضاغطة ثم يعود مرة أخرى إلى عملية التقدير الثانية ليعرف ما إذا نتج عن المقاومة ، ويعرف ذلك بالتقدير الثانوي ، و"لازاروس" يرى أن مقاومة الموقف الضاغط يتألف من ثلاث عمليات وهي :

أ - عملية التقدير الأولي: وهي عملية إدراك الفرد للتهديد الواقع .
 ب - عملية التقدير الثانوي: وهي عملية تحضير الإستجابة الممكنة والملائمة لمواجهة التهديد أو التفكير فيها.

ج - عملية المقاومة: وهي عملية تنفيذ الإستجابة وعلى الرغم من أنه قد يكون من الممكن وضع هذه العمليات الثلاث على خط متدرج ، إلا أن "لازاروس" يؤكد على أنها لا تسير على هذا النحو من التسلسل دائما فقد تستشير نتائج إحدى العمليات العملية السابقة عليها.



الشكل رقم 04 يوضح : نموذج لتقييم المزدوج لضغط النفسي

المصدر: (هارون توفيق الرشيد ، 1999 ، ص 40 .)

6-1-2- إستراتيجية المقاومة المرتكزة على التعامل: حاول موس وويلينجز (1982) تصنيف إستجابات التعامل مع الضغوط إلى ثلاث أنواع تبعا للهدف منها ، وهذه الأنواع هي التعامل المتمركز حول التقدير والتعامل المتمركز حول المشكلة والتعامل المتمركز حول الإنفعال .

(هارون الرشيد ، 1999 ، ص 06 .)

6-2 - أساليب التحكم في الضغوط النفسية : ويقصد بأساليب التحكم في الضغوط النفسية تلك الجهود الصريحة التي يبذلها الفرد لكي يسيطر أو يتحمل مسببات الضغط النفسي التي تفوق طاقاته الشخصية أو على مستوى المنظمة فتتمثل في مجموعة القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغط أو التخفيف من أثارها الضارة على كل من الفرد والمنظمة ، وفيما يلي أهم أساليب التحكم في الضغوط النفسية على المستوى الفردي والتنظيمي :

- 6 - 2-1- أساليب التحكم في الضغوط النفسية على مستوى الفرد :** عندما يتجاوز الضغط لدى الفرد المستويات العادية يؤدي به إلى الوقوع في إضطرابات عديدة منها : الجسمية أو العقلية أو النفسية ، وهذا ما يقتضي منه تطوير مهاراته وتعديل سلوكياته للتقليل من حدة الضغوط النفسية ، و من ضمن التوصيات التي خرج بها أول ملتقى وطني لعلم النفس الصحة (المناعة والأمراض بوسطن ديسمبر 1991) ، التحكم والتعامل مع الضغوط النفسية على مستوى الفرد وهي :
- ممارسة الإسترخاء يوميا بلا إنقطاع أو الإسترخاء التأملي .
 - مراقبة ورصد الأفكار التي تولد تلك الإنفعالات المنكدة وإستبدالها وتصحيحها بالصور التي تحسن فيها إنفعالاتك.
 - إكسر روتين عملك اليومي بخلق نشاطات (أسرية وهويات وممارسة الرياضة وسماع الموسيقى و تخصيص أوقات للإستحمام).
 - لا تتعامل مع أنماط التفكير المولدة للإضطراب النفسي .
 - تخلص من التدخين إن كنت تدخن واجعل من عملك هوية ومصدر رزق.
- (حمدي حجار، 1998، ص 79 .)

ومن بين أهم الإستراتيجيات على مستوى الفرد نذكر ما يلي:

- 6-2-1-1- الجانب الروحي:** يرجع الكثير من علماء النفس أسباب المشكلات النفسية في ظل الحياة الحديثة التي تتميز بالتعقيد ، والمخفوفة بالضغوط إلى خلو نفوس الناس من الإيمان بالله الذي من شأنه تزويد الإنسان بأساليب وقائية نفسية تجعله قادرا على التعامل مع الضغوط الحياتية ، ويرى عبد الرحمان عدس (1990) أن الكثير ممن يرتادون العيادات النفسية يملكون معظم متطلبات الحياة المادية الرفيعة ، لكن ذلك كله لم يجديهم فتيلا لأنهم حرموا نعمة الإيمان ، وبالتالي نعمة العيش في ظل السكينة التي ينزلها الله تعالى على عباده المؤمنين مصداقا لقوله تعالى: " قال إهبطوا منها جميعا بعضكم لبعض عدو فإما يأتينكم مني هدى فمن اتبع هداي فلا يضل ولا يشقى ومن أعرض عن ذكري فإن له معيشة ضنكا ونحشره يوم القيامة أعمى " . (سورة طه ، الآية 124 .)
- وأكد المولى سبحانه وتعالى حقيقة التداوي بالرجوع إليه من أجل تفريج الكربات في كثير من آياته حيث قال عز وجل " وإذا سألك عبادي عني فإن قريب أجيب دعوة الداعي إذا دعاني فليستحيوا لي وليؤمنوا بي لعلهم يرشدون " . (سورة البقرة ، الآية 186 .)

ويشير الدكتور محمد نجاتي (1987) إلى أن للصلاة تأثير كبير فعال في علاج الإنسان من الهم و القلق فوقوف الإنسان في الصلاة أمام ربه خشوع وإستسلام وتجرد عن مشاغل الحياة ومشكلاتها يبعث في النفس الهدوء والسكينة والإطمئنان ، ويقضي على القلق وتوتر الأعصاب الذي أخذته الحياة ومشكلاتها .

إضافة إلى ذلك أحدث التجارب العلمية في أمريكا تؤكد أن تأثير الألفاظ القرآنية في علاج التوتر العصبي ، حيث أثبتت نتائج التجارب المبدئية وجود أثر مهدئ للقرآن في "7" من التجارب ، وذلك في شكل تغييرات فيزيولوجية تدل على تحقيق درجة توتر الجهاز العصبي التلقائي ، مصداقا لقوله تعالى : " ونزل من القرآن ما هو شفاء ورحمة للمؤمنين " . (سورة الإسراء ، آية 82 .)

6-2-1-2- التمارين الرياضية: يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط البدني بشكل منتظم يساعد على إحداث تغييرات إيجابية في حياة الفرد ، وتمكين الجسم في التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة . (علي عسكر، 2000 ، ص 203 .)

كما تبين أن التمرينات الرياضية من الأشياء التي تساعد على التنظيم الفيزيولوجي والإسترخاء الذي يساعد بدوره على الهدوء والنوم الجيد والوقاية من الأمراض النفسية والجسمية ، فضلا عن هذا يتبين أن التمرينات الرياضية المستمرة تساعد الجسم على إمتصاص الفيتامينات والمعادن المختلفة ، وتحسن وظيفة الجهاز المناعي . (عبد الستار إبراهيم ، 1998 ، ص 175 .)

وبصورة عامة لكي يكون النشاط البدني فعال في مواجهة الضغوط النفسية ينبغي أن يكون كالآتي:

- ✓ مصدر منفعة ويتناسب مع شخصية الفرد المزاجية والجسمية.
- ✓ يبذل فيه الفرد جهدا يعادل (60_50 بالمائة) من قدراته الشخصية.
- ✓ يتفاوت زمن الممارسة من (30-20) دقيقة كل مرة.
- ✓ يزاول من (3-2) مرات في الأسبوع كحد أدنى.
- ✓ ذو مقاومة خفيفة ومتكررة . (علي عسكر، 2000 ، ص 205 .)

6-2-1-3- الإسترخاء: هناك أساليب كثيرة للإسترخاء نذكر منها طريقة شولز (1929) المسماة التدريب الثاني ، وطريقة سنبون (1975) للإستجابات الإسترخائية وأسلوب الإسترخاء المتدرج ويرتبط هذا الأسلوب بانديكسون (1930) . (حسن علاوي ، 2002 ، ص 221-244 .)

ويعتمد هذا الأسلوب على النظرية القائمة بأنك إذا تمكنت من إرخاء العضلات فإن الذهن سيصل إلى حالة من الهدوء والراحة من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي ، وهذا الأسلوب عبارة عن إسترخاء تدريجي للمجموعات العضلية بالجسم ، اليدين ، الذراعين... إلخ ، والجزء السفلي من الظهر والفخذ والأرداف والساق والقدمين .
(علي عسكر، 2000 ، ص 190 .)

إن برنامج التدريب على الإسترخاء الذي يقوم على أساس مبدأ المردود الحيوي ، هو برامج متوافرة الآن من أجل الإستخدام على الكمبيوتر الشخصي .

وهناك مجموعة برامج شديدة الجاذبية تسمى السرخي أكثر (Relaxplus)، وهي تشمل على جهاز إحساس لقياس درجة التوتر أو الضغط النفسي ، وهو على شكل أصابع إلكترونية (أقطاب كهربائية) ترصد عملية توصيل الكهربائي من خلال الجلد ، ويوجد أيضا جهاز إرسال يعمل بالأشعة تحت الحمراء يحول البيانات الخاصة بحالة الشخص إلى الكمبيوتر ويبدأ البرنامج بصورة سمكة تعوم إلى الأمام عندما يكون الشخص مسترخيا وتعود إلى الخلف عندما يكون الشخص أكثر توترا ، ومع زيادة إسترخاء المرء تتحول السمكة إلى عروس بحر وتخرج عروس البحر من الماء وتتحول إلى فتاة تمشي على أحد الشواطئ الإستوائية ثم تتحول إلى ملاك تحلق إلى الفضاء ، وفي النهاية كل ما يتبقى على شاشة الجهاز نجمة ورسالة تهنئة ، وعلى رسم بياني واضح المعالم ، ويقدم البرنامج أيضا تدريبات للتنفس ولضبط الإنفعالات ويقصد من ورائها مساعدة الناس على تعلم كيفية الإسترخاء وتنقل إلى مواقف أخرى ضاغطة .
(جلين ويلسون، 2000، ص 41.)

6-2-2- أساليب التحكم في الضغوط النفسية على مستوى المنظمة:

تعتبر الإدارة الحالية من الضغوط النفسية إحدى المسؤوليات الجديدة الهامة التي تقع على عاتق المدير المعاصر ، فعليه أن يتعرف على المصادر المختلفة للضغوط النفسية وأن يقف على نتائجها وآثارها على كل من الفرد والمنظمة وذلك من خلال توظيف الأساليب التالية:

6-2-2-1- تحسين نظم الإتصال : وذلك بالعمل على توفير أنظمة إتصال ورقابة فعالة بحيث تكون العمليات التنظيمية على قدر كبير من الوضوح ، ويتم تطوير فاعلية الإتصال بين الأداة و الأفراد العاملين من خلال عدة إجراءات وأساليب منها : أسلوب أو سياسة الباب المفتوح التي تتيح الفرصة للعمال لتقديم آرائهم حول العملية الإنتاجية وظروف العمل وحول كافة السياسات التنظيمية، وينتج عن أنظمة الإتصال الجيد ما يلي:

- تساعد الإدارة على معرفة أسباب معاناة منسوبيها ، وبالتالي إزالة كافة الظروف والمعوقات المسببة للشكوى والظلم.

- تعتبر متنفسا فعلا عن المشاعر التي تسبب الضغط ، وجسرا لتقوية العلاقات بين جميع الأطراف .
(موسى اللوزي ، 2003 ، ص 141) .

6-2-2-2- تحسين ظروف العمل الفيزيائية: وذلك بالإهتمام بظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء والضوء والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات ، وللحد من الأثار السلبية وتوفير بيئة عمل صحية يتم ذلك من خلال :

- توفير جميع المستلزمات والإمكانيات الضرورية للقيام بأداء المهام بفاعلية .
- القيام بدراسات لقياس مدى ملائمة ظروف العمل المادية للأداء المهام.
- حرص المنظمة على التصميم المدروس لمبانيها وأماكن ومكاتب العمل .
- الإهتمام بالنظافة والصيانة.

- تشجيع العاملين على مراجعة طبيب العمل . (هيجان ، 1998 ، ص 181).

6-2-2-3- تحسين علاقات العمل : وذلك من خلال حرص المنظمة على توفير فرص للعلاقات الإجتماعية الجيدة وبث روح التعاون والمساعدة والتآلف بين العاملين ، بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورئيسه يؤازرونه ويقدمون له يد العون ويقدرونه فيشعر بأنه مقبول ، وكذلك يساعدونه لحل مشكلاته ، ويتم ذلك من خلال :

- تنظيم رحلات جماعية لأفراد المؤسسة .
- تنظيم دورات رياضية وثقافية بين العاملين .
- وضع قنوات إتصال خاصة بإهتمامات العاملين.
- تنظيم لقاءات مصارحة من قبل مسؤول أو أكثر مع جماعات العمل .

(حسن حريم ، 1997 ، ص 145) .

7 - طرق قياس الضغوط :

لاشك أن غموض وتباين تعريفات الضغوط بين العلماء أدى إلى تنوع طرق القياس لها ، فالضغوط متغير معقد ومتعدد العوامل ، بحيث توجد عدة طرق تستخدم في دراسة الضغوط وقياسها منها الملاحظة والمقابلات والاستبيانات ، وتعد الاختبارات أكثر الطرق إستخداما في دراسات الضغوط .

بالإضافة إلى ذلك توجد الطرق الفسيولوجية ولكنها أستخدمت بشكل قليل وذلك لأن الإعتماد على الطرق الفسيولوجية وحدها في قياس الضغوط يعتره الشك وعدم الصدق ، فمثلا إنخفاض مستوى الكورتيزول في الجسم يمكن أن يكون علامة إيجابية في بعض الأوقات ، وأيضا علامة سلبية في أوقات أخرى؟، وبالتالي فإن الجسم لا يستطيع أن ينتج كمية كبيرة من الكورتيزول وينخفض مستواه ويكون علامة فسيولوجية سلبية تعبر عن معاناته.

أما بخصوص إختبارات أو مقاييس الورقة والقلم التي تستخدم في قياس الضغوط فهي كثيرة ومتنوعة ، فهناك إستبيانات تقيس الضواغط أو المثيرات قبيل قياس أحداث الحياة الضاغطة ، وهناك مقاييس تقيس ردود الفعل الناجمة عن الضغوط التي تحدث على المستوى الفسيولوجي والمعرفي والسلوكي .

وفي حقيقة الأمر لا توجد وسيلة ملائمة لكل المجتمعات لقياس الضغوط ، ولذلك تختلف وسائل وطرق قياس الضغوط بإختلاف المجتمعات وبإختلاف المجال الذي تعد له المقاييس ، فهناك مقاييس تستهدف قياس الضغوط المهنية ومقاييس أخرى أعدت لقياس الضغوط الأكاديمية لدى الطلاب ومقاييس أعدت لقياس الضغوط الأسرية والضغوط الوالدية ، كما أن المقاييس التي تستخدم في قياس الضغوط تختلف بإختلاف العمر الزمني للأفراد.

(طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 47 .)

ويقال الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل وأدوات منها أدوات القياس النفسي المستخدمة لدى المختصين في القياس النفسي أو الإكلينيكي وتكون الأداة مكتوبة عن طريق إستبيان محاب فيها على بعض الأسئلة ثم تقاس الإجابات سيكومترياً لإيجاد نسبة الإجهاد أو كمية الضغوط الواقعة على الفرد ، أو يقاس الضغط النفسي بواسطة أجهزة علمية تقيس التوازن الحركي العقلي أو قوة

الإنفعالات وشدتها ، ومن بين أدوات القياس الشائعة الإستخدام هناك مقياس " هولمز وراهي " المتضمن الفقرات التالية:

- 1 - وفاة القرين (الزوج أو الزوجة).
- 2- الطلاق.
- 3-الإنفصال عن الزوج أو الزوجة.
- 4- حبس أو سجن أو ما شابه ذلك.
- 5- موت شخص عزيز سواء كان أحد أفراد الأسرة المقربين أو صديق.
- 6- فصل عن العمل.
- 7- تغير في صحة أحد أفراد الأسرة (الأمراض المزمنة).
- 8- تغير مفاجئ في الوضع المادي.
- 9-الخلافات الزوجية في محيط الأسرة.
- 10- سفر أحد أفراد الأسرة بسبب الدراسة أو الزواج أو العمل.
- 11- خلافات مع أهل الزوج أو الزوجة.
- 12- التغير المفاجئ في السكن أو محل الإقامة.
- 13- تغير شديد في عادات النوم أو الإستيقاظ.

(طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 47 .)

بحيث لا يمكن معرفة طرق قياس الضغوط النفسية عن طريق الملاحظة والمقابلات .. إلخ ، ويختلف هذا باختلاف المجتمعات والمحيط الذي يعيش فيه الفرد ، كما أنه ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال الفسيولوجية والمعرفية والسلوكية.

خلاصة الفصل :

ما تم إستخلاصه من هذا الفصل هو أن الضغوط النفسية من المواضيع التي يجب الوقاية منها ، وذلك من أجل الحفاظ على الخصائص الجسمية والمعرفية والنفسية لدى الفرد ، بحيث اختلفت تعاريفه وأنواعه فمنه الإيجابي ومنه السلبي ، كما أن مصادر الضغوط النفسية هي نوعان إحداها متعلقة بالفرد والأخرى متعلقة بالمنظمة ، كما أن هناك إختلاف في النظريات المفسرة له فنجد "سيلبي" فسر الضغط النفسي أنه متغير مستقل ، وهو إستجابة كعامل ضاغط يميز الشخص و يصفه على أساس إستجابته للبيئة الضاغطة وتكون أعراض الإستجابة فسيولوجية ، وفي إطار الدفاع ضد الضغط حدد سيلبي ثلاث مراحل متمثلة في مراحل التكيف العام (الفرع ، المقاومة ، الإجهاد). أما "سيلجر" يعتبر فهم نظرية القلق على أساس التمييز بين نوعي القلق ، القلق كحالة والقلق كسمة ، ويربط بين الضغط وقلق الحالة ويعتبر أن الضغط الناتج عن ضاغط معين مسبب ، ويعتبر مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان ومتكافئان في تفسير السلوك الإنساني ، وفي النهاية عرجنا لطرق قياس الضغوط النفسية .

وأخيرا يمكن القول أن الصحة النفسية تتطلب توازن وتكامل بين مختلف الظروف ، فكل هاته العناصر هدفها المواجهة الناجحة والفعالة للضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد ، حتى لا يتأثر سلوكه وانفعالاته وطموحاته ولكي يحقق الأفضل في المستقبل ، كما أننا سنتطرق إلى الإلتزام التنظيمي في الفصل الموالي .

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

- تمهيد

1- مفهوم الالتزام التنظيمي

2- خصائص الالتزام التنظيمي

3- مراحل تطور الالتزام التنظيمي

4- أبعاد الالتزام التنظيمي

5- أهمية الالتزام التنظيمي

6- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي

7- نماذج لدراسة الالتزام التنظيمي

8- طرق قياس الالتزام التنظيمي

- خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد التطرق إلى الضغوط النفسية سنتعرف على موضوع الالتزام التنظيمي الذي يعتبر من الموضوعات التي لاقت إهتماما كبيرا من قبل الباحثين في عدة مجالات ، حيث قاموا بدراسة هذه الظاهرة في المؤسسات بشتى أنواعها ، وذلك بغية الوصول إلى فهم أعمق لطبيعة السلوك الإنساني وتحديد أوضح للعوامل المؤثرة فيه وتبيان أثره على فعالية تلك المنظمات ومخرجاتها ، بالإضافة إلى مساعدة الإدارة على تحفيز السلوك الجيد وتعزيز الانتماء لما له من أثر في إستمرارية المنظمة وتحقيق أهدافها ، وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن الالتزام التنظيمي أصبح من أكثر المسائل التي تشغل بال إدارة المنظمات ، إلا أن مفهومه العلمي الصحيح لم يحظى بالإهتمام المطلوب من قبل المختصين إلا في نهاية الستينيات وأوائل السبعينيات من هذا القرن.

ونظراً لتعدد الأدبيات في النظر إلى الالتزام التنظيمي من زوايا مختلفة ، وفضلاً عن كون الالتزام التنظيمي من الأوجه المعقدة للسلوك التنظيمي ، سنقوم باستعراض لمفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه مروراً بمراحله وأبعاده ، ثم أهميته والعوامل المؤثرة عليه ، وصولاً إلى النماذج المفسرة له ، وأخيراً طرق قياسه.

1- مفهوم الالتزام التنظيمي:

- يعدّ من أكثر المفاهيم صعوبة ، بحيث تعددت مفاهيمه وتباينت فيما بينها نظرا لتعدد العوامل المؤثرة فيه ، وإختلاف نتائج الدراسات التي تناولته ، فمن خلال هذا العنصر سنوضح ذلك :
- ومن أوائل من قدموا تعريفا للالتزام التنظيمي كان "بورتر" و"سميث" سنة 1970 حيث نظرا إليه من منظور نفسي ووصفوه بأنه توجه يتسم بالإنفعالية والإيجابية نحو المنظمة.
- فعرف "بورتر" (1974) وآخرون الالتزام التنظيمي أنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وإرتباطه بها، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الالتزام التنظيمي إتجاه المنظمة لديه الصفات التالية:
- الإعتقاد القوي حول أهداف وقيم المنظمة.
 - الإستعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة.
 - رغبة قوية في المحافظة على إستمرار عضويته في المنظمة . (العيادي أحمد ، 2000 ، ص 12 .)
- أما Buchanan (1974) فيرى بأن مفهوم الالتزام وإستيعابه يتم من خلال مؤشرات الثلاث (التطابق والإنشاء والولاء) ، وقد عبر عنه بقوة إيمان الفرد وقبوله لأهداف المنظمة وقيمها والرغبة في بذل أقصى جهد لصالحها والمحافظة على عفويته فيها ، وهو ناتج عن تفاعل عناصر ثلاثة وهي :
- التطابق: أي تبني أهداف المنظمة وقيمها بإعتبارها أهدافاً وقيم للفرد العامل في التنظيم.
 - الانخراط: والمقصود به الإهتمامك أو الإندغماس أو الإندغمار النفسي في أنشطة ودور الفرد في العمل.
- الولاء و الإخلاص: أي الشعور بالعاطفة والإرتباط القوي إزاء المنظمة.
- فيما عرفت " خضير وآخرون " الالتزام على أنه عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتحميد تلك القيم. (خضير وآخرون ، 1996 ، ص 77 .)
- كما عرفه حريم بأنه " درجة إنغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى أي مدى يعتبر عمله جانبا في حياته (حريم ، 2004 ، ص 107 .)
- حيث ركز "أورايلي" و"شاتن" على المنظور النفسي للالتزام وعرفاه بأنه الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ، مما يدفعه إلى الإندماج في العمل والتي تبني قيم المنظمة ، ويشير الباحثان إلى أن هناك ثلاث جوانب للإرتباط النفسي وهي:

- الإذعان .

- تحديد الهوية .

- التسرب أو الإستيطان .

ويعود الإذعان أي إذعان الفرد للمنظمة التي توقعه لتلقي المكافآت الخارجية والبيئة المادية المناسبة لأداء العمل المناسب ، أما تحديد الهوية فيعود إلى مدى الأهمية التي يعلقها الشخص على الإنسحاب للمنظمة أما التسرب فيعود إلى مدى التوافق بين قيم الفرد والمنظمة .

(بن غالب العوفي ، 2005 ، ص 33-34 .)

- وقد عرف keyton الإلتزام التنظيمي بأنه "عملية مستمرة ومعقدة فمن خلاله يتواجد أعضاء المنظمة ومن خلاله يحافظ هؤلاء الأعداء على المنظمة ويريدون التغيير فيها . "

(. Kyeton, 2008,p124)

كما قد عرفت " فلمبان " الإلتزام بأنه إيمان لدى الفرد العامل بالمنظمة بأهمية المحافظة على أداء واجباته إتجاه عمله والقيام بها على أكمل وجه ، مع الرغبة في الإستمرار في الأداء على مستوى عال من الجودة إن أمكن

(فلمبان ، 2008 ، ص 25 .)

- وترى " رويم " أن الإلتزام إحساس وشعور بالإنتماء والمسؤولية والمحبة ينمو داخل الفرد نحو شيء له أهمية بالنسبة له ويصبح بذلك مسئولاً عنه ومتعلقاً به ومتلاحماً معه . (رويم، 2010، ص103).

ويتضح من كل ما سبق أنه على الرغم من الإختلاف والتباين في تحديد وبلورة معني الإلتزام كظاهرة إدارية ، إلا أن هذه التعريفات في معظمها يسودها إتفاق عام يبرز الإلتزام التنظيمي على أنه عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم.

(عويضة ، 2008 ، ص 32 .)

كما يتضح لنا من خلال التعاريف السابقة أن الإلتزام التنظيمي يركز على ثلاث عناصر أساسية وهي، إيمان الفرد القوي بالمنظمة وكذلك الرغبة في تحقيق أهداف هاته المنظمة والرغبة في الإستمرار والبقاء في المنظمة.

وبناء على ما سبق من تعاريف يمكن القول أن الإلتزام التنظيمي حالة شعورية نفسية تتمثل في تمسك الفرد بمنظّمته وإقتناعه بأهدافها ، الأمر الذي ينعكس على سلوكه بحيث يسعى إلى إنجاح هذه المنظمة ، وبذل قصارى جهده ، والإلتزام لتحقيق ذلك .

2- خصائص الالتزام التنظيمي

يتميز الإلتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص وهي:

- 1- إن الإلتزام التنظيمي حالة نفسية شعورية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها.
- 2- يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- 3- يتصف الأفراد الذين لديهم الإلتزام التنظيمي بالصفات التالية : قبول أهداف وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها وبدل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ووجود مستوى عال من الإنخراط في المنظمة لفترة طويلة ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي.
- 4- يتّصف الإلتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد. (فلمبان ، 2008 ، ص 33 .)

كما أشار "حنونة" أيضا أن للإلتزام التنظيمي عدة خصائص منها:

- 1- الإلتزام رغبة يديها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء.
 - 2- يمثل الإلتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للإرتباط بالمنظمة والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
 - 3- يستغرق الإلتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد ، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة ، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة .
 - 4 - يتأثر الإلتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل. (حنونة ، 2006 ، ص 13 .)
- في حين ميز "دودين" الإلتزام التنظيمي عن غيره من المفاهيم المرتبطة بالعمل الوظيفي الإداري بأنه:
- 1- حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة ، ويؤثر في قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
 - 2 - وسيلة لتحقيق هدف معين ، فالعضوية في المنظمة هي وسيلة لتحقيق أهداف شخصية ، حيث لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المنظمة.
 - 3- قيمة في حد ذاته ، تتجسد عندما تصبح أهداف المنظمة وقيمها هي أهداف أعضائها وقيمهم بغض النظر عن مصالحهم الذاتية. (دودين ، 2012 ، ص 181-182 .)

3 - مراحل تطور الالتزام التنظيمي :

تتنوع آراء الباحثين حول مراحل الإلتزام التنظيمي، فهناك من يرى أن للإلتزام مرحلتين ترتبطان بعملية إرتباط الفرد بالمنظمة وهما:

3-1- مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها: غالبا ما يختار الفرد لمنظمة التي يبحث أنها تحقق رغباته وتطلعاته .

3-2- مرحلة الإلتزام التنظيمي: أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها. (سعود محمد ، 1997 ، ص 07 .)

ويؤكد "المعاني" أن الإلتزام له ثلاثة مراحل وهي:

أ - مرحلة التجربة : وهي المرحلة التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ، ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضع للتدريب والإعداد والتجربة، حيث ينصب إهتمامه على تأمين وضعه في المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد.

ب - مرحلة العمل والإنجاز: تتراوح هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الولاء للعمل والمنظمة.

ج - مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما بعد ذلك ، حيث يزداد ولائه وتتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج . (المعاني أيمن ، 1999 ، ص 21، عن محمد غالب العوفي ، 2005 ، ص 37 .)

4 - أبعاد الإلتزام التنظيمي:

إتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للإستدلال بها عن مستوي الإلتزام التنظيمي وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية ، ويعتبر "بوتر" رائداً من الرواد في هذا الجانب، من خلال إسهامه في تحديد بعدين هما التطابق بين أهداف وقيم الفرد والمنظمة ، والإرتباط العاطفي بالمنظمة ، وفي إحدى الدراسات التي أجراها "ستيرز" تمت الإستعانة بالإلتزام الإسمي وأحداث الماضي، للتعبير عن الإلتزام التنظيمي. (خضير وأخرون ، 1996 ، ص 78 .)

بحيث تم حصر أبعاد الإلتزام كالأتي :

1 - الإيمان بالمنظمة : ويعني مدى إيمان الأفراد بالمنظمة التي يعملون بها ومدى إفتخارهم بها وعضويتها ، فيتكون هذا البعد لدى الأفراد بمدى معرفتهم للخصائص المميزة ودرجة إستقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم لهم .
كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها ، كما تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات إتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو ، وهذا ما يجعله يفتخر بإنتمائه لمنظمتة وعرض نشاطها بشكل إيجابي عند حديثه للإخرين عنها.

2- المسؤولية إتجاه المنظمة: تعني إحساس الفرد بالإلتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ، ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل ، بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة ، ما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة ملتزما أخلاقيا في تمكين المنظمة في تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي تشارك في وضعها ، كذلك لإلتزامه بأخلاق مهنية تحتم عليه البقاء في المنظمة.

3- الرغبة في الاستمرار والبقاء: يمثل بعد الإلتزام في الإستمرار بالعمل في المنظمة ببعد الإلتزام التنظيمي المستمر وإن درجة إلتزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الإستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو إستثمر في المنظمة ، حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن وطول مدة الخدمة ، والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود الرغبة لدى الفرد للإستمرار في عمله. (الوزان ، 2006 ، ص 45 .)

كما ميز "ماير و"والين" و "سميث" بين ثلاث أبعاد للإلتزام التنظيمي وهي:

- **الالتزام العاطفي المؤثر:** يتأثر بدرجة إدراك العامل للخصائص المميزة لعمله من درجة إستقلالية وأهمية وتنوع المهارات والمشرفين والمشاركة الفعالة.
- **الالتزام الأخلاقي المعياري:** ويقصد به إحساس الموظف بالإلتزام نحو البقاء مع المنظمة ، ويتعزز هذا الإحساس بالدعم من قبل المنظمة والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل والمساهمة في وضع الأهداف والخطط.

• **الالتزام المستمر:** درجة الإلتزام في هذه الحالة تحكم بالقيمة الإستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو إستثمر مع التنظيم، مقابل ما سيفقده لو قرر الإلتحاق بجهات أخرى ، ويتأثر هذا النوع بتقدم السن وطول العمر الوظيفي.

في حينّ حدد "ستاو 1977" و"سيلانيك" أبعاد الإلتزام التنظيمي إلى البعدين التاليين:

أ - **الالتزام الاتجاهي :** والمقصود به العمليات التي تتطابق من خلالها أهداف الفرد مع أهداف وقيم المؤسسة وتزايد لديه الرغبة في الإستمرار بها.

ب - **الالتزام السلوكي :** المقصود به العمليات التي يصبح الفرد من خلالها مرتبطا بمؤسسته ، ناتجا من سلوكه السابق ، فجهده ووقته الذي يقضيه داخل مؤسسته يجعله متمسكا بها وبعفويتها.

أما "كيدرون" فيذكر بعدين للالتزام هما :

أ - **الالتزام الاخلاصي :** والمقصود به تبني الفرد قيم وأهداف المؤسسة ، ويعتبرها جزءا من قيمه وأهدافه.

ب - **الالتزام المحسوب :** المقصود بها الرغبة التي يبديها الموظف بإستمراره في عمله بالمؤسسة رغم وجود بديل بمؤسسة أخرى وبمزايا أفضل .

ومما سبق نجد أن للإلتزام التنظيمي أبعاد كثيرة إلا أن غايتها واحدة فهي تمثل الرغبة الشديدة بالبقاء في المنظمة ، مع تبني قيم وأهداف المنظمة والعمل على تحقيق أهدافها.

5 - أهمية الإلتزام التنظيمي :

يعد الإلتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء ، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات الأهمية الواضحة للإلتزام التنظيمي ، إذ أوضحت الدراسات أن إرتفاع مستوى الإلتزام في بيئة العمل ينتج عنه إنخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية ، وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب من أداء العمل ، فهو يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل .

فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة ، حيث يتميز الإلتزام التنظيمي بأهمية بالغة للمنظمة لما له من انعكاسات إيجابية على بقاء المنظمة وإستمرارها وتحقيق أهدافها وتتحلى أهميته في :

- 1- أن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً أكثر أهمية في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم لها .
 - 2 - يعتبر عامل هام في التنبؤ بفعالية المنظمة . (هيجان عبدالرحمان ، 1998 ، ص 08 .)
 - 3- العلاقة بين الإلتزام والأداء علاقة سببية ، فالفرد الذي يرتفع ولاءه (إلتزامه) لمنظمته يزداد حماسه وإقباله للعمل ويزداد إخلاصه ما يعني إرتفاع مستوى أدائه. (الشعلان ، 2001 ، ص 44 .)
 - 4- إن الإلتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة وتمكينها من الإستمرار، وإنطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات بغرض تحفيز وزيادة درجات ولاءه بأهدافها وقيمتها.
 - 5- كونه يرتبط بعدد من العوامل منها : سلوك الفرد ونشاطه ، إرتباطه بالهيكل المعرفي مثل المشاركة ، إرتباطه بسمات ودور الموظف كإستقلالية والمسؤولية ، إرتباطها بالسمات الشخصية للموظف . (حمادات محمد ، 2006 ، ص 67 .)
 - 6- الإلتزام يعكس إلى حد كبير مدى إلتواء الفرد للجماعة والمنظمة التي يعمل فيها ، وبالتبعية ومدى رغبته في تعظيم الأداء والإرتقاء بنوعية وكمية الإنجاز، وبالتالي رفع مستوى كفاءة الأداء المالي.
 - 7- يمثل الإلتزام التنظيمي عنصراً هاماً بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز . (الشوارة ، 2011 ، ص 02 .)
 - 8- سهولة إستجابة المنظمة وتكيفها وتأقلمها مع المتغيرات البيئية المحيطة بها ، وإرتفاع الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة.
 - 9- يساعد الإلتزام التنظيمي في إنخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخر عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي. (رواية الحسين ، 2006 ، ص 211 .)
- ومن كل ما سبق يعطي الإلتزام أهمية كبيرة فكل عامل من هذه العوامل يرتبط بإنتاجية الفرد وبالتالي إنتاجية المنظمة وفعاليتها .
- وفيما يلي جدول يوضح النتائج الايجابية والسلبية للإلتزام التنظيمي على كل من الفرد وجماعة العمل والتنظيم كما أورده الوزان.

الجدول رقم (01) : يوضح النتائج المترتبة على الإلتزام التنظيمي

الآثار الممكنة		مستوى التحليل
سلبية	ايجابية	
- انخفاض القدرة على الحركة	- الشعور بالانتماء والارتباط - الأمان	١- الفرد
- انخفاض القدرة على النمو والتطور الذاتي	- الأهداف والاتجاه - التصور الذاتي الإيجابي	
- زيادة الضغوط المرتبطة بالعائلة والعلاقات الاجتماعية	- المكافآت التنظيمية - الجاذبية للعاملين المحتملين	
- انخفاض القدرة على التكيف	- ثبات العضوية - فعالية الجماعة	٢- جماعة العمل
- انخفاض القدرة على الابتكار	- التماسك	
- الصراع بين الجماعات		
- انخفاض الفاعلية ترجع إلى:	- زيادة الفاعلية ترجع إلى:	٣- التنظيم
- انخفاض القدرة على التطور والتكيف	- جهد الفرد - انخفاض معدل الدوران - انخفاض نسبة الغياب - انخفاض نسبة التأخير - الجاذبية للأعضاء الموجودين خارج التنظيم	

المصدر : (الوزان خالد محمد ، 2006 ، ص 52) .

ومما سبق إستعراضه وكما هو موضح في الجدول نلاحظ أن للإلتزام التنظيمي تأثير متعدد المستويات، فعلى المستوى الفردي يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على إنخفاض معدل دورانهم ومستويات غيابهم ، والشعور بالإستقرار الوظيفي لديهم ، أما على مستوى المنظمة فنجد أنه يزيد من مستوى الإنتماء للمؤسسة وزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين وعن عدم أداءهم للأعمال المنوطة بهم بكفاءة وفاعلية ، أما على المستوى الإجتماعي فيؤدي الإلتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الإجتماعية بين العاملين في المؤسسة ، وفيما يتعلق بالمستوى القومي فيؤدي الإلتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للإلتزام وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفاعلية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة.

6 - العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

توصلت معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى مجموعة من العوامل التي تعمل على تنمية الإلتزام التنظيمي لدى العاملين ، والتي يمكن تقسيمها إلى عوامل تنظيمية وأخرى شخصية:

6-1- العوامل التنظيمية :

• المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم : من الطبيعي أن يسعى أي عامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهمه في المنظمة التي يعمل فيها ، ويحاول أن يحققها كالحاجة إلى الأمن والطمأنينة داخل المؤسسة ، كما يسعى أن يكون محبوبا ، بالإضافة إلى الإنتماء للجماعة وتحقيق ذاته من خلالها ، فالتنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات عند العاملين يعتبر تنظيما فاشلا ، لأن النتيجة الحتمية لذلك هي أن يترك العامل تلك المؤسسة سعيا إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر .

(عورتاني مأمون ، 2003 ، ص 18 .)

• وضوح الأهداف والأدوار : كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم كلما زادت درجة الإلتزام التنظيمي عند العاملين ، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها ، وكذا بالنسبة لتحديد الأدوار التي تعمل على خلق الإلتزام عند العاملين نظرا لما يترتب عليها من إستقرار وتجنب للصراع .

(عورتاني مأمون ، 2003 ، ص 19 .)

• مشاركة العاملين في التنظيم : المشاركة تزيد من الولاء للعاملين ، حيث أن مساهمتهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية من شأنه تقوية الروابط ، حيث تعرف المشاركة أنها إندماج الفرد العقلي والعاطفي في عمل الجماعة ، بعد أن تتيح له الجماعة الفرصة في الإسهام في الأهداف، والمشاركة في المسؤوليات .

(عبودي زيد ، 2006 ، ص 115 .)

• نظام مناسب للحوافز : تعتبر الحوافز الأسلوب أو الأداة التي تقدم للفرد الإشباع المطلوب بدرجات متفاوتة لحاجاته الناقصة ، وتركز نظرية حوافز العمل على الحوافز الداخلية ، وهي تتعامل أصلا مع الأسباب التي تدفع الناس إلى العمل أو التي تدفعهم لترك العمل .

(عبودي زيد ، 2006 ، ص 116 .)

• الإهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: يشير المناخ التنظيمي إلى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الإستقرار، يفهمها العاملون ويدركونها فتنعكس على قيمهم وإتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم ، لذا فإن التنظيمات والعاملين على حد سواء يسعون لإيجاد مناخ

ومما سبق إستعراضه وكما هو موضح في شكل نلاحظ أن للإلتزام التنظيمي عوامل متعدد تؤثر فيه ، قد لا تكون بالضرورة مرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمة فقط بل تتجاوز ذلك ، بحيث أن البيئة الخارجية للمنظمة كذلك تعتبر أحد العوامل التي تؤثر على إلتزام الفرد داخل التنظيم ، دون نسيان الخصائص الشخصية لكل فرد من إتجاهات وقيم ومعتقدات وإدراكات وخبرات سابقة... الخ ، سواء كانت حول طبيعة العمل أو جماعة العمل .

6-2- العوامل الشخصية:

وتتمثل في العمر كأحد المتغيرات الشخصية فقد أثبت "تايلور" وجود علاقة موجبة بين العمر والإلتزام التنظيمي ، كذلك الجنس والمستوى التعليمي فكلمًا إرتفع مستوى الفرد التعليمي كلما زادت طموحاته وتوقعاته ، كما أن الحالة الإجتماعية التي يعيشها الفرد من الممكن أن تؤثر على إلتزام العامل ، أيضا الخبرة المهنية فزيادة مدة عمل الفرد داخل المؤسسة تؤدي إلى زيادة إلتزامه ذلك لأنها تمكنه من الحصول على أعمال أكثر إستقلالية وحرية في العمل والمجتمع الذي يعتبر المكان الذي ينتمي إليه العامل (الريف - المدينة) من العوامل المؤثرة كثيرا على سلوك العامل.

(رجب حسين ، 2006 ، ص 29 .)

كما أن للإلتزام التنظيمي آثار على المتغيرات التالية:

- أ- الروح المعنوية:** تشير الدراسات إلى أن الإلتزام التنظيمي له دور كبير في رفع الروح المعنوية ، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظمتهم ، وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة ، فالروح المعنوية هي التعبير عن العلاقة الجيدة والمميزة التي تربط المؤسسة بالعاملين فيها ، وتؤدي المعنويات العالية إلى زيادة درجة الإلتزام التنظيمي ، عكس المعنويات المنخفضة نتيجة لعيوب في بيئة العمل الداخلية والتي يترتب عليها تدني في مستوى الإلتزام التنظيمي وتدني في الإنتاجية.
- ب- الأداء المتميز :** يمتاز الأفراد الذين لديهم درجات عالية من الإلتزام التنظيمي في بيئات عملهم بأداء وظيفي متميز ناتج عن حب حماس الأفراد للعمل وإلتزامهم بأهداف التنظيم ، تشير الدراسات إلى أن الإلتزام من أهم مقومات الإبداع الوظيفي لذا يجب على الإدارة تعزيز قيم الإلتزام التنظيمي ودعمه للحصول على المزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي. (بن غالب العوفي ، 2005 ، ص 40.)

7- نماذج لدراسة الالتزام التنظيمي:

هناك عدد من النماذج المستخدمة في دراسة الإلتزام إلا أنه هناك تباين في الأسس المختلفة التي تقوم عليها هذه النماذج ، سوف نستعرض عددا من النماذج المفسرة للإلتزام التنظيمي حيث تم ترتيبها بحسب التسلسل التاريخي من الأقدم إلى الأحدث وذلك على النحو التالي:

أ - نموذج الإلتزام عند " اتريني " (1961) :

تعتبر كتاباته من أهم الكتابات حول الولاء التنظيمي ، حيث يستند إلى أن القوة أو السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد نابعة من طبيعة إندماج الفرد مع المنظمة ، وهذا ما يسمى بالولاء أو الإلتزام ويأخذ ثلاث أشكال هي :

1- الإلتزام المعنوي : ويمثل الإندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمتهم والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها وإمثاله لهذه الأهداف والمعايير.

2- الولاء القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة : وهو أقل درجة في رأيه من حيث إندماج الفرد مع منظمتهم ، والذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من حاجيات الفرد حتى يتمكن من أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها ، لذا فالعلاقة هنا علاقة منفعة متبادلة بين الطرفين الفرد والمنظمة .

3- الولاء الاغترابي: وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظمة التي يعمل بها ، حيث إندماج الفرد مع منظمتهم غالباً ما يكون خارج عن إرادته وذلك نظراً لطبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد. (هيجان عبد الرحمان ، 1998 ، ص 85 .)

ب - نموذج "ستو و سلانيك" (1977) :

فقد حددا أبعاد الإلتزام التنظيمي كالتالي :

1- الإلتزام الاتجاهي: ويقصد به العمليات التي من خلالها تتطابق أهداف الفرد مع أهداف وقيم المنظمة وتزداد رغبته في البقاء والإستمرار بها.

2- الإلتزام السلوكي: يقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطاً بالمنظمة نتيجة لسلوكه السابق ، فالجهد والوقت الذي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتمسك بها وبعضويتها. (الأحمدى ، 2004 ، ص 14 .)

ج - نموذج "كيدرون" (1978) :

ويميز كيدرون بين بعدان ونوعان من الإلتزام هما :

- 1- الإلتزام الأدبي: ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المنظمة وإعتبارها جزءاً من قيمه وأهدافه .
 - 2- الإلتزام المحسوب: يقصد به رغبة الموظف في الإستمرار في العمل بالمنظمة برغم وجود عمل بديل بمنظمة أخرى ومزايا أفضل.
- (الأحمدي ، 2004 ، ص 14 .)

د - النموذج "الاستثماري" للإلتزام (1983) :

تمت دراسة هذا النموذج بواسطة كلا من Rusbult and Farrell بصورة أضيق في علاقته

بالإلتزام التنظيمي التي تعني الميل أو الرغبة في البقاء في الوظيفة المعينة ، حيث يعتبر النموذج الإستثماري للإلتزام نتيجة للرضا الوظيفي ، وهو تصور أن الوظيفة تعطي المكافآت والمزايا ما يفوق التكاليف والمساوئ والإستثمار في الوظيفة.

(الطجم ، 1996 ، ص 107 .)

ذ - نموذج "أنجل و بيرى" (1983) :

يعتبر هذا النموذج أن النماذج التي تقوم على أساس البحث عن أسباب الإلتزام التنظيمي يمكن تصنيفها في نموذجين رئيسيين هما :

1 - نموذج الفرد كأساس للولاء التنظيمي: يعتبر أن جوهر الولاء التنظيمي يبنى على أساس خصائص الفرد وتصرفاته ، بإعتبارها مصدر للسلوك المؤذي إلى هذا الإتجاه ، وأن يكون هذا السلوك عاما واضحا وثابتا وطوعيا ، وتبعاً لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد كالعمر و الجنس والتعليم والخبرات بإعتبارها محددات لسلوك الفرد ، لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية ، إلى جانب ما يمارسونه داخل المنظمة والتي يتحدد على أساسها ولاء الأفراد لمنظمتهم بإعتبارها محددات لسلوك الفرد.

2- نموذج المنظمة كأساس للولاء التنظيمي: يقوم على أساس أن العمليات التي تحدث في المنظمة هي التي تحدد الإلتزام التنظيمي ، حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها لذا ينظر إلى الفرد في هذه الحالة على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف التي يتوقع تحقيقها من المنظمة ، وأنه في سبيل تحقيق هذه الأهداف لا يتردد في تسخير مهاراته وطاقاته في سبيل تحقيق هذه الأهداف مقابل قيام المنظمة بتلبية تلك الحاجات والأهداف ، أي أن هذه العملية تبادلية بين الفرد والمنظمة وأن جوهر هذا التبادل هو ما يسمى "بالعقد النفسي" الذي يتضمن مجموعة من الإلتزامات

والتعهدات التي تكون محددة أو غير محددة بالنسبة لكلا الطرفين (الفرد والمنظمة) لكنها لا بد وأن تؤدي بأي شكل من الأشكال إلى رضا الفرد عن العمل في هذه المنظمة.

(هيجان ، 1998 ، ص 90-92 .)

ه - نموذج "كانتر" (1987) :

يرى هذا النموذج أن أنواع من الولاء التنظيمي نابعة من متطلبات السلوك المختلف التي تفرضها المنظمات على أفرادها وهي :

1- **الالتزام المستديم:** ويمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم وطاقتهم مقابل إستمرار المنظمات التي يعملون فيها ، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزء من منظماتهم ، وبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الإنسحاب منها أو تركها.

2- **الالتزام التلاحمي:** ويتمثل في العلاقة النفسية الإجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظمتها ، والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الإجتماعية التي تقيمها المنظمات ، وتتعرف فيها بجهود الأفراد العاملين ، وإضافة إلى الإمتيازات التي تمنحها تلك المنظمات كإعطاء البطاقات الشخصية.

(هيجان عبدالرحمان ، 1998 ، ص 47 .)

ت - نموذج الالتزام التنظيمي ثلاثي الأبعاد (Allen & Meyer) :

في البدايات إقترح آلن وماير عام (1984) نموذجاً ثنائي الأبعاد لتحديد مفهوم الإلتزام التنظيمي تم التفريق به فقط بين بعد الإلتزام العاطفي والإلتزام الإستمراري ، فيما تم إضافة بعداً ثالثاً للنموذج في عام (1990) ألا وهو الإلتزام المعياري ، الذي يعكس إلتزام البقاء الأدبي في المنظمة ، وإن ما يميز نموذج "ماير وألن" (1990) ، هو دمج التعريفات المتعددة للإلتزام والتي إنتشرت في الأدبيات المختلفة ، حيث يفسر هذا النموذج الإلتزام التنظيمي وفقاً لثلاثة مركبات رئيسية وهي : الإلتزام العاطفي والإستمراري والمعياري .

(Maqsood et al.,2012:p136)

سنستعرض أبعاد الإلتزام التنظيمي التي ستستخدم في هذه الدراسة والمتمثلة في الأبعاد الثلاثة التالية :

1- **الالتزام العاطفي :** يعبر عن قوة رغبة الفرد في الإستمرار في العمل في منظمة معينة ، لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف . (رفاعي وسيوني، 2004، ص 216 .)

كما يعبر الإلتزام العاطفي عن طبيعة خبرات العمل التي تؤثر بالإيجاب على إرتباط الموظف بالمنظمة وصلابة العلاقة معها والتحدث بشكل محبب عن تلك العلاقة ، من خلال الإنخراط الفعال في العمليات التنظيمية.

(Maqsood et al.,2012:p136)

ويرى "عويضة" أن هذا البعد يتكون لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله ودرجة إستقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات إتخاذ القرارات سواء ما يتعلق بالعمل أو ما يخصه هو ، وكل ما يجعله يفتخر بإنتمائه لمنظمتة وعرض نشاطاتها بشكل إيجابي عند حديثه للآخرين وتبني مشاكلها كما لو كانت مشاكله الخاصة.

(عويضة ، 2008 ، ص 35 .)

2 - الإلتزام الاستمراري : يشير إلى قوة رغبة الفرد للبقاء في العمل بمنظمة معينة لإعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما إستثمره فيها على مدار الوقت .

(رفاعي و بسيوني،2004 ، ص216.)

حيث يرتبط هذا البعد من الإلتزام بالتكاليف المالية وغير المالية المترتبة على ترك العاملين للمنظمة، أو جراء غياب توفر فرص ناجحة بديلة للعمل في منظمات أخرى. (Hartmann,2000:p92)

كما يقصد بهذا البعد من الإلتزام بقيمة المنافع والقيم الإستثمارية التي من الممكن أن يحصل عليها الفرد فيما لو إستمر في المنظمة التي يعمل لديها ، مقابل ما سيخسره هذا الفرد فيما لو إتخذ قرار العمل لدى جهات أخرى .

(دودين ، 2012 ، ص 184.)

ففي حالة الإلتزام الإستمراري يكون التشبث بالمنظمة مجرد مناورة من جانب العامل لتجنب التكلفة المترتبة على تركه للعمل، وليس إرتباطاً عاطفياً أو تناغماً مع أهداف وقيم المنظمة

(قاسم ، 2012 ، ص 22 .)

3- الإلتزام المعياري : ينطوي على محافظة الشخص على عضويته في منظمة ما للخروج من شعوره بالإلتزام الأخلاقي تجاه المنظمة ، حيث يعمل الفرد على الحفاظ على بوصلته الأخلاقية إتجاه المدراء ، مع إظهار إحساسه بالمسؤولية إتجاههم وإتجاه المنظمة. (McMahan,2007:p5)

كما يعبر "الشوادفي"(2002) عن الإلتزام المعياري بأنه إلتزام أدبي وشخصي يتمثل بالتمسك بقيم وأهداف المنظمة ويكون ناتج عن التأثير بالقيم الإجتماعية والثقافية والدينية السائدة ، حيث يشير الإلتزام المعياري إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين.

فالأشخاص الذين يقوى لديهم الإلتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة ، فهو إلتزام أدبي حتى لو كان على حساب الفرد.
(رفاعي و بسيوني، 2004 ، ص 217 .)

بإمكاننا تلخيص ما سبق وفق ما خلص إليه كلا من " ألن و ماير " بأن الموظفين ذوي الإلتزام العاطفي المرتفع يبقون بالمنظمة لأنهم يريدون ذلك ، أما أولئك ذوي الإلتزام الإستمراري المرتفع يبقون في المنظمة لأنهم بحاجة إلى ذلك ، في حين أولئك من ذوي الإلتزام المعياري المرتفع فيبقون في المنظمة لأنهم يشعرون بوجود فعل ذلك ، فأهمية هذا النموذج تكمن بتفسيره للقوة التراكمية لإرتباط الأفراد بمنظمتهم .
(رشيد ، 2004 ، ص 13 .)

8- طرق قياس الالتزام التنظيمي :

تعتبر عملية قياس الإلتزام التنظيمي ظاهرة إدارية واعية وهادفة تجني من ورائها المنظمة والعاملين فوائد كثيرة.
(دودين ، 2012 ، ص 194 .)

حيث أن لقياس الإلتزام التنظيمي فوائد خاصة نذكر منها ما يلي :

- 1- يقدم قياس الإلتزام للإدارة العليا في المنظمة مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي، وهذا يمكنها من تحديد موقعها وإتجاهها قياسا إلى فترات سابقة من الزمن.
- 2- عملية القياس تدخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية وإنسانية تتمثل في المشاعر والإتجاهات نحو الكثير من الأمور التي لها علاقة بالعاملين والمنظمة على حد سواء.
- 3- قياس الإلتزام التنظيمي هو بمثابة أداة شخصية جيدة ، تعتمد الإدارة والقيادة الفعالة في المنظمة على إستخدامها لقياس ومعرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والمنظمة، ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة.
- 4- إن البحوث الإنسانية خاصة المتعلقة ببحث الإلتزام التنظيمي تعود بالنفع والفائدة على المنظمة والأفراد ، كون الأفراد يتولد عندهم الشعور بالأهمية نتيجة لإهتمام الإدارة بهم.
- 5- تحقق هذه القياسات والأبحاث فائدة كبيرة للمنظمة في العمل من حيث المقدرة على إحداث تغييرات في الإدارة وظروف العمل ، حيث يعتبر قياس الإلتزام التنظيمي أداة لتشخيص النقاط التي تؤثر في رفع أو خفض الإلتزام للعاملين في المنظمة.
(العتيبي ، 2008 ، ص 83 .)

كما يرى "العتيبي" أن المنظمات تستخدم مقاييس عدة للتعرف على مستوى الإلتزام لدى العاملين لديها فمنها ما هو موضوعي وذاتي ، فالمقاييس الموضوعية ما هي إلا طرق بسيطة تستخدمها المنظمات للتعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي ، من خلال تحليل الظواهر السلوكية للفرد والتي تعبر عن مدى ولاءه مثل رغبته في البقاء ومستوى الأداء ودوران العمل وحوادث العمل ، في حين تعتمد المقاييس الذاتية مجموعة من الأسئلة توجه للموظفين وهي المقاييس الأكثر إستخداماً لدى المنظمات والباحثين لسهولة استخدامها.

وقد طور الباحثون العديد من تلك المقاييس الذاتية التي أوردتها "خضير وآخرون" ونبرز منها :

أ - مقياس ثورنتن : الذي تضمن 08 فقرات سداسية الإستجابة لقياس الإلتزام التنظيمي كما تضمن 07 فقرات أخرى خماسية الإستجابة تقيس الإلتزام المهني.

ب - مقياس بورتر وزملائه : أطلق عليه (Organizational Commitment Questionnaire) ويتكون من 15 فقرة تستهدف قياس:

- درجة إلتزام الأفراد بالمنظمة.

- وولائهم وإخلاصهم لها.

- الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها.

- هذا وقد إستعان بمقياس ليكرت السباعي لتحديد درجة الإستجابة ويمكن إستخدام المقياس لوصف الإلتزام بشكل عام.

ج - مقياس مارش و مافري : الذين قدما مقياساً للإلتزام مدى الحياة متمثلة بالأعراف والقيم ، ويتكون من 04 فقرات وقد أستخدم كأداة لقياس:

- إدراك الفرد لكيفية تعمق الإلتزام مدى الحياة.

- تعزيز إستحسان المنظمة.

- حث الفرد على الإلتزام بقيم العمل.

- الولاء لها حتى إحالته على التقاعد.

- إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.

د - مقياس جورج وزملائه : وهو محاولة لقياس الإلتزام القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال 06 فقرات عبرت كل منها عن واحدة من القيم التالية:

- استخدام المعرفة و المهارة .
- زيادة المعرفة في مجال تخصصه.
- العمل مع زملائه بكفاءة عالية.
- بناء سمعة جيدة والعمل على مواجهة الصعوبات والتحديات.
- المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.

وقد أستخدم من أجل تحديد الأهمية النسبية لكل فقرة من الفقرات أعلاه مقياس خماسي الإستجابة.

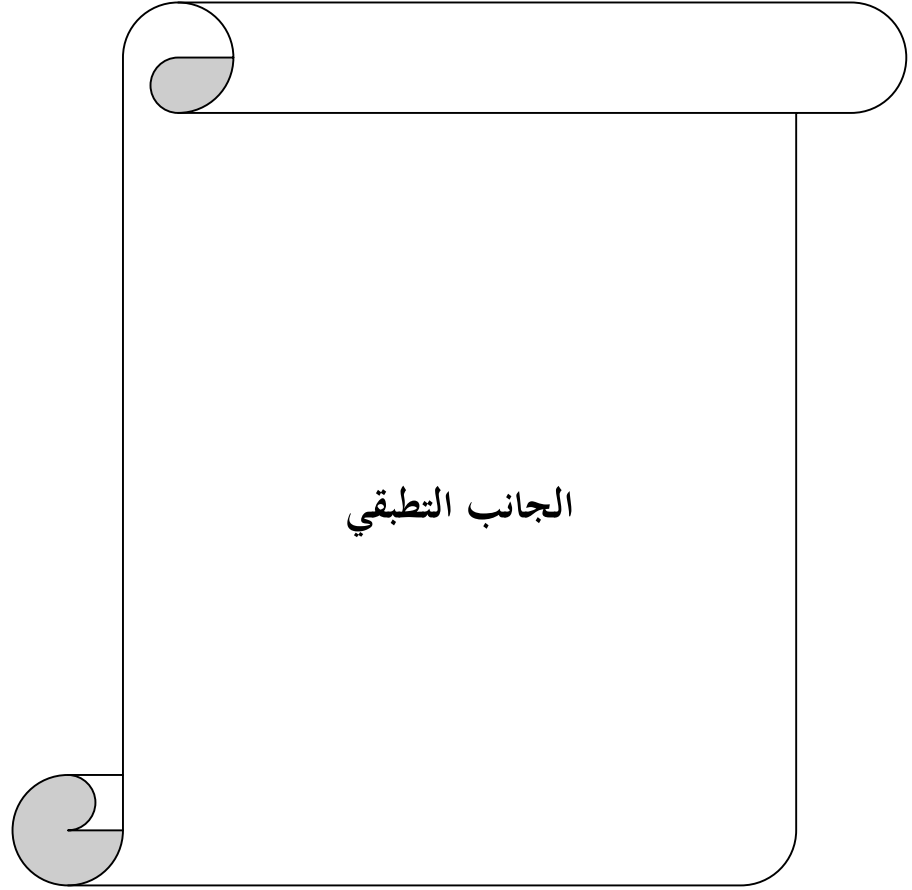
ذ - مقياس كوردن وزملائه: ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر هي المقابلات مع عدد من النقابات لتحديد خصائص المشاعر والمعتقدات ، الأعمال المتعلقة بالإنتماء للنقابة ، وتم ذلك من خلال 22 فقرة خماسية الإستجابة ومراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الإلتزام والخروج منها ب20 فقرة إستهدفت الإستدلال على إلتزام الأفراد بالمنظمة في حين ضم المصدر الثالث 48 فقرة منها 45 فقرة ذات مؤشرات إيجابية و23 فقرة ذات مؤشرات سلبية ، وبالإستفادة من المصادر أعلاه إستطاع تحديد 30 فقرة خماسية الإستجابة وهي: 16 فقرة منها تتعلق بالولاء و07 فقرات تصف المسؤولية إزاء المنظمة و04 فقرات تقيس الرغبة للعمل فيها و03 فقرات لتحديد مستوى الإيمان فيها. (خضير وآخرون ، 1996 ، ص 78-79 .)

هـ - مقياس آلن و ماير : حدد كلا من آلن وماير عام 1990 نموذجاً ثلاثي الأبعاد لتحديد مفهوم الإلتزام في المنظمات ، تُوج بإصدار دليل إرشادي يشتمل على نسختين لإستبانة مسحية لأغراض البحث العلمي ، للتعرف على مستوى إلتزام العاملين فقد شملت النسخة الأولى للمسح كلا من البيانات والبنود التي تتعلق بإدراك الموظفين لعلاقتهم مع منظماتهم وعن أسباب البقاء للعمل فيها حيث إستخدم "ألن وماير" مقياس ليكرت السباعي للإشارة إلى قوة توافق الموظف مع 08 بنود لكل بعد من أبعاد الإلتزام الثلاثة (العاطفي والمعياري والإستمراري)، فيما إشتملت النسخة الثانية للمسح على 06 بنود لكل بعد من الأبعاد الثلاثة. (Allen & Meyer,2004:p2)

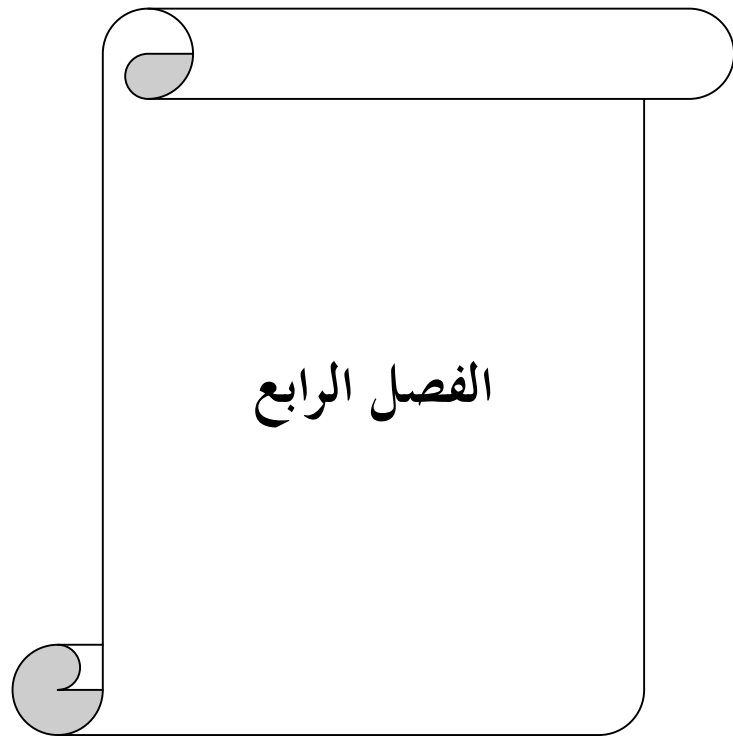
خلاصة الفصل:

وفي الأخير نستنتج أن الإلتزام التنظيمي هو العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة ، أي مدى إقتناع الفرد بالمنظمة وبقيمها وأهدافها إلى درجة التوافق معها بشكل جيد يجعل الفرد يشعر بأنه جزء من هذه المنظمة ، فمن المفيد النظر إلى الإلتزام التنظيمي أنه إتجاه تستطيع الإدارة التأثير عليه ، لذا عليها إستخدام العديد من الإستراتيجيات التي تحسنه إذا ظهر أنه غير ملائم ، بمعنى الحصول على إلتزام تنظيمي بطريقة صحيحة حتى تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها .

وهذا ما تطرقنا إليه في هذا الفصل بحيث إستنتجنا أن للإلتزام التنظيمي أهمية في أداء العامل ، وهذا ما يحتاج إلى دراسات وأبحاث ميدانية ، والدراسة الحالية بحثت في ذلك وسوف يتم عرض إجراءاتها في الفصل الموالي (الجانب التطبيقي للدراسة).



الجانب التطبيقي



الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد

1- منهج الدراسة

2- أدوات جمع البيانات

3- الدراسة الإستطلاعية

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة

5- إجراءات التطبيق الميداني

- خلاصة الفصل

- تمهيد:

بعد ما تعرضنا لمدخل الدراسة و الجانب النظري الذي يضم أهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة في الفصول السابقة ، يمكننا أن نتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أهم خطوة في البحث العلمي، حيث يأتي هذا الفصل الذي سنتناول فيه نوع المنهج المستخدم ، وكذلك الأدوات التي تم الإعتماد عليها في جمع البيانات والمعلومات ، أيضا عينة الدراسة الأساسية وخصائصها ، مرورا بالحدود الزمنية والمكانية التي أجريت فيها الدراسة ، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستعملة من أجل تحليل النتائج مع إجراءات التطبيق الميداني .
وعليه سوف يتم إلقاء الضوء على الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتضمن ما يلي:

1- منهج الدراسة :

"إن إختيار المنهج في أي بحث علمي يرتبط أساسا بطبيعة الموضوع أو مشكلة الدراسة ويعرف المنهج على أنه "طريقة البحث أي الطريقة أو المسلك الذي يتخذه الباحث في المراحل المختلفة لعملية البحث".
(صلاح الدين شروخ ، 2004 ، ص 115 .)
وبالرجوع إلى طبيعة الدراسة فإن المنهج الأنسب هو المنهج الوصفي الذي يعرف في هذا الصدد حسب "محمد عبيدات" المنهج الوصفي يعتبر منهجا يعتمد عليه الباحث قصد جمع الحقائق عن موضوع البحث ، وتحليلها وتفسيرها لإستخلاص دلالتها ووضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية ، ومن ثم الوصول إلى التعميم بشأن موضوع البحث ، ويعتمد الباحث في ذلك على مختلف طرق جمع البيانات.
(محمد عبيدات ، 1999 ، 47 .)

على ضوء ما سبق سيتم إعتماد المنهج الوصفي في هذه الدراسة وإستعمال أحد نماذجه ، وهو ما يسمى بنموذج دراسة العلاقات ، وهو أكثر إستخداما في دراسة الظواهر الإجتماعية والإنسانية ، بحيث يتناسب هذا المنهج مع طبيعة البحث الحالي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا لنتمكن من إستخلاص نتائج يمكن تعميمها مستقبلا .

كما يقوم على كشف العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات ، وبحكم دراستنا القائمة على كشف العلاقة الإرتباطية بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، وعليه فإن المنهج الوصفي ونموذجه الخاص بدراسة العلاقات هو الملائم والمناسب لدراستنا الحالية .

2- أدوات جمع البيانات :

تم الإعتماد على : الإستبيان كأداة أساسية مع الإستعانة بالملاحظة ، المقابلة ، تحليل الوظائف ومختلف السجلات الإدارية التي لها علاقة بموضوع البحث .

- فالمقابلة شملت مجموعة من العمال وتمحورت أسئلتها حول ظروف العمل المختلفة لكل من نظام المعمل بالمنابوة ، بالإضافة إلى أهم المظاهر النفسية السلوكية والجسدية التي يعاني منها العمال ، وإتجاهاتهم نحو مسؤوليهم وكذلك الراتب الذي يتقاضونه .
- أما عن الملاحظة فقد إنصبت حول الكيفية التي تؤدى بها المهام .
- أما بالنسبة للسجلات الإدارية وتحليل الوظائف فمن خلال تفحص : دفاتر التغيب عن العمل والتي تضم الإجازات المرضية ، وعن ماذا تعبر هذه الأمراض .
- بناء على ذلك ومن خلال ما توفر لدينا من إطلاع على دراسات حول الموضوع قمنا ببناء إستمارة (الإستبيان) وهي تعتبر الأداة الأساسية لدراسة .

قمنا في هذه الدراسة بإستخدام إستبانة تجمع بين مقياسين تم تبنيهما وتكييفهما وإعادة صياغتهما حسب خصائص وطبيعة أفراد العينة المدروسة : فمقياس الضغوط النفسية كان : لوائل السيد حامد السيد (2016) ، ومقياس الالتزام التنظيمي كان: لماجد قاسم السياني (2014) ، وقد قسمنا الإستبانة إلى ثلاثة أجزاء وهي :

- الجزء الأول : يشمل البيانات الشخصية لأفراد مجتمع البحث المتمثلة في الحالة الإجتماعية و الأقدمية والسن .

- الجزء الثاني : هذا الجزء من الأداة يهتم بأعراض الضغوط النفسية عند الأفراد ، وذلك لقياس الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالحماية المدنية ، حيث تضمن (36) عبارة بحيث تم تعديل أبعاده وفق خصائص العينة وكانت أبعادهما على النحو التالي:

الجدول رقم 02 يوضح أبعاد مقياس الضغوط النفسية

العبارات	الأبعاد
(من 01 إلى 06)	- عبء العمل
(من 07 إلى 12)	- العلاقات مع الزملاء والمهنة
(من 13 إلى 18)	- الشعور بالذنب
(من 19 إلى 24)	- نقص الدعم المادي والمعنوي
(من 25 إلى 30)	- توقعات العمل والراتب والترقية
(من 31 إلى 36)	- ردود الأفعال الشخصية

- الجزء الثالث : هذا الجزء من الأداة يهتم بأعراض الإلتزام التنظيمي عند الأفراد ، وذلك لقياس الإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالحماية المدنية ، حيث تضمن (25) عبارة بحيث لم يتم تعديل أبعاده وكانت أبعاده على النحو التالي:

الجدول رقم 03 يوضح أبعاد مقياس الإلتزام التنظيمي

العبارات	الأبعاد
(من 01 إلى 10)	- الإلتزام العاطفي
(من 11 إلى 16)	- الإلتزام الإستمراري
(من 17 إلى 25)	- الإلتزام الأخلاقي

- طريقة الإجابة : بحيث تم إستعمال مقياس ليكارت الرباعي وطلب من كل مستجيب أن يعبر عن رأيه في كل عبارة من عبارات المقياس ، وقدرت أوزان البدائل بالدرجات على النحو التالي :

الجدول رقم 04 يوضح أوزان البدائل للمقياسين

الأوزان	البدائل
(01)	- موافق
(02)	- موافق بشدة
(03)	- معارض
(04)	- معارض بشدة

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر أهم عنصر وأساسا جوهريا لبناء البحث ، حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم والضبط ، وهذا بالإطلاع على العينة وكذا التأكد من صلاحية الأداة وجاهزيتها للتطبيق من خلال التأكد من صدقها وثباتها. (كمال زيتون ، 2002 ، ص 32.)

بعد القيام بالدراسة الإستطلاعية من أجل تحديد الإطار العام الذي تجرى فيه الدراسة وجمع المعلومات عنها ، لأنها تعتبر أول الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء قيامه ببحثه ، كونها تساعده على جمع المعلومات التي تخدم البحث ، كما يتحدد من خلالها أهم الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع ، ومن خلال كل هذا كان هدف دراستنا هو إكتشاف ميدان الدراسة و التعرف أكثر على عمال الحماية المدنية ببلدية بنورة ولاية غرداية ، وكذلك تحديد وضبط عينة الدراسة أكثر ، حيث كان أول نزول إلى ميدان الدراسة في بداية شهر جانفي 2020 .
ودائما خلال الدراسة الإستطلاعية قمنا بتحديد الأبعاد وبناء أدوات الدراسة ، أيضا تحديد العينة الإستطلاعية ب 30 فرد تم إختيارهم عشوائيا وذلك بغرض التأكد من صدق وثبات الإستبيان .

3-1- الخصائص السيكومترية لأداة القياس:

تتمثل الخصائص السيكومترية في الصدق والثبات وفيما يلي الطرق التي تم حساب كل منهما:

3-1-1- قياس الصدق:

الصدق هو مدى نجاح الإختبار في القياس وفي التشخيص والتنبؤ عن ميدان السلوك الذي وضع الإختبار من أجله ، أي أن الإختبار صادق لأنه يقيس ما وضع لقياسه.

(عباس محمود، 2006، ص 59.)

بحيث تم الإعتماد على صدق المقارنة الطرفية لتوضيح صدق المقياسين

أ- صدق المقارنة الطرفية لمقياسي الضغوط النفسية و الإلتزام التنظيمي:

تقوم هذه الطريقة على مقارنة متوسط درجات الأقوياء لمتوسط درجات الضعفاء في الإختبار "ت"

بعد الحصول على الدرجات الكلية لكل عبارات الإستبيان نقوم ب ($0.33 \times 30 = 08$) ثم

نرتب الدرجات المتحصل عليها ترتيبا تنازليا من الأكبر إلى الأصغر علما أن عدد العينة الإستطلاعية

(30) فرد بحيث تم تقسيمها إلى مجموعتين :

مجموعة الأفراد للدرجات القوية وتتكون من (08) أفراد ومجموع الأفراد للدرجات الضعيفة أيضا تتكون من (08) أفراد، وذلك لإيجاد الفروق بينهما والكشف عن الدلالة الإحصائية وقد تم حساب ذلك بالإختبار (ت) وفق الحزمة الإحصائية (SPSS)

جدول رقم 05 يوضح صدق المقارنة الطرفية لضغوط النفسية

الدلالة الاحصائية	قيمة "ت"	درجة الحرية	العينة الدنيا N=8		العينة العليا N=8	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.00	8,38	14	,21743	1,7535	,12461	2,4965

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن قيمة "ت" المحسوبة في مقياس الضغوط النفسية تقدر ب (8,38) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولة التي تساوي 0.00 عند مستوى الدلالة 0.05 ، فإن قيمة "ت" دالة ، مما يشير ذلك إلى قدرة الإختبار على التفريق بين الدرجات. وبما أننا لاحظنا أن قيمة Sig هي 0.00 فهذا يدل على أن الإستبيان صادق. ومنه نستنتج أن الفروق دالة وهي فروق جوهرية بحيث هناك فرق واضح بين الدرجات العليا والدنيا وعليه هذا ما يؤكد صدق الإختبار.

جدول رقم 06 يوضح صدق المقارنة الطرفية للإلتزام التنظيمي

الدلالة الاحصائية	قيمة "ت"	درجة الحرية	العينة الدنيا N=8		العينة العليا N=8	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.00	12,50	14	,19354	1,3850	,13763	2,4350

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن قيمة "ت" المحسوبة في مقياس الإلتزام التنظيمي تقدر ب (12,50) وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة التي تساوي 0.00 عند مستوى الدلالة 0.05 ، فإن قيمة "ت" دالة ، مما يشير ذلك إلى قدرة الإختبار على التفريق بين الدرجات. وبما أننا لاحظنا أن قيمة Sig هي 0.00 فهذا يدل على أن الإستبيان صادق. ومنه نستنتج أن الفروق دالة وهي فروق جوهرية بحيث هناك فرق واضح بين الدرجات العليا والدنيا وعليه هذا ما يؤكد صدق الإختبار.

3-1-2- الثبات :

ويقصد به أن يعطي الإختبار نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيقه على مجموعة من الأفراد . (بشير معمرية ، 2007 ، ص 167 .)
من أجل التحقق من ثبات وصدق الإختبار تم تطبيقه على عينة إستطلاعية قوامها (30) عامل، من مجموع عينة البحث التي تحوي (76) عامل، وبعد الحصول على نتائج الإختبار ثم حساب الثبات بإستعمال الحزمة الإحصائية SPSS ، وكانت النتائج على النحو التالي :
أ - حساب الثبات بإستخدام معادلة ألفا كرونباخ :
"معامل ألفا كرونباخ هو مقياس الإتساق الداخلي للإختبار، ويرتبط ثبات الإختبار بثبات بنوده". (بشير معمرية ، 2007 ، ص 184 .)

جدول رقم 07 يوضح نتائج ألفا كرونباخ لإختبار الضغوط النفسية

عدد العبارات	قيمة الثبات
36	,765

النتائج المتحصل عليها تدل على تمتع الإختبار بدرجة من الثبات بحيث تقدر ألفا كرونباخ للضغوط النفسية ب 0.76 ، أي أكبر من 0,70 وهي نتيجة تدل على أن ثبات الإستبيان مرتفع ويمكن تمريره على العينة دون القيام بأي تغيير فيه .

جدول رقم 08 يوضح نتائج ألفا كرونباخ لإختبار الإلتزام التنظيمي

عدد العبارات	قيمة الثبات
25	,814

النتائج المتحصل عليها تدل على تمتع الإختبار بدرجة من الثبات بحيث تقدر ألفاكرونباخ للإلتزام التنظيمي ب 0.81 ، أي أكبر من 0,70 ، وهي نتيجة تدل على أن ثبات الإستبيان مرتفع وممتاز ويمكن تمريره على العينة دون القيام بأي تغيير فيه .

ب- حساب الثبات باستخدام معادلة التجزئة النصفية :

حيث تم حساب النصف الأول للعبارات الفردية لدرجات مقياسي الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي وكذلك النصف الثاني من الدرجات للعبارات الزوجية لكل مقياس ، ليتم بعد ذلك حساب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين .

جدول رقم 09 يوضح نتائج التجزئة النصفية لإختبار الضغوط النفسية

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل
استبيان الضغوط النفسية	0.57	0.73

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن قيمة الثبات قبل التعديل بلغت (0.57) وبإستخدام معامل التصحيح لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات (0.73) .

من خلال النتائج المتحصل عليها تدل على تمتع الإختبار بدرجة من الثبات وهي نتيجة مقبولة .

جدول رقم 10 يوضح نتائج التجزئة النصفية لإختبار الإلتزام التنظيمي

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل
استبيان الإلتزام التنظيمي	0.59	0.74

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن قيمة الثبات قبل التعديل بلغت (0.59) وبإستخدام معامل التصحيح لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات (0.74) .

من خلال النتائج المتحصل عليها تدل على تمتع الإختبار بدرجة من الثبات وهي نتيجة مقبولة .

4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية SPSS الإصدار (22) ، حيث أن الهدف من إستعماله هو الحصول على نتائج كمية تمكننا من تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة ، وقد تم ذلك بإستخدام العمليات الإحصائية التالية :

- 4-1- النسبة المئوية :** تستخدم لحساب (تكرار الفئة / مجموع التكرارات $\times 100$) ، وترتيب وتصنيف أفراد العينة في متغيرات (السن - الحالة الإجتماعية - الأقدمية) ، ولمعرفة مستويات أفراد العينة. (عبد الرحمان سعد ، 1998 ، ص 52 .)
- 4-2- المتوسط الحسابي :** يساعدنا على معرفة مدى تماثل أو إعتدال درجات أفراد العينة (مجموع الدرجات / عدد أفراد العينة =) ، فإذا كان مرتفعاً دل على أن القيم مرتفعة والعكس صحيح ، كما يفيد المتوسط الحسابي في مقارنة مجموعتين وذلك عن طريق مقارنة متوسطي حسابهما في الإختبار (ت). (مقدم عبد الحفيظ ، 1993 ، ص 70 .)
- 4-3- معامل الارتباط بيرسون Pearson :** يستخدم للكشف عن دلالة العلاقة والإرتباط ، ولحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية لأدوات الدراسة الحالية والكشف عن العلاقة بين المتغيرين ، متغير الضغوط النفسية ومتغير الإلتزام التنظيمي .
- 4-4- إختبار (ت) T test :** وقد إعتدنا فيه على حساب معامل صدق أدوات الدراسة ، وذلك في حساب صدق المقارنة الطرفية وحساب دلالة الفروق بين متوسطات العينات لدي عمال الدوريات بالحماية المدنية في كل من الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي ، وكذلك الحكم على فروض الدراسة .
- 4-5- إختبار تحليل التباين الأحادي " Anova " :** وذلك من أجل قياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المجموعات .
- 4-6- الانحراف المعياري :** يعتبر من أهم مقاييس التشتت ويعرف على أنه الجذر التربيعي لمتوسطات مربعات القيم عند متوسطها الحسابي ، كما يفيدنا على معرفة طبيعة توزيع الأفراد وتباعدهم درجات الأداة . (مقدم عبد الحفيظ ، 1993 ، ص 71 .)
- 4-7- معامل ألفا كرونباخ / التجزئة النصفية / المقارنة الطرفية :** استخدمت لتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة لضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي .
- 4-8- محك تفسير المستوي :** وذلك من أجل تحديد المستويات الثلاثة (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لمتغيرات الدراسة (الضغوط النفسية ، الإلتزام التنظيمي) ، وذلك من خلال : (عدد بنود المقياس \times البدائل = \times درجة القطع = 0.75 =)

5- إجراءات التطبيق الميداني :

بعد التأكد من صدق وثبات الأداة الخاصة بالضغط النفسي والإلتزام التنظيمي في الدراسة الإستطلاعية ، تم البدء في الدراسة على العينة الأساسية .

5-1- عينة الدراسة الأساسية :

تعتبر العينة من أهم تقنيات البحث ، كما تعتبر من الخطوات الهامة في البحث ، فهي جزء يمثل المجتمع الكلي، ويسهل إستخدام العينات للحصول على النتائج وتحليلها تحليل سريعاً ، فكلما كانت العينة كبيرة كانت النتائج صحيحة ، وتعتبر عن موضوع البحث لكنها في نفس الوقت تحتاج إلى جهود كبيرة مادية وفكرية ، فأغلبية البحوث العلمية تقوم على أساس دراسة عينة محددة ، وقد إعتدنا على تقنية الحصر الشامل ، و"هي الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الإحصائي، بهدف الحصول على معلومات إحصائية شاملة لخاصية أو أكثر من خواص المجتمع، ومن تم إجراء التحاليل المنهجية اللازمة." (Anson Guy ; 1997 , P11.)

وتتمثل في إختيار عمال الدوريات للوحدة الحماية المدنية بنورة/غرداية ، بحيث عددهم هو(76) عامل بمصلحة التدخلات مقسمة على ثلاثة فرق (أ - ب - ج) ، وزع الإستبيان على العينة الكلية للدراسة (76) عدا عمال الإدارة نظرا لنظام عملهم (08 h) في اليوم ، وبعد توزيع الاستبيان على الفرق الثلاثة كل فرقة على حدا وذلك من خلال توزيعها على أعوان الحماية المدنية وإعطائهم مدة ساعتين لكل فرقة لتركيز في ملء الاستمارة ، وذلك بمساعدة ضابط المداومة. كما أن توزيع الاستبيانات كان بطريقة مباشرة من طرف الباحث علما أننا لم نقم بشرح كيفية ملء الاستمارة للعمال نظرا لخبرتهم في ملء مثل هذه الإستمارات ، عدا بعض العمال كبار السن قمنا بتوضيح محتوى الاستمارة مع كيفية ملئها لهم نظرا لنقص تعاملهم مع مثل هذه الإستمارات . بعد عملية التوزيع ل (76) إستمارة ، تم إسترجاع (72) إستمارة فقط ، حيث كان (02) إستمارة منها إجاباتها غير كاملة ألغيت وتم إستبعادها و (04) لم تسترجع ، وبهذا أصبحت لدينا (70) إستمارة صالحة للدراسة .

5-2- حدود الدراسة :

و تمثلت حدود الدراسة فيما يلي :

5-2-1- الحدود البشرية : إشمطت الدراسة على عينتين : عينة إستطلاعية (30) فرد لتأكد

من صدق وثبات الأداة ، وعينة أساسية (70) فرد للإجابة على فرضيات الدراسة.

5-2-2- الحدود المكانية : تم القيام بهذه الدراسة على أعوان الحماية المدنية العاملين بنظام

الدوريات (06/03 أيام) ، بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بلدية بنورة ولاية غرداية .

5-2-3- الحدود الزمنية : أجريت الدراسة ابتداء من 2020/01/01 إلى 2020/04/15

من السنة الدراسية 2019-2020 م .

5-3- خصائص العينة الأساسية : حيث تتمثل خصائصها فيما يلي:

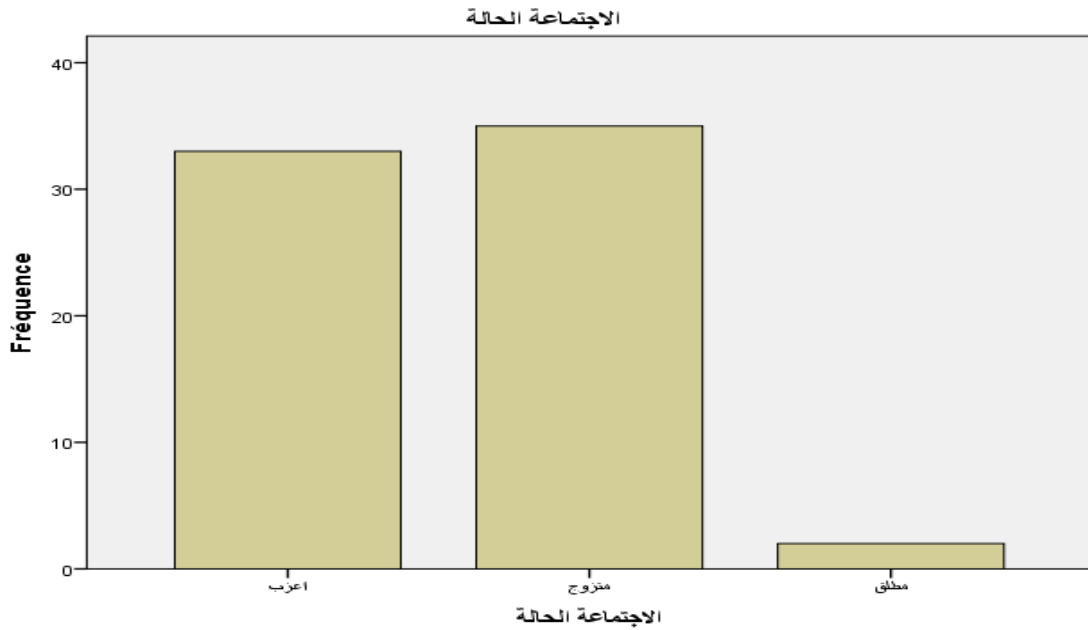
أ - الحالة الاجتماعية : والتي تتكون من الفئات الموضحة في الجدول الموالي

الجدول رقم 11 يوضح توزيع الباحثين حسب الحالة الاجتماعية

النسب المئوية	التكرار	الفئات
47.1	33	أعزب
50.0	35	متزوج
2.9	2	مطلق
100,0	70	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن فئة المتزوجين قدرت ب 35 عامل وتمثل أكبر نسبة من العاملين ب: 50% ، ثم تليها فئة العزاب والتي قدرت ب 33 عامل وذلك بنسبة 47.1 % أما الفئة ما قبل الأخيرة وهي فئة المطلقين والتي قدرت ب 02 عمال وذلك بنسبة 02.9 % ، أما الفئة الخاصة بالأرامل فهي منعدمة تماما لذلك تم حذفها .

الشكل رقم 06 : مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا للحالة الاجتماعية



كما إتضح لنا من خلال المخطط المبين أعلاه أن هناك تقارب بين فئة المتزوجين والعزاب ، بحيث فئة المتزوجين تمثل أكبر نسبة من العاملين بـ 50% ، وهو ما يعبر على الإستقرار الإجتماعي للعامل ثم تليها فئة العزاب بنسبة 47.1 % ، وهذا يشير إلى أن أفراد هذه الفئة يطرحون مشكلا إجتماعيا وهو مدى تحقيقهم لتطلعاتهم وطموحاتهم فيما يخص تكوين أسرة وبناء بيت والتكاليف المترتبة عن كل ذلك ، وكذا أنهم غير مستقرين في حالتهم الإجتماعية ، إضافة إلى كونهم في قمة العطاء في العمل ، أما الفئة ما قبل الأخيرة وهي فئة المطلقين وذلك بنسبة 02.9 % وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة مع الفئات الأولى والثانية ، أما الفئة الخاصة بالأرامل فهي منعدمة تماما لذلك تم حذفها نهائيا.

ب - الأقدمية :

حيث بعد تقسيم الأقدمية إلى فئات من خلال : أكبر أقدمية - أقل أقدمية + 03/01 = المدى ، بحيث تحصلنا على قيمة الفئة كتالي :

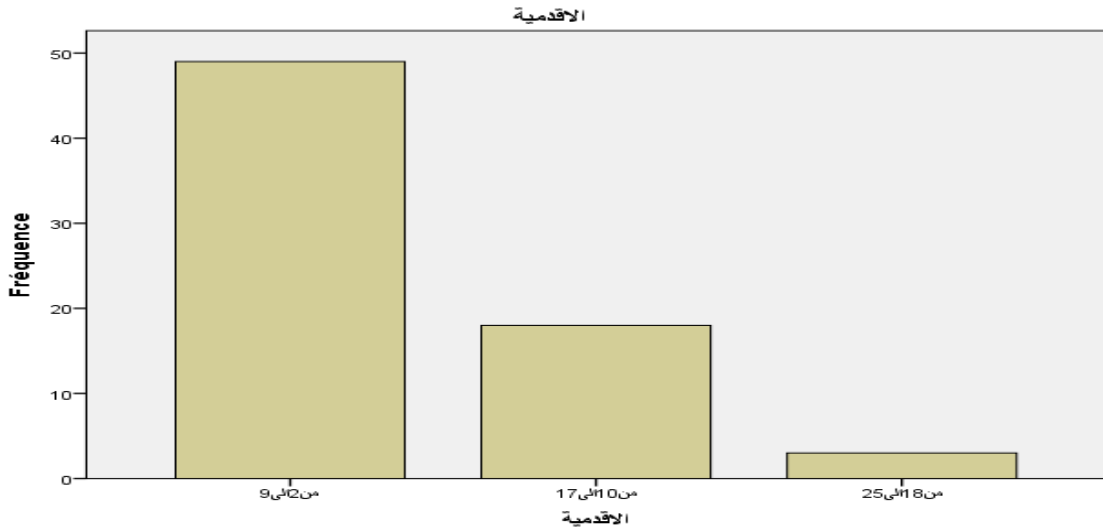
(08=03/01+02-25) أي طول الفئة هو : 08 سنوات.

الجدول رقم 12 يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية

النسب المئوية	التكرار	الفئات
70.0	49	من 02 إلى 09 سنوات
25.7	18	من 10 إلى 17 سنة
4.3	3	من 18 إلى 25 سنة
100,0	70	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن الفئة الأولى هي الأكثر والتي قدرت ب: 49 عامل وذلك بنسبة 70 % ، ثم تليها الفئة الثانية ب: 18 عامل والتي قدرت نسبتها 25.71 %، أما في الأخير تأتي الفئة الثالثة ب: 03 عمال حيث قدرت نسبتها 04.29 % .

الشكل رقم 07: مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا للأقدمية



يتضح لنا من خلال المخطط المبين أعلاه أن العمال ذوي الفئة الأولى هم أكبر نسبة والتي قدرت ب: 70% ، تم تليها مباشرة الفئة الثانية بنسبة 25.7 % ، فنلاحظ أن هناك تباين كبير بين الفئتين ، وهذا ما يدل على سياسة التوظيف المنتهجة من طرف الوزارة الوصية في المناصب خلال الأعوام الماضية ، في حين العمال ذوي الفئة الثالثة فكانت نسبتهم ضئيلة جدا والتي قدرت ب : 04.3 % .

ج - السن :

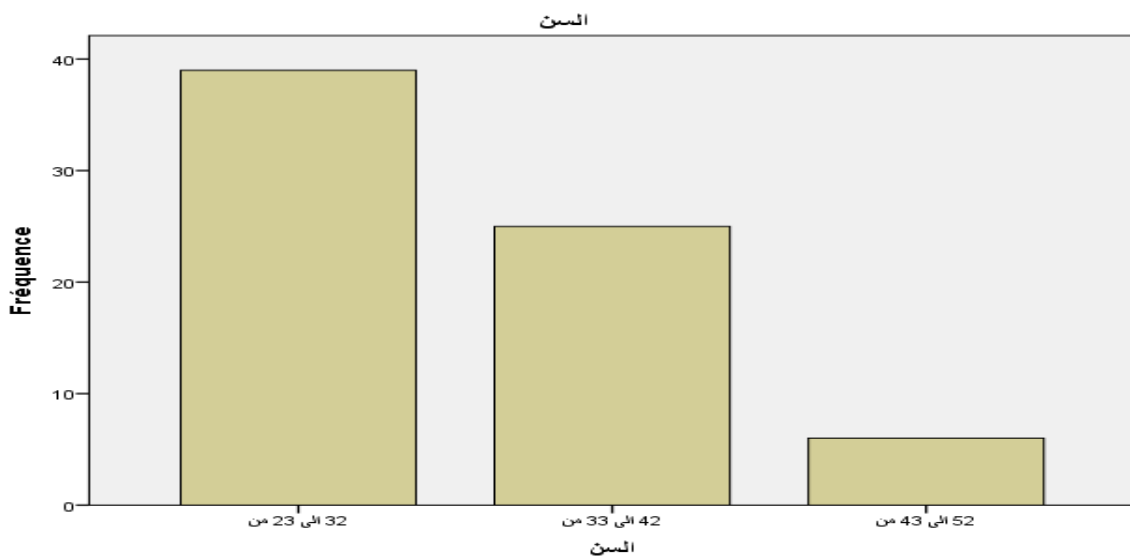
حيث بعد تقسيم السن إلى فئات من خلال : أكبر سن - أقل سن + 03/01 = المدى ، بحيث تحصلنا على قيمة الفئة كتالي : ($10=03/01+23-52$) أي طول الفئة هو : 10 سنوات.

الجدول رقم 13 يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

النسب المئوية	التكرار	الفئات
55,7	39	من 23 إلى 32 سنة
35,7	25	من 33 إلى 42 سنة
8,6	6	من 43 إلى 52 سنة
100,0	70	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن الفئة الأولى هيا الأكثر والتي قدرت ب: 39 عامل وذلك بنسبة 55.72 % ، ثم تليها الفئة الثانية ب: 25 عامل والتي قدرت نسبتها 35.71 %، أما في الأخير تأتي الفئة الثالثة ب: 06 عمال حيث قدرت نسبتها 08.57 % .

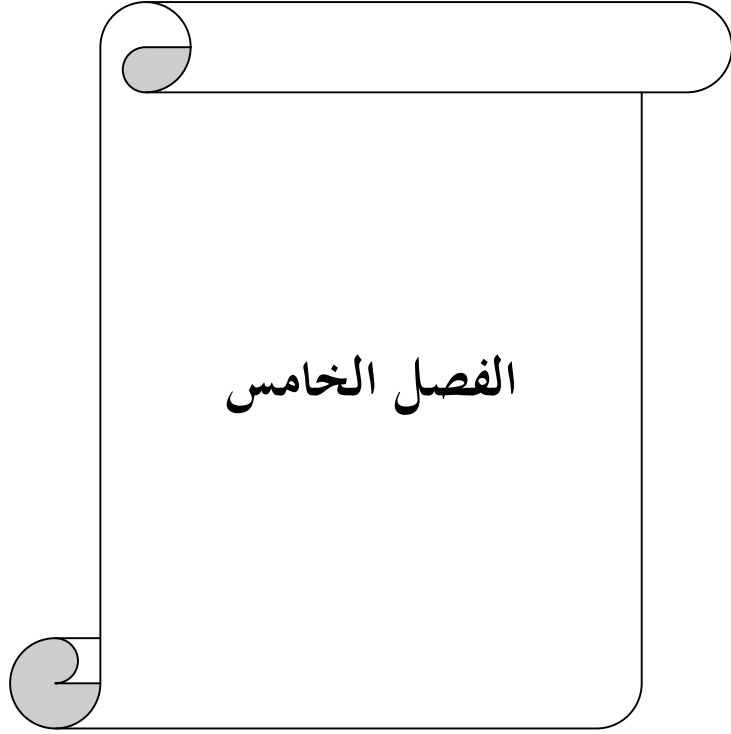
الشكل رقم 08 : مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا لسن



يتضح لنا من خلال المخطط المبين أعلاه أن العمال ذوي الفئة الأولى هم أكبر نسبة والتي قدرت ب: 55.7% ، تم تليها مباشرة الفئة الثانية للعمال بنسبة 35.7% ، مما يدل أن أغلبية العمال متوسطي السن كما يدل على وجود إستقرار مهني ، وأن الفئات التي تعتمد عليها مصلحة التدخلات لديها إستعداد وقدرة على العمل ، وهذا يدل بأن العمل في هذه المصلحة له خصوصياته ومتطلباته كالسرعة في أداء العمل والتركيز والانتباه والصبر على ساعات العمل المرهقة ، في حين العمال ذوي الفئة الثالثة كانت نسبهم 8.6% وهي نسبة ضئيلة جدا ، فكل هذا راجع لسياسة التقشف بدرجة أولى مما أذي إلى قلة مناصب التوظيف في الماضي ، إضافة لذلك فإن نقص أصحاب السن الأكبر راجع إلى ذهابهم نحو الحضيرة أو الإدارة والإبتعاد عن نظام العمل بالدوريات نظرا لكبر سنهم أو تعرضهم لحوادث مهنية ، كما لا ننسى منهم المتقاعدين أيضا .

- خلاصة الفصل :

إعتمدنا في هذا الفصل على إجراءات الدراسة التطبيقية كما تعرضنا فيها للمنهج المستخدم في الدراسة ، وكذلك الأدوات والوسائل المستخدمة لجمع المعلومات ، ثم تطرقنا لوصف عينة الدراسة (الإستطلاعية والأساسية) من حيث مواصفاتها السيكمترية مرورا بالحدود الزمانية والمكانية ، وصولا إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة والملائمة لطبيعة الدراسة مع توضيح إجراءات التطبيق الميداني ، وهذا لغرض عرض نتائج الدراسة وتفسيرها وتحليلها وهو ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي.



عرض و تفسير نتائج الدراسة

- تمهيد

- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات مع تفسيرها

- الإستنتاج العام

- الإقتراحات والتوصيات

- أفاق الدراسة

- تمهيد :

من خلال هذا الفصل نحاول عرض وتحليل ومناقشة وتفسير مختلف النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة ، وذلك بعد تطبيق أدوات البحث والتي تم إستخدامها بغرض الحصول على بيانات ومعلومات تخص مشكلة الدراسة ، وبغية إختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية قمنا بالتحليلات الإحصائية الضرورية التي سيتم عرضها بالتفصيل في هذا الفصل والتي تسمح لنا بإختبار كل فرضية على حدى ، والإجابة على التساؤلات المطروحة ، ومن تم مناقشة هذه النتائج على ضوء الأبحاث القائمة والدراسات السابقة في هذا المجال بالإضافة إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة .

1 - عرض ومناقشة النتائج

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :

والتي تنص على أن مستوى الضغوط النفسية مرتفع لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، للتأكد من صحة الفرضية الأولى تم إستعمال " محك تفسير المستوى " وذلك من خلال : (عدد بنود مقياس الضغوط النفسية 36 × البدائل 04) أي :

$$144 = 04 \times 36$$

حيث أن 144 تدل على أكبر درجة لمستوى الضغوط النفسية في المقياس، أما أقل درجة في المقياس فهي 36 درجة ، تم نقوم بتحديد المستويات الثلاثة للضغوط النفسية (مرتفع / متوسط / منخفض) وذلك من خلال حساب درجة القطع : $108 = 144 \times 0.75$ بحيث أن 108 درجة تدل على بداية المستوى الأول (المرتفع) للضغوط النفسية وصولاً إلى 144 درجة ، مع العلم أن متوسط الضغوط النفسية هو 77 كما هو موضح في الجدول والذي يدل على بداية المستوى الثاني (المتوسط) للضغوط النفسية وصولاً إلى 107 درجة . وأخيراً المستوى الثالث (المنخفض) والذي يبدأ بأقل درجة في المقياس وهي 36 درجة وصولاً إلى 76 درجة في مقياس الضغوط النفسية لدي أفراد عينة الدراسة .

(فؤاد بهي السيد ، 1971 ، ص 224 .)

يوضح الجدول رقم 14 المتوسط الحسابي للضغوط النفسية

أفراد العينة	70
Manquant	0
المتوسط الحسابي	77,1429

وبعد تحديد مستويات الضغوط النفسية تم التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى أفراد العينة كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم 15 يوضح مستوي الضغوط النفسية لدى أفراد العينة

التكرارات	مستويات الضغوط النفسية
0	1- مرتفع : من 108 إلى 144 درجة
40	2- متوسط : من 77 إلى 107 درجة
30	3- منخفض : من 36 إلى 76 درجة
70	- المجموع :

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول يتبين لنا أن مستوى الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة متوسط ، إذ بلغ عددهم 40 عامل بنسبة 57.15% من إجمالي عدد العمال ، كما نلاحظ أن 30 من إجمالي عدد العمال لديهم ضغوط نفسية منخفضة وهذا بنسبة 42.85% ، حيث أنه لا يوجد تباين كبير بين المستوى الثاني و الثالث ، في حين لا يوجد من يعاني بضغوط نفسية مرتفعة . بعد تحديد مستويات الضغوط النفسية تم التعرف على درجات كل أفراد العينة في مقياس الضغوط النفسية ، وذلك من أجل التأكد من صحة الفرضية الأولى ، بحيث بينت النتائج المتحصل عليها أن مستوى الضغوط النفسية متوسط لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، وهذا ما يبين لنا أن الفرضية الأولى لم تتحقق .

❖ - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى :

تدل هذه النتيجة أن أفراد العينة لا يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة نتيجة للعوامل المحيطة، فرغم أنها ظاهرة يتعرض لها العمال كثيرا إلا أن قدرتهم على التكيف مع الضغوط النفسية ترجع لتكرارهم واستمرارهم في مزاوله العمل مما جعلهم لا يبالون بالصعوبات والأخطار التي يتعرضون لها ، فكل هذا ساهم بشكل فعال في حل المشكلات الموجودة لديهم سواء في المحيط الاجتماعي أو المحيط المهني . كما يمكن تفسير هذه النتيجة أن بيئة العمل وخصائص الوحدة من علاقات إيجابية مع الزملاء و المسئولين تخلق الجو المناسب للعمل وتساعد على تجاوز الضغوط والقدرة على حل المشكلات التي يتعرض لها عمال الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بنورة ، فكلما كان جو العمل يسوده نوع من الإحترام والهدوء والعلاقات الطيبة كلما ساعد ذلك في التخفيف من مستويات الضغوط النفسية التي تشكل عائقا أمام تأدية رجال الحماية المدنية لمهامهم بغض النظر عن طبيعة العمل .

وفي هذا الصدد بين "أم وهاريسون" (1998) : "إن ضغوط الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية تنشأ عن العلاقة المهنية وأعباء وعلاقة العمل ، وخصائص مؤسسات الخدمات ."
(فوزي ميهوبي ، 2011 ، ص 85 .)

كما قد يرجع إعتدال مستوى الضغوط النفسية نوعا ما كذلك ، إلى البيئة المحيطة التي تنخفض فيها الحوادث والكوارث الطبيعية في الجنوب ، بالمقارنة مع الولايات الكبرى نظرا لإنخفاض كثافتها السكانية ومنشئاتها ، بالإضافة إلى كون العمال أغلبهم من إقليم الولاية مما يسهل التعامل في الوحدة (الزملاء فيما بينهم) ، وخارج الوحدة مع الضحايا .

وكما لا ننسى أيضا قلة الأعباء الوظيفية لرجال الحماية المدنية داخل الثكنة بغض النظر عن التدخلات التي تكون خارج الثكنة ، والتي قد تساهم في إرتفاع الضغوط النفسية بسبب الأخطار الغير مدركة من طرف العمال في مكان التدخل.

كما قد يرجع إعتدال مستوى الضغوط النفسية أيضا إلى أن هذا العمل هو الدخل الوحيد للعامل، بحيث لا يستطيع أن يتخلى عنه أو يتذمر من أعبائه وأخطاره ، فلا يسعه إلا المقاومة والتكيف والتحمل لأعباء العمل إن وجدت ، علما أن نظام العمل بالدوريات يتيح أيام للراحة تبعا لكل دورية بهدف التقليل من العوامل التي تساهم في زيادة الضغوط النفسية ، سواء المتعلقة بصحة العامل أو حياته الأسرية والاجتماعية .. إلخ .

كما لا ننسى أن أي عامل إنخرط في قطاع الحماية المدنية يكون لديه تصور مسبق حول هذه المهنة ومهامها ونظام عملها والأخطار التي قد يواجهها ولو بالقليل ، مما يؤدي لتهيئته نفسيا إلى حد ما ، فهذا يعتبر أيضا عامل يقلل من مستوى الضغوط النفسية لدى العامل .

بحيث جاءت نتائج الدراسة متسقة مع دراسة (رحاب إبراهيم حسين ، 2000 ، الخرطوم) و التي أسفرت نتائجها بأن الضغوط النفسية لدى العاملين بشركات البترول تتسم بالانخفاض .

أيضا دراسة (إبراهيم رضوان ، 2012) والتي أسفرت نتائجها بأن مستوى الضغط النفسي لدى عمال مركب تكرير البترول متوسط ، وكذلك دراسة (ليلي شريف ، 2003) والتي أظهرت نتائجها أن أفراد عينة الدراسة المتمثلة في الأطباء لديهم درجة متوسطة من الضغوط النفسية .

كما إتفقت أيضا نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (سعد الدوسري 2005) لأن دراسته خرجت بأن العاملين في المجال الأمني في شرطة الرياض يوجد عندهم ضغوط بدرجة متوسطة وكان المحور الأول لمسببات الضغوط في دراسته هو طبيعة العمل ومحور عبء العمل .

إلا أن هذه النتيجة لم تتفق مع دراسة (حمزة الأحسن ، 2015) التي توصلت إلى وجود ضغوط مرتفعة لدى معلمي المرحلة الابتدائية ، أيضا دراسة (شوستر ، 1999) التي أظهرت نتائجها إلى أن الضغوط النفسية لدي الممرضين والممرضات مرتفعة في المستشفى بتزايد الوظائف .

كما أنها لا تتفق مع النتائج المتوصل إليها مع ما توصل إليه بحث أجري "بجامعة كورنيل" والذي مفاده أن مهنة الحماية المدنية تعتبر من أكثر المهن تعرضا لمستوى مرتفع من الإجهاد، بسبب طبيعة أنشطتها." (فتيحة بن زروال ، 2010 ، ص 180).

أيضا يمكن تفسير هذه النتيجة إلى طبيعة المنصب ، ونوعية المهام وكذا الفروق الفردية في كيفية تعامل العمال مع الظروف المحيطة ومدى تأقلمهم وتقبلهم لها ، بحيث يظهر ذلك في إطار العمل الجماعي المنظم وتقاسم المهام كل حسب درجة ضغطه لخلق نوع من التوازن ، فكلما إزدادت عدد التدخلات (الحوادث والكوارث والأخطار ..) زادت الضغوط النفسية لدى العمال .

وبما أن الهدف من الدراسة هو محاولة معرفة مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، حسب النتائج قد تبين مستواها وبالإستناد إلى التوجه النظري للضغوط النفسية ، فإن المستوى متوسط عند العمال لكون هذا الأخير لديه إمكانيات تكيفه

مع الأحداث الضاغطة ، والمتمثلة في توظيف الآليات النفسية المناسبة ومختلف إستراتيجيات المواجهة التي تساعده على تحقيق التوافق النفسي الوظيفي .

1-2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية :

والتي تنص على أن مستوى الإلتزام التنظيمي منخفض لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، للتأكد من صحة الفرضية الثانية تم إستعمال " محك تفسير المستوي " وذلك من خلال : (عدد بنود مقياس الإلتزام التنظيمي 25 × البدائل 04) أي :

$$100 = 04 \times 25$$

حيث أن 100 هي أكبر درجة لمستوى الإلتزام التنظيمي في المقياس ، أما أقل درجة في المقياس هي 25 ، تم نقوم بتحديد المستويات الثلاثة للإلتزام التنظيمي (مرتفع / متوسط / منخفض) وذلك من خلال حساب درجة القطع : $75 = 100 \times 0.75$

بحيث أن 75 درجة تدل على بداية المستوى الأول (المرتفع) للإلتزام التنظيمي وصولاً إلى 100 درجة ، مع العلم أن متوسط الإلتزام التنظيمي هو 45 كما هو موضح في الجدول والذي يدل على بداية المستوى الثاني (المتوسط) للإلتزام التنظيمي وصولاً إلى 74 درجة ، وأخيراً المستوى الثالث (المنخفض) والذي يبدأ بأقل درجة في المقياس وهي 25 درجة وصولاً إلى 44 درجة في مقياس الإلتزام التنظيمي لدي أفراد عينة الدراسة . (فؤاد بهي السيد ، 1971 ، ص 224 .)

يوضح الجدول رقم 16 المتوسط الحسابي للإلتزام التنظيمي

أفراد العينة	70
Manquant	0
المتوسط الحسابي	45,4286

وبعد تحديد مستويات الإلتزام التنظيمي تم التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أفراد العينة كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم 17 يوضح مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة

التكرارات	مستويات الالتزام التنظيمي
0	1- المرتفع : من 75 إلى 100 درجة
36	2- المتوسط : من 74 إلى 45 درجة
34	3- المنخفض : من 44 إلى 25 درجة
70	- المجموع

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول يتبين لنا أن مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة كان متوسط لدى 36 عامل بنسبة 51.43%، من إجمالي عدد العمال ، كما نلاحظ أن 34 من إجمالي عدد العمال لديهم إلتزام تنظيمي منخفض وهذا بنسبة 48.57% ، حيث أنه لا يوجد تباين كبير بين المستوى الثاني و الثالث ، في حين لا يوجد من لديهم إلتزام تنظيمي مرتفع . وبعد تحديد مستويات الإلتزام التنظيمي تم التعرف على درجات كل أفراد العينة في مقياس الإلتزام التنظيمي ، وذلك من أجل التأكد من صحة الفرضية الثانية ، بحيث بينت النتائج أن مستوى الإلتزام التنظيمي لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية متوسط ، وهذا ما يبين لنا أن الفرضية الثانية لم تتحقق .

❖ - مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثانية :

تدل هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة مستوى إلتزامهم متوسط نتيجة للعوامل المحيطة ، فرغم أن الإلتزام التنظيمي ظاهرة مهمة للعمال كثيرا نحو العمل والوحدة ، فهو يظهر من خلال المشكلات الموجودة لديهم سواء مع التنظيم أو سياساته أو أهدافه .. الخ . فقد يكون هذا راجع إلى قيم العمل والتي تتجلى في المبادئ التي يحملها العامل وتتحكم في سلوكه (عمله) ، وهي إمتداد للقيم التي إكتسبها الفرد سواء من المجتمع الذي يعيش وسطه ، أو من الوحدة التي يعمل بها ، كما لا ننسى أن الفرد الصحراوي له عدة عقد في الانخراط نحو المؤسسات العسكرية والشبه عسكرية ، فهذا قد يكون سبب يساهم أيضا في التقليل نوعا ما في مستوى الإلتزام التنظيمي لديهم بالإضافة للعوامل الأخرى كالأجر مثلا .. الخ ، ونستطيع إثبات ذلك نظريا من خلال (محمد حمدات 2006) حول قيم العمل والإلتزام التنظيمي حيث قال :

"إن قيم العمل هي الأساس في أية ثقافة تنظيمية ، وهي جوهر فلسفة المنظمة لتحقيق النجاح ، كما أن القيم تعطي شعورا بالتوجهات المشتركة لكل العاملين وتعد مؤشرات لتصرفاتهم اليومية ، وعلاوة على ذلك فإن المنظمة تحصل بلا شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم عمل مشتركة ، إذ سيكون الموظفون على معرفة بالمعايير التي يجب عليهم الإلتزام بها ، ومن ثم سوف تكون لديهم القدرة على إتخاذ قرارات تدعم هذه المعايير ، ومن خلال هذه القيم سوف يشعرون بأهميتهم في المنظمة وسوف تثار دافعيتهم لأن الحياة في المنظمة سوف تصبح ذات معنى بالنسبة لهم ، أي أنها تؤدي إلى خلق شعور بالهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة وتصبح قيم العمل الحقيقية في عقول عدد كبير منهم ."

(محمد حمدات ، 2006 ، ص 36 .)

كما أن عبد الله العفيصان قسم قيم العمل إلى قسمين وهما :

1- قيم إيجابية : وهي المرغوب فيها حيث يكون إتجاه الفرد إليها إتجاه القبول والرضا .

2- قيم سالبة : وهي التي نطلق عليها أحيانا عديمة الفائدة ، أي أن كل عمل يؤدي إلي تديني القدر يكون ذا قيمة سالبة .

(عبدالله العفيصان ، 2000 ، ص 33 .)

ومن خلال عرضنا لقيم العمل تعرفنا على أهمية دراستها وتحليل طبيعتها ومعرفة التوجهات القيمية للأفراد ، كما يدفعنا إلي الأخذ بالبعد النوعي للقيم من جهة والعلاقة بين محتضن القيمة والفائدة منها من جهة أخرى ، بحيث أنه إتضح لنا أن لقيم العمل الخاصة بالفرد دور فعال في تحديد مستوى الإلتزام لديه كما ذكرنا سابقا وأكدنا ذلك نظريا .

كما يمكن تفسير هذه النتيجة لعدم الإدراك الجيد للعمال نحو مناخ الوحدة ومحيطها ، حيث أن العمال لا يشعرون ولا يدركون التحسينات والتسهيلات التي أدخلت للوحدة في كل مرة ، كما لا ننسى السعي دائما نحو توفير ظروف عمل جيدة ونظام حوافز مناسب من إجازات وتكريمات و إمتيازات أخرى للعمال ، وهذا راجع إلى سمعة وصورة الوحدة ، بحيث أنه لا يخفى على أحد أن عمال الحماية المدنية يعتبرون العصب الرئيسي لحماية الجزائر من الأخطار والكوارث والحوادث ، هذا ما يولد صورة ومكانة نمطية لإعتبارها من أحسن المؤسسات في الجزائر ، مما يجعل العديد من الشباب الجزائري من مختلف المستويات التعليمية والشهادات يطمح بكل الطرق للإلتزام إليها .

حيث فور إلتحاقه بها يجد نفسه في عالم آخر خاصة عمال التدخلات وذاك نظرا للمواقف و الأحداث والأخطار التي يواجهونها خارج الوحدة أثناء تدخلاتهم ، مما يجعلهم لا يشعرون ولا يقدر

حقيقة ما هم فيه من ظروف جيدة داخل الوحدة ، ويصبحون مع مرور الوقت يألفونها دون أن تحدث تغير بنسبة إليهم ، هذا ما يجعل إدراكاتهم متوسطة لكل الأشياء المحيطة بهم ، وبالتالي ينعكس ذلك على إلتزامهم التنظيمي .

على عكس إذا ما إنتقل موظف آخر من مؤسسة عادية ليس لها مكانة وأهمية كبيرة في المجتمع بحجم مديرية الحماية المدنية فبلا شك سوف يكون إدراكه مرتفع لكل ما تقدمه له الوحدة من إمتيازات ومساعدات وحوافز.. الخ ، وذلك نظرا لما يجده من فروق جوهرية خلال مقارنته لها . كما أن نتائج هذه الدراسة إتفقت مع نتائج دراسة (ماحي محمد الأمين 2015) لأن دراسته خرجت بأن العاملين في مؤسسة سونطراك يوجد عندهم إلتزام تنظيمي بمستوى متوسط وذلك نظرا لعدم إدراكهم لحجم الخدمات والإمتيازات التي تقدمها لهم المؤسسة .

أيضا دراسة (محمد بن غالب العوفي 2005) توصل إلى أن مستوى الإلتزام التنظيمي كان متوسط للعاملين في هيئة الرقابة والتحقيق في منطقة الرياض ، وكذلك دراسة (العطايه ، 1995) توصلت إلى أن مستوى الإلتزام التنظيمي كان متوسط للعاملين في القطاع الخاص والعام الأردنيين . كما أن نتائج هذه الدراسة لم تتفق مع نتائج دراسة (سامي إبراهيم حماد حنونة ، 2006) التي توصلت إلى أن موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة لديهم مستوى عالي من الإلتزام التنظيمي ، وكذلك دراسة (إيناس فؤاد نواوي فلبمان ، 1428هـ) توصلت إلى أن المشرفين والمشرفات التربويين بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة يتمتعون بمستوى عالي من الإلتزام التنظيمي . في حين دراسة (خضير وآخرون ، 1996) توصلت إلى أن مستوى الإلتزام التنظيمي منخفض لدي المدرسين في الكليات الإجتماعية والعلمية بجامعة بغداد .

وبما أن الهدف من الدراسة هو محاولة معرفة مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، حسب النتائج قد تبين مستواها وبالإستناد إلى التوجه النظري للإلتزام التنظيمي فإن المستوى متوسط عند العمال لكون هذا الأخير لا يدرك حجم المهنة التي يزاولها لأن لها أجرين أجر مادي يتقاضاه من طرف إدارة الوحدة ، والأجر الأخر من عند الله تعالى فهو يسعى لمساعدة وإنقاذ جميع من يحتاج لذلك مهما كان جنسه وسنه وأصله ، وهذا شيء عظيم يجب إدراكه حتى يستطيع العامل القيام بعمله على أكمل وجه وذلك إستنادا لقوله تعالى: (ومن أحيائها فكأنما أحييا الناس جميعا). (سورة المائدة ، الآية 32 .)

وإستنادا لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم :

(من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته) . (رواه البخاري ومسلم .)

وكذلك قوله تعالى : (وقل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) .

(سورة التوبة ، الآية 105 .)

بحيث أن هذه الآيات والأحاديث تبرز لنا مدى قيمة ومكانة الفرد الملتزم في عمله عند الله تعالى

قبل مكانته مع مسئوليه في العمل وزملائه .

1-3- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة :

والتي تنص على وجود علاقة إرتباطية بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدي عمال

الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، للتأكد من صحة الفرضية الثالثة تم

إستعمال معامل الإرتباط بيرسون .

جدول رقم 18 يوضح العلاقة بين الضغوط النفسية و الإلتزام التنظيمي

المتغيرات	الدلالة الاحصائية	قيمة الارتباط
الضغوط النفسية	,000 دال عند :	R = ,430
الالتزام التنظيمي		

يبين لنا الجدول أنه توجد علاقة إرتباطية عند مستوى الدلالة 0.00 بين الضغوط النفسية

والإلتزام التنظيمي ، وتجدر الإشارة إلى أن الإرتباط الدال ما بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي

(شدة وإتجاه الإرتباط) كان موجب متوسط (0.43) ، ويعني أنه كلما زادت الضغوط النفسية

زاد الإلتزام التنظيمي أو العكس ، كلما إنخفضت الضغوط النفسية إنخفض الإلتزام التنظيمي ، فهي

علاقة طردية وبالتالي يمكن القول بأن الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة إرتباطية بين

الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية

غرداية قد تحققت .

❖ مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثالثة :

بينت نتائج الدراسة الحالية وجود علاقة إرتباطية بين الضغوط النفسية و الإلتزام التنظيمي لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية ، وبناءا على ذلك يمكن القول أن الضغوط النفسية تعد متغيرا هاما في التأثير على الجوانب المتعلقة بتنظيم الوحدة ، إذ أن طبيعة عمل رجال الحماية المدنية بنظام العمل بالدوريات (المناوبة) تكون مصدرا مولد للضغوط النفسية من جهة ، كما أنه إذا لم تتوفر لدي رجل الحماية المدنية الخصائص التي تؤهله للقيام بمهامه تعد مصدرا مولد للضغوط النفسية من جهة أخرى ، نظرا لكونهم عرضة باستمرار للأخطار المهددة لحياتهم . كما لا ننسى دائما بأن النظام العسكري والشبه العسكري يتميز بالإلتزام التنظيمي المفروض ، والذي يجب على جميع المنخرطين فيه التحلي به ، لأن هذه المؤسسات تتوفر فيها تنظيمات وقيادات يجب إحترامها والإلتزام بالقوانين والواجبات التي تنص عليها فهي أساس قيامها ، لذلك العلاقة هنا تعتبر علاقة طبيعية ، حيث أن الإلتزام يعد ضرورة حتمية تؤدي للحصول على علاقة إيجابية والتي تم التوصل إليها بطبيعة الحال .

فمن خلال هذا نستنتج أن كل من يسعى لتأهيل نفسه وتوفير خصائص المهنة من قدرات ومهارات وكفاءات لتعامل مع التدخلات ، والتكيف مع نظام العمل بالدوريات وقوانين العمل دليل على إلتزام الفرد وحبه لمهنته والسعي إلي تمثيل وحدته أحسن تمثيل أثناء تدخلاته اليومية .

كما يمكننا القول أن إرتفاع الضغوط النفسية يؤدي لإرتفاع الإلتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية ، فتلك الضغوط النفسية تعتبر المحرك الأساسي لسلوك العمال فهي تزيد من حجم حماسهم ونشاطهم كما تدفعهم للتعرف على قدراتهم في التعامل مع الأخطار والكوارث والأحداث وإكتساب خبرات تساعدهم في مواقفهم المختلفة التي تكون في الغالب تحت ضغوطات نفسية عديدة ومتنوعة ، فهنا يبرز الإلتزام التنظيمي من خلال إبداع العامل في التعامل مع تلك الضغوطات النفسية وإبتكار طرق بديلة وجديدة تكون من إنجازها للتعامل مع التدخلات دون توتر أو إرتكاب أي خطأ .

فرغم نظام العمل السائد الذي يؤثر على قدرات ومهارات العامل مع مرور الوقت نظرا للأثار الفسيولوجية التي ستظهر عليه ، إلا أن العامل تصبح لديه القدرة على التكيف مع نظام العمل وهذا يعتبر أيضا إلتزام إتجاه أحد أنظمة وقوانين العمل .

كل هذا يوحي إلى حب عمال الحماية المدنية لمهنتهم والسعي في التعامل مع تلك الضغوط النفسية حتى تكون لديهم القدرة في إعطاء صورة جيدة لمهنة رجال الحماية المدنية في المجتمع . وعليه يمكن إعتبار المصادر التي تسبب ضغوط نفسية للعامل هي في الحقيقة عوامل محفزة ومساعدة له في إلتزامه نحو مهنته بصفة خاصة والوحدة التي يعمل بها بصفة عامة .

أما إنخفاض الضغوط النفسية هو نتيجة لعدم إلتزام العمال إتجاه وحدتهم ، فيحدث كل هذا نظرا لعدم تحمل المسؤولية من طرف العمال وعدم السعي لإتقان عملهم حتى تكون لهم فرصة للمحافظة على مكانة الوحدة ، فإنخفاض الضغوط النفسية لدي الفرد يؤدي به لعدم إبراز قدراته والبقاء في نفس الوتيرة ويصبح محدود القدرات ويتكون لديه الشعور بالعجز إلى أبعد الحدود نظرا لإنعدام الخبرة لديه في التعامل مع المواقف الضاغطة وعدم السعي لتطوير ذاته ، فهكذا لا يمكنه حماية نفسه من تلك الأخطار والحوادث فكيف يمكنه حماية ضحاياه أثناء التدخلات ، فكل هذا يحدث نظرا لفشله في القيام بواجباته المهنية على أكمل وجه وهذا خير دليل على إنعدام الإلتزام وعدم تقبل فكرة أنه يجب على العمال التحلي بالإلتزام حتى تنجح وتستمر مثل هذه المؤسسات الشبه عسكرية كما نستعين هنا (بنموذج لازوس و فولكمان ، 1984) "أن علاقة الفرد بالمحيط الخارجي تتأثر بالخصائص الشخصية الداخلية والمتغيرات المحيطة ، مما يفسر إمكانية تقييم موقف معين من طرف فرد ما على أنه مهدد ، وتقييم نفس الموقف من طرف آخر أنه بمثابة تحدي".

(عودية ولد يحي حورية ، 2005 ، ص 114 .)

حيث من هنا نميز بين إدراك الفرد للمواقف الضاغطة ومجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهته لتلك المواقف الضاغطة في الحفاظ على الإلتزام ومواجهة الضغوط، وقد فرق بينها ، حيث هناك المواقف الضاغطة الخارجية وتمثل في أحداث البيئة المحيطة بالفرد (أثناء التدخلات ..) ، وهناك المواقف الضاغطة الداخلية وتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني مجموعة من الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو التنظيم للوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة بالدرجة الأولى .

كما نرجع ذلك أيضا إلى أن عمال التدخلات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة لديهم قدرة عالية في التحكم بالضغوط النفسية ولديهم إلتزام تنظيمي معتدل ، وهذا بفضل الأساليب التي يتبعها العمال في مواجهتهم لتلك المواقف الضاغطة، حسب ما يراه "لازوس وفولكمان" من ناحية الضغط.

أما عن الولاء التنظيمي فالسياسات التنظيمية لإدارة الوحدة كفيلة بذلك من خلال تقييم الأداء ، الأجر، نظام الحوافز، المنح ، الإجازات وأنظمة إدارة الوقت، إستراتيجية إدارة ضغوط العمل كفيلة بالتقليل من حدة ضغوط العمل والزيادة في الولاء، حيث هذا الولاء يمثل الإندماج الحقيقي بين أعوان التدخل وقائد الوحدة ، وذلك من خلال قناعة العاملين بأهداف وقيم ومعايير الوحدة .

أي بالرغم من نظام العمل بالدوريات إلا أنه لا يفسر وجود ضغوط و عبء لدى العاملين ، فالعاملين لديهم ضمير ولديهم روح المسؤولية إتجاه العمل ، ويتجلى ذلك بعدم التأخر عن العمل و الإتقان في العمل أثناء التدخلات من خلال إسعاف وإنقاذ الضحايا والتعامل معهم بطرق توفر لهم الشعور بالأمن والإطمئنان دون التحجج مثلا بنظام العمل بالدوريات والآثار التي قد يسببها ، لأن طبيعة مهام رجال الحماية المدنية تتطلب ذلك .

كما أن نتائج هذه الدراسة لم تتوافق مع دراسات أخرى أثبت وجود علاقة إرتباطية عكسية بين المتغيرين الضغوط والولاء التنظيمي ، بحيث كلما كان هناك ضغط قل الولاء والعكس، ومن بين هذه الدراسات ("عبيد العمري ، عبد العزيز تقي ، 2002) و أيضا (عبد الرحيم المير 1882) و كذلك (سعد عمبقان سعد الدوسري 2005 . ")

1-4- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة :

والتي تنص على أنه يختلف مستوى الضغوط النفسية لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية بإختلاف الحالة الإجتماعية ، للتأكد من صحة الفرضية الرابعة تم إستعمال إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA ، لمعرفة الفروق بين المتزوجين والعزاب والمطلقين.

جدول رقم 19 يوضح نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الضغوط النفسية

بحسب متغير الحالة الإجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	81,768	2	40,884	,420	,659
داخل المجموعات	6528,803	67	97,445		
المجموع	6610,571	69			

يتضح من الجدول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية باختلاف الحالة الإجتماعية، ذلك لأن قيمة (Sig) أكبر من 0.05 فهي قيمة غير دالة ، لذلك نقول بأن الفرضية الرابعة لم تتحقق .

❖ - مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الرابعة :

بعد عرض النتائج المتحصل عليها إتضح أن متغير الحالة الإجتماعية لم يظهر تأثيره في مستوى الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة ، حيث جاءت النتائج عكس الفرضية المصاغة وعليه لا يمكن إعتبار الحالة الإجتماعية مؤشرا لتحديد الفروق في مستوى الضغوط النفسية. بحيث يمكن تفسير هذه النتيجة نظرا لتطابق الظروف المحيطة بالعاملين على حد سواء ، إضافة إلى أن العمال وإن اختلفت حالتهم الإجتماعية فهم يزاولن نفس المهام ويقومون بنفس الأعمال مما جعل الإختلاف في مستوى الضغوط النفسية لا يظهر بشكل واضح ، فرجل الحماية المدنية بكل الأحوال يتسم بروح المسؤولية والجد والإتقان في العمل ، ولكن هذا لم يمنع من وجود بعض الإختلافات الطفيفة .

كما أنه عند حدوث طارئ لأحد العمال يتم تصريجه سواء من طرف الزملاء أو الإدارة ، وهذا ما يساهم في التقليل من مستوى الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة باختلاف حالتهم الإجتماعية . هذا وإتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة "عباني مليكة" والتي تبحث في الضغوط وأساليب مواجهتها لدى عمال بلدية ورقلة والتي تنص على أنه : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط وأساليب مواجهتها لدى عمال بلدية ورقلة باختلاف الحالة الإجتماعية ، بحيث بعد عرض النتائج المتحصل عليها إتضح أن متغير الحالة الإجتماعية لم يكن له تأثير في تحديد الفروق في الضغوط ، و عليه لا يمكن إعتبار الحالة الإجتماعية مؤشرا لتحديد الفروق في مستوى الضغوط النفسية .

كما يمكن تفسير نتيجة هذه الدراسة أيضا إنطلاقا من العلاقات الإجتماعية الجيدة في العمل بين كل من الزملاء والمسؤولين ، وكذلك المشاركة في المناقشات التي تتم داخل الوحدة في إطار الأيام التكوينية ، إضافة إلى سعي الإدارة فيما يخص الزيادة في الأجور والتحفيزات والعلاوات ، وهذا مما جعل علاقة العمال بالإدارة علاقة جيدة وحميمة في إطار كسب الحب والإحترام ، وهذا حتى لا يشعر العامل بنقص من الحنان والعطف تجاه أسرته .

وكذلك وجود فترات راحة تدوم لمدة 06 أيام من حق كل عامل وفق نظام العمل بالدوريات ، وهذا مما يسمح لكل فئات العمال (المتزوجين والعزاب والمطلقين) بإسترجاع النشاط والقيام ببعض المهام الأخرى مثل: الإعتناء بمتطلبات الأسرة والبيت وأخذ قسط من الراحة لإسترجاع إمكانياتهم وقدراتهم .

وكما يمكن إرجاع ذلك أيضاً إلى ما تشهده السنوات الأخيرة في صعوبة الحصول على منصب عمل في ظل إنتشار وإرتفاع نسبة البطالة وقلة عروض العمل ، وعليه يجد العامل نفسه مرغماً على تفهم الظروف المحيطة ومحاولة التكيف والتعامل مع الضغوط النفسية مهما كان سببها ونوعها . كما لا ننسى العطلة السنوية التي تقدم للعمال والتي مدتها 50 يوماً ، أضف إلى ذلك الإجازات التي تقدم من طرف قائد الوحدة سواء لأسباب ضرورية أو غير ضرورية ، أي أنها تقدم كمكافأة كلها عوامل لها دور في النتيجة التي تم التوصل إليها .

بحيث يتفق هذا الطرح مع دراسة (فيشير ليبور ، 1994) و (فايد ، 2000) " أن السند الإجتماعي مصدر هام لمواجهة الضغوط ، حيث يتزود الفرد بالدعم الإجتماعي من خلا شبكة العلاقات الإجتماعية ، التي تضم في الغالب كل من الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، وأن السند الإجتماعي يلعب دوراً في التخفيف من الضغط النفسي، عن طريق التواصل الإجتماعي الجيد ، و العلاقات الإجتماعية المرنة والحميمية "

وقد لاحظنا من خلال معاينتنا لمجتمع الدراسة أن العلاقات بين أعوان الحماية المدنية للوحدة الثانوية بنورة ، يسودها نوع من المودة والتفاهم والإحترام والمرح ، كما لا ننسى الدوريات الرياضية في كرة القدم والطائرة وبعض الرياضات الأخرى التي تنظمها إدارة الوحدة ، كل هذا من شأنه أن يخفف من الضغوط النفسية وفق العمل بالدوريات ويسهل فترة الغياب عن البيت لدى العمال بحسب كل الفئات على حد سواء.

كما لا ننسى أيضاً أن غالب العمال بإختلاف حالتهم الإجتماعية من قطر الولاية (غرداية) ، فهذا أيضاً يؤدي لعدم الشعور بالإبتعاد عن العائلة ومحيطها ويخفف من مستويات الضغوط النفسية لدى جميع العمال بإختلاف وضعياتهم الإجتماعية .

1-5- عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة :

والتي تنص على أنه يختلف مستوى الإلتزام التنظيمي لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية بإختلاف الأقدمية ، حيث بعد تقسيم الأقدمية إلى فئات تم التأكد من صحة الفرضية الخامسة بإستعمال إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA ، لمعرفة الفروق بين فئات الأقدمية والتي نوضحها في الجدول الموالي .

جدول رقم 20 يوضح نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الإلتزام التنظيمي

بحسب متغير الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	574,362	2	287,181	2,601	,082
داخل المجموعات	7396,781	67	110,400		
المجموع	7971,143	69			

يتضح من الجدول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإلتزام التنظيمي لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية بإختلاف الأقدمية ، ذلك لأن قيمة (Sig) أكبر من 0.05 فهي قيمة غير دالة ، لذلك نقول بأن الفرضية الخامسة لم تتحقق .

❖ - مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الخامسة :

بعد عرض النتائج المتحصل عليها إتضح أن متغير الأقدمية لم يظهر تأثيره في مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة ، حيث جاءت النتائج عكس الفرضية المصاغة وعليه لا يمكن إعتبار الأقدمية مؤشرا لتحديد الفروق في مستوى الإلتزام التنظيمي .

بحيث يمكن تفسير هذه النتيجة إنطلاقا من أن عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ذوي الأقدمية (أقل من 09 سنوات) ، يتمتعون بجملة من الطاقات والمهارات والمعلومات التي تساعدهم في أداء مهامهم بصورة جيدة ، وتبين رغبتهم الكبيرة في الإلتزام وذلك من أجل إثبات ذاتهم في الوحدة ، مع العلم أن لديهم تصور أولي مسبق يوحي بأن المؤسسات الشبه عسكرية تفرض الإلتزام التنظيمي على جميع المنخرطين فيها منذ إلتحاقهم للعمل بها وذلك من الوهلة الأولى .

أما العمال ذوي الأقدمية (أكبر من 10 سنوات) يتمتعون بجملة من الخبرات المهنية التي تظهر مدي ولائهم وبقائهم في العمل رغم المواقف والظروف المختلفة ، فقد أصبح الإلتزام التنظيمي شيء

طبيعي لا يمكن الإستغناء عنه لدي هذه الفئة ، كما يمكن أن يكون هذا بسبب الطموح في ترقية إلى وظيفة أعلى تحقق غايتهم ماديا ومعنويا ، بحيث يتفق هذا الطرح مع ما ذهب إليه "القماح":
 " أن العمل يمد الإنسان الإحساس بالإنجاز و المتعة و الرضا و تحقيق الذات ، و يشبع الحاجة إلى الإستقلال النفسي والإقتصادي ، ويعد مصدرا للمكانة الإجتماعية "

أما العمال ذوى الأقدمية (أكبر من 18 سنة) فهم في مرحلة الإستقرار الوظيفي، حيث أن الفئتين السابقتين يفتقدون بهذه الفئة من حيث الإلتزام التنظيمي ، وهذا ما يعكس عدم وجود فروق بين كل فئات الأقدمية في مستوى الإلتزام التنظيمي .

كما أن إستفادة العمال الجدد من تجارب العمال القداماء والسير على خطاهم وإتجاهاتهم نحو الوحدة أذى لظهور دافعية عالية لدى كل الفئات ، علما أنه لا يوجد إختلاف بين العمال فيما بينهم فهم يحصلون على نفس أقساط الراحة ونفس مسؤوليات العمل فهذا أيضا يعد أحد الأسباب التي توحد من مستوي الإلتزام داخل الوحدة .

وفي هذا الإطار أيضا صرح (روجرز وجبريل ، 1983) قائلا " أنه إذا إعتقد الفرد أنه قادر على مواجهة الصعوبات، فإن مقاومته تصبح أكثر فعالية وأطول." (بوظريفة حمو، 1995، ص80).
 كما يمكن تفسير ذلك أيضا إلى أن طريقة العمل تتم غالبا بشكل جماعي (روح الفريق) مما يسهل عملية التواصل الجيد والإستعانة بخبرات بعضهم البعض مع خلق نوع من الألفة والمودة بين العمال بإختلاف الأقدمية ، فكل هذا ينعكس في تكوين إدراكات جيدة وصورة طيبة عن العمل وفريق العمل وإدارة الوحدة لدى العمال الأقل أقدمية .

كما يمكن أن نرجع هذه النتائج إلى أن الإلتزام التنظيمي لا يتحدد بالأقدمية بل يعود بالأساس إلى قيم العمل والتصور الإيجابي نحو المنظمة في ذهن العمال ، بحيث كلما أحس العامل بالراحة داخل الوحدة فإنه يقوم ببدل جهود مضاعفة من أجل مساعدتها على تحقيق أهدافها من إسعاف وإنقاذ وإطفاء والتقدم المهني ، وهذا ما شوهد في الوحدة رغم قلة بعض العناد وعدم توفر بعض الظروف المساعدة إلا أن الأعمال تنجز بطرق ممتازة بالإضافة أنها قد تكون أعمال غير رسمية ، بمعنى أنه رغم وجود عدة نقائص إلا أن إلتزام العمال لم يتأثر بذلك .

كما أن نظام وقوانين الوحدة المطبقة على جميع العمال بإختلاف أقدميتهم من شأنها أيضا أن تعزز من الإلتزام التنظيمي بكل أنواعه ، كما يمكن إرجاع ذلك أيضا إلى أن الجزء الأكبر من العمال

هم من متوسطي وحديثي الأقدمية فكلهم يسعون للحصول على مكانة داخل الوحدة عن طريق إلتزامهم بتنظيمات المؤسسات الشبه عسكرية التي تفرض ذلك .

ولقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (شافية بن حفيظ ، 2012) ودراسة (محمد بن غالب العوفي 2005) ، حيث لم يجدا أن هناك فروق في مستوى الإلتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الأقدمية للعاملين في هيئة الرقابة والتحقيق في منطقة الرياض ، وكذلك دراسة (محمد مصطفى الخرشوم 2011) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في مستوى الإلتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الأقدمية للعاملين في المعاهد التقنية في جامعة حلب .

كما إختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (سامي إبراهيم حماد حنون ، 2006) ودراسة (القطان 1987) التي توصلت إلى أن الأقدمية هي أحد العوامل التي تؤثر على مستوى الإلتزام التنظيمي ، أيضا دراسة (Garipagaoglu, 2013) ، بحيث أظهرت أن المدرسين الذين لديهم سنوات خبرة أكثر من 10 سنوات في أعمالهم هم الأكثر إلتزاما لمؤسستهم جراء الروابط القوية التي نشأت بينهم وبين إدارة المؤسسة وزملائهم بالعمل وهو ما تكرر بدراسة (خليفات , 2009) من حيث النتيجة والتفسير، كما إختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (أبو الروس وحنونة ، 2011) ودراسة (يوسف ، 1999) التي توصلت إلى أن الأقدمية لها تأثير على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال القطاع العام والخاص بدولة الإمارات .

1-6- عرض و تحليل نتائج الفرضية السادسة :

والتي تنص على أنه يختلف مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية بإختلاف سنهم ، حيث بعد تقسيم السن إلى فئات تم التأكد من صحة الفرضية السادسة بإستعمال إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA ، لمعرفة الفروق بين فئات السن و التي نوضحها في الجدول الموالي.

جدول رقم 21 يوضح نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الضغوط النفسية

بحسب متغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1072,155	2	536,077	6,485	,003
داخل المجموعات	5538,417	67	82,663		
المجموع	6610,571	69			

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية بإختلاف سنهم ، ذلك لأن قيمة (Sig) أقل من 0.05 فهي قيمة دالة ، وذلك لصالح الفئة الثانية هم أكثر ضغوطا ، في حين توسطت الفئة الأولى بمتوسط الضغوط النفسية ، أما الفئة الثالثة فكانت أقل ضغوطا ، بحيث سنين الفروق بين الفئات في الجدول الموالي ، فمن هنا يمكننا القول بأن الفرضية السادسة قد تحققت .

جدول رقم 22 يوضح الفروق بين الفئات في مستوى الضغوط النفسية بحسب

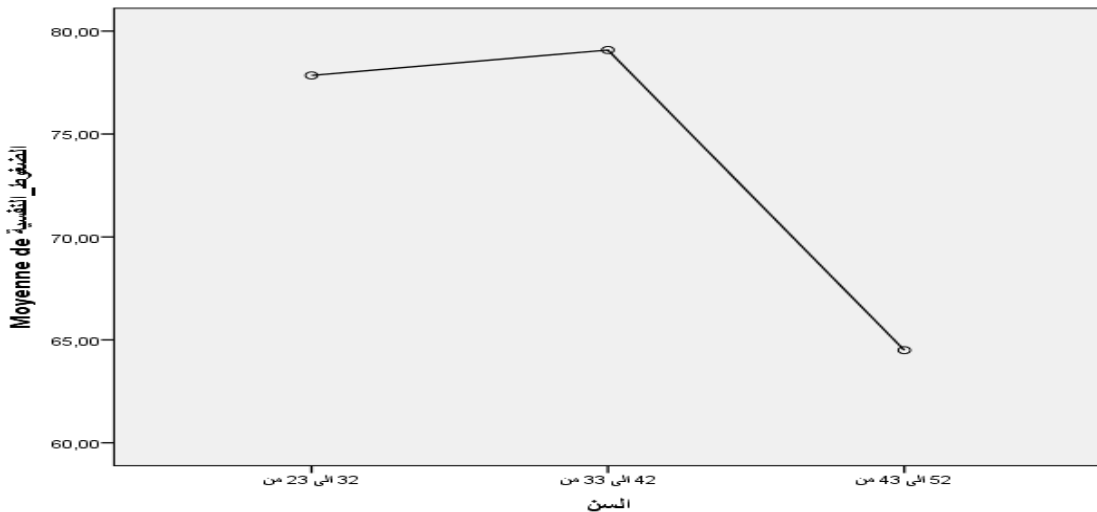
متغير السن عن طريق الاختبارات البعدية

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الفئات
9,44106	77,8462	39	من 23 إلى 32 سنة
8,08249	79,0800	25	من 33 إلى 42 سنة
10,80278	64,5000	6	من 43 إلى 52 سنة
9,78802	77,1429	70	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن الفئة الثانية هيا الأكثر متوسط والتي قدرت ب: 79.08 ، ثم تليها الفئة الأولى بمتوسط : 77.84 ، أما في الأخير تأتي الفئة الثالثة بمتوسط : 64.50 ، حيث سنتطرق للعوامل المؤدية لظهور الفروق بين الفئات خلال مناقشة الفرضية .

الرسم البياني رقم 09 يوضح الفروق بين الفئات في مستوى الضغوط النفسية

بحسب متغير السن



نلاحظ من خلال الرسم البياني أن الفرق بين الفئة الأولى والثانية ليس كبير ، أي فرق طفيف بالمقارنة مع الفئة الثالثة التي يظهر لنا من خلال الرسم البياني أن الفرق بينها وبين الفئات الأخرى (الأولى والثانية) شاسع وكبير جدا .

❖ - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة :

بعد عرض النتائج المتحصل عليها إتضح أن متغير السن له تأثيره في مستوى الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة ، حيث جاءت النتائج تتوافق والفرضية المصاغة ، وعليه يمكن إعتبار السن مؤشرا لتحديد الفروق في مستوى الضغوط النفسية .

بحيث يمكن تفسير هذه النتيجة إنطلاقا من أن عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ذوي فئة السن من 33 إلى 42 سنة نظرا لتقدمهم في العمر فسيكسبون خبرات تؤهلهم لتحملهم عدة مسؤوليات وتعيينهم في مناصب حساسة كقائد الفوج أو رئيس عدد أو رئيس مركز الحراسة أو منسق التدخلات أو معاينة وكتابة التقارير .. الخ ، فكل هذه المناصب تؤذي لزيادة في مستويات الضغوط النفسية لهذه الفئة .

علما أن في هذه المرحلة العمرية لهذه الفئة تقوم إدارة الوحدة بتقديم عدة تكوينات لهم حول المناصب النوعية الجديدة التي تطراً حديثا مثل : سباح أو غطاس أو دراج .. الخ ، بحيث يكونون مستعدون دائما لبدل المجهودات من أجل تطوير وتنمية قدرات زملائهم جراء إكتسابهم خبرات داخل الوحدة وخارجها أو من خلال تلك التكوينات ، كما أنهم قد يتعرضون خلال عملهم للعديد من المواقف الصعبة والضاغطة ، وبذلك يكونون أكثر تعرضا للضغوط النفسية سواء كان ذلك في مجال عملهم ، أو خارجه كحياتهم العائلية والإجتماعية .

كما يمكن تفسير ذلك إلى أن العمال إذا التحقوا بسن الأربعين ولم يحققوا ما كانوا يصبوا إليه من طموحات وأفاق مستقبلية كترقية في الوظيفة مثلا فإنهم يصابون بجملة من الإحباطات ، كتفكير في الإستقالة أحيانا ، وبالتالي تتولد لديهم ضغوط نفسية بمستويات عالية .

كما أن فرص النمو المهني ضعيفة إن لم نقل منعدمة في قطاع الحماية المدنية فيصلون إلى سن الأربعين وحوالي 15 سنة عمل ولم يترقوا في وظائفهم ، فيزيد هذا من مستوى الضغط لديهم ، كما لا ننسى أيضا أن أصحاب هذه الفئة العمرية جلهم لديهم أطفال صغار نظرا لزواجهم الحديث فهذا يعتبر عامل آخر لزيادة الضغوط لديهم ، لأننا نعلم جيدا أن الأطفال الصغار يحتاجون إلى عناية

صحية مستمرة في الفترات الأولى من أعمارهم ، على عكس الفئة العمرية الأكبر فأولادهم كبار لا يحتاجون إلى عناية ولديهم القدرة للقيام ببعض المهام التي كان يقوم بها أرباب البيت سابقا ، فكل هذه مؤشرات تساهم في إرتفاع أو إنخفاض مستويات الضغوط النفسية لدى العمال بإختلاف فئاتهم العمرية .

أما بنسبة للفئة الأولى التي هي من 23 إلى 32 سنة فتبدو نتيجة متوقعة، ويمكن تفسير ذلك إلى أنهم أقل نضجاً في هذه المرحلة في بداية حياتهم المهنية من تحمل بعض المسؤوليات ومواجهة بعض الضغوطات النفسية التي لم يكونوا يألفونها من قبل ، لأن غالبهم لم يمارسو الحياة المهنية سابقا أو مارسو مهن ليس بحجم هذه المهنة من حيث الأخطار والإلتزام المفروض بإستمرار .

كما أن نظام العمل بالدوريات يؤدي لعدة تأثيرات لهم كإضطرابات في النوم مثلا ، لذا فإنهم يتبعون أساليب قد لا تكون مناسبة في التعامل مع ما يتعرضون إليه من ضغوط نفسية في كثير من الأحيان ، وربما يعود ذلك أيضا إلى عدم تكيفهم مع العمل الجديد الذي يعملون فيه فهم لم يمضوا فترة طويلة في مزاولة عملهم ، فما زالوا بحاجة إلى المزيد من الخبرة والمهارة لفهم نوعية العمل والتعرف على أساليب مناسبة للتغلب على ضغوط العمل المتعددة المصادر والمواقف الضاغطة ككل .

كما لا ننسي سعيهم لإثبات أنفسهم وتعزيز مراكزهم داخل الوحدة من خلال بدل مجهودات أكثر ، مع عدم الثقة في الآخرين كلها تساهم في زيادة مستويات الضغوط النفسية لديهم .

بالإضافة للضغوط النفسية التي تنتج بسبب أشياء قد تكون خارج مجال العمل كتفكير في الزواج والبحث عن الإستقرار العائلي مثلا ، أو الحصول على منزل خاصة عند زيادة عدد أفراد عائلة العامل أو عند الرغبة في تكوين عائلة ، فكل هذه العوامل تساهم بشكل أو بآخر في زيادة الضغوط النفسية لدى هذه الفئة .

ومن خلال تفسيرنا للفئتين الأولى والثانية نستنتج أنهم هم الأكثر عرضة للضغوط النفسية ، لأنهم معنيين دائما ببذل جهد أكبر مع السعي دائما نحو الإبداع والتجديد والإبتكار في طرق العمل، لأنهم يقومون بكل التدخلات بإختلافها من إسعاف وإنقاذ و إطفاء ، على عكس العمال كبار السن أي المعنيين بالفئة الأخيرة فهم لا يقومون بالأعمال التي تتطلب جهد أو خطر بحيث يعملون في وظائف مريحة وأقل ضغط نوعا ما مثل : أمين مخزن أو رئيس حضيرة السيارات أو التوجه نحو الجانب الإداري

قليلا .. الخ ، فكل هذه تعتبر عوامل تساهم في تخفيض مستوى الضغوط النفسية لدى رجال الحماية المدنية من الفئة العمرية الكبرى على عكس الفئة الأولى والثانية .

أما بنسبة للفئة الثالثة من 43 إلى 52 سنة فنلاحظ أن هذه النتيجة تبدو منطقية إلى حد كبير ، فكبر السن يتيح الفرصة لهذه الفئة من إكتساب وتراكم العديد من المهارات والإستراتيجيات اللازمة للتعامل والتكيف مع الضغوط النفسية التي يتعرضون لها ، فكلما قضى الفرد وقتا كبيرا في وظيفته أو عمله زادت خبرته ومهارته في إستخدام أساليب ذات فاعلية في مواجهة ضغوط عمله وضغوط الحياة بشكل عام من جهة ، مع عدم نسيان أنهم يكونون قد تقلدوا مناصب عليا في الوحدة كنائب قائد الوحدة أو مستشار للوحدة .. الخ ، من جهة أخرى فهي تساهم في رفع معنوياتهم إتجاه الوحدة .

أيضا شعور كبار السن بالإستقرار الوظيفي وتوليهم مراكز عديدة مع الامتيازات المتاحة لهم مقارنة مع غيرهم من الفئات الأخرى تقلل من الضغوط النفسية لديهم .

كما يمكن تفسير هذا أيضا إلى أن الفئات الأكبر سنا في نظرها قد ساهمت في نقل خبراتها وتجاربها في العمل إلى الفئات العمرية الأخرى قبل خروجها للتقاعد ، مما يؤدي بهم لشعور بأنهم قد أدوا أمانتهم على أكمل وجه ، وأسقطوا الحمل الذي كان على عاتقهم ، فهذا يعطيهم راحة نفسية جيدة مع ضمير خالي من التأنيب والتفكير .

كما لا ننسى أيضا أن العمال الأكبر سنا لديهم عامل آخر وهو بقاء مدة قصيرة لخروجهم على التقاعد مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى ، أيضا معاملة الفئات العمرية الأخرى لهم بإحترام وتقدير ، فكل هذه العوامل تساهم بشكل أو بآخر في التقليل من شدة الضغوط النفسية لديهم .

بمعنى أنه كلما كان السن أكبر كلما إنخفضت مستويات الضغوط النفسية لدي عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة غرداية ، بحيث تبدو هذه النتيجة منطقية فزيادة سنوات العمر يكون الفرد أكثر وعيا وإدراكاً لظروف العمل ومتطلباته ، لذا فإنه يتبع أساليب ذات فاعلية في التكيف والتعامل مع الضغوط النفسية أكثر من الأصغر منه سنا .

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عبد المعطي ، 1994) ودراسة (جاد الله ، 2002) التي أشارت إلى أن الزيادة في العمر تكسب الفرد مهارات وأساليب يستطيع بها التكيف مع الضغوط ، كما تتفق هذه النتائج مع الدراسات البريطانية والأمريكية التي أوضحت أن الأفراد الأصغر عمراً يستجيبون للضغوط باللجوء إلى المساعدة غير الرسمية من الآخرين، وأن الأفراد الأكبر عمراً يكثرون

من الأنشطة للبعد عن مصدر الضغط ، إلى جانب تنمية القدرات الشخصية لمواجهة الأحداث الضاغطة (ارجايل ، 1993) .

أيضا توافقت نتائج الدراسة مع دراسة (سعود محمد النمر ، 1994) التي توصلت نتائجها إلى أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعورا بالضغط ، وخاصة فيما يتعلق بنوع وكمية وظروف العمل لدي عمال القطاع الخاص والعام بمدينة الرياض .

وكذلك إتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الهنداوي ، 1994) التي قامت بها حول إستراتيجيات التعامل مع الضغوط على أنه يختلف إدراك الأفراد لمسببات الضغوط بحسب طبيعتهم ، ويختلف إدراكهم لتلك المسببات بحسب أعمارهم ، كما تتفق معها من حيث الفئات ، حيث تشير دراسة "الهنداوي" أن الفئة الأقل سناً لديهم مستوى ضغط مرتفع مقارنة مع الفئات الأخرى .

كما إختلفت أيضا نتائج الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات مثل دراسة (إبراهيم 1994) ودراسة (لازاروس ، 1980) ، والتي أشارت إلى عدم وجود أثر دال للفئة العمرية في أساليب مواجهة الضغوط النفسية .

كما إختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (النيال ، 1997) التي أشارت إلى أن صغار السن أكثر ميلاً لإستخدام أسلوب التوجه نحو الأداء في مواجهة الضغوط مقارنة بكبار السن .

- الإستنتاج العام :

بعد القيام بهذه الدراسة توصلنا إلى النتائج العامة التي بينت الحقائق التي سعينا لأجل الوقوف عليها ، وقد كشفنا عن طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالحماية المدنية ، كما لاحظنا درجات ومستويات الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لديهم ، مع مدى تأثير بعض المتغيرات كالحالة الإجتماعية والأقدمية والسن على هذه الفئة نظرا لأهميتها. فكان هدفنا أن ينظر لهذه الفئة بأكثر عناية والحد من مستوى الضغوط النفسية لديهم من خلال المتابعة والرعاية النفسية لهم لإكسابهم مناعة وحصانة ، مع بعض الأساليب التي تسهل لهم عملية التكيف والتعامل لمواجهة مختلف العوامل المسببة لضغوط النفسية لديهم ، لضمان الإستمرارية في القيام بتدخلاتهم ومهامهم بشكل صحيح ، مما يظهر لنا مدى إلتزامهم سواء بوظائفهم من جهة وبالوحدة من جهة أخرى .

حيث أن الضرورة الملحة والمسؤولية الحتمية الملقاة على عاتق عمال الحماية المدنية خاصة في ظل هذه الظروف الصعبة من أمراض وأخطار وحوادث .. الخ ، تدفعنا لتوجيه الأنظار إليهم من أجل الدفع بعجلة الحماية المدنية إلى الأمام وإلى الأفضل في الحاضر والمستقبل . وبعد التعرف على متغيرات الدراسة نظريا وميدانيا تم جمع البيانات عن طريق الأدوات المطبقة على عينة الدراسة والمكونة من 70 عامل ، حيث تم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها ومناقشتها ، وعلى ضوء ما توفر من دراسات سابقة والتناول النظري خلصت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية :

- 1- مستوى الضغوط النفسية متوسط لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة غرداية .
- 2- مستوى الإلتزام التنظيمي متوسط لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة غرداية .
- 3- توجد علاقة إرتباطية طردية موجبة بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة / غرداية .
- 4- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة / غرداية بإختلاف الحالة الإجتماعية .

- 5-** عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة / غرداية بإختلاف الأقدمية .
- 6-** وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة / غرداية بإختلاف السن ، وذلك لصالح الفئة الثانية (من 33 إلى 42 سنة). وفي الأخير يمكن القول أن هذه الدراسة كشفت العلاقة بين الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي ، من خلال التعرف على مدى تأثير الضغوط النفسية على إلتزام عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة غرداية إتجاه تدخلاتهم من جهة وإتجاه وحدتهم من جهة أخرى . كما إكتشفنا أن الضغوط النفسية لا ترتبط بالبيئة التي يتعامل فيها الفرد فقط ، بل بشخصيته فكذلك لها نصيب كبير في المساهمة من رفع أو خفض تلك الضغوط النفسية .

- التوصيات والإقتراحات :

- في ضوء النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية ، نضع جملة من التوصيات والإقتراحات التي تكون بمثابة نقطة إنطلاق بحوث علمية أخرى عديدة ، أو المساهمة في تناول جوانب أخرى لهذا الموضوع وهي كما يلي:
- 1-** توفير أخصائي نفسي في جميع الوحدات أو التعاقد مع أخصائي نفسي لزيارته من طرف عمال الحماية المدنية لولاية غرداية ، عند تعرضهم إلى مخاطر الموت والتهديدات المفاجئة.
- 2-** إجراء المزيد من الدراسات والبحوث الواسعة حول الجوانب النفسية التي تؤثر على سلوك وردود أفعال عمال الحماية المدنية.
- 3-** الإهتمام بالظروف الإجتماعية للعمال من تسهيلات للإستفادة من سكنات ورعاية لأبنائهم كتأمين الصحي والإعفاء من بعض الرسوم ، أي تحقيق رغباتهم وفق ما هو متاح لتخفيف من الضغوطات وزيادة مستويات الإلتزام لديهم.
- 4-** إعداد دورات إرشادية مع تنظيم أيام وملتقيات دورية دون إنقطاع حول مواضيع الضغوط النفسية وكيفية التعامل معها نظرا لتعرض المستمر لعمال الحماية المدنية لها .
- 5-** توفير العتاد والمستلزمات التي تسهل من وثيرة تدخلات عمال الحماية المدنية .
- 6-** قيام المسؤولين والجهات المختصة بمديرية الحماية المدنية بتحديث معايير الترقية وسلم الرواتب لعمال الحماية المدنية دون تأخير.

- 7- العمل على وضع إستراتيجيات وقائية أو علاجية فعالة ، للحد من ضغوط مهنة رجل الحماية المدنية التي يتعرض لها.
- 8- توفير الحوافز المعنوية والمادية لعمال الحماية المدنية مع مبدأ العدالة في توزيعها ، كما لا ننسى طرق الاتصال الفعالة ، مما يساعد في تنمية قدرات العمال الإبداعية والإبتكارية وتقديم أفضل ما لديهم ، كما يساعد في زيادة إلتئامهم للوحدة.
- 9- العمل على التحسين والرفع من مستوى عمال الحماية المدنية من خلال زيادة فرص التدريب والتكوين لإكسابهم مهارات جديدة تتناسب ومتطلبات المهنة والتطورات التي يفرضها الحاضر ، وذلك من أجل التخفيف من شدة الضغوط النفسية لديهم .
- 10- وضع إجراءات تنظيمية تعطي إمتيازات للعمال بنظام الدوريات بالحماية المدنية .
- 11- التركيز على الجانب النفسي لعمال الحماية المدنية أثناء التعامل معهم وأثناء تكوينهم .
- 12- إزالة الحواجز بين القادة والعمال في قطاع الحماية المدنية من خلال تنظيم لقاءات مستمرة بغرض التعرف على مشاكلهم ووجهات نظرهم حول كيفية القيام بمهامهم .
- 13- العمل على مبدأ إشراك العمال في إتخاذ القرارات المهمة ، وكذلك إعطائهم حرية أكبر في طرح الأفكار الجديدة وتشجيع أصحابها .
- 14- إجراء دراسات ميدانية على قادة كامل وحدات الحماية المدنية للوقوف على أهم مسببات الضغوط النفسية التي يتعرض إليها عمال الحماية المدنية .
- 15- وضع برامج داخل الوحدات تحتوي على النشاطات الرياضية والترفيهية لعمال الحماية المدنية للتخفيف من الضغوط التي يتعرضون لها جراء التدخلات ونظام العمل بالدوريات .
- 16- التقليل من الدوريات المتواصلة حيث لا يجب أن تزيد مدة الدورية عن 24 ساعة متواصلة مع تجنب عمل ثلاث أيام متواصلة ، وذلك تفاديا لإرتكاب الأخطاء في العمل والوقوع في الإدمان ، كما أن التقدم في السن يؤدي لصعوبة التكيف مع نظام العمل بالدوريات.
- 17- ضرورة أن يكون هناك فحص طبي مستمر للعمال (كل ثلاثة أشهر ، ستة أشهر، سنة).
- 18- العمل على تنمية العلاقات بين عمال الحماية المدنية داخل الوحدة وخارجها ، كما لا ننسى العمل على تنمية روح المبادرة والإبداع عن طريق تبني برامج تشجيعية للإفكار الإبداعية ومحاولة العمل بها، مما يخلق الشعور بالإلتزام إتجاه الوحدة لدي العمال .

19- هناك حاجة لدراسة متغيرات أخرى قد تكون لها علاقة بالضغط النفسية مثل عدالة وموضوعية نظام تقييم الأداء ونمط القيادة وغيرها .

- أفاق الدراسة :

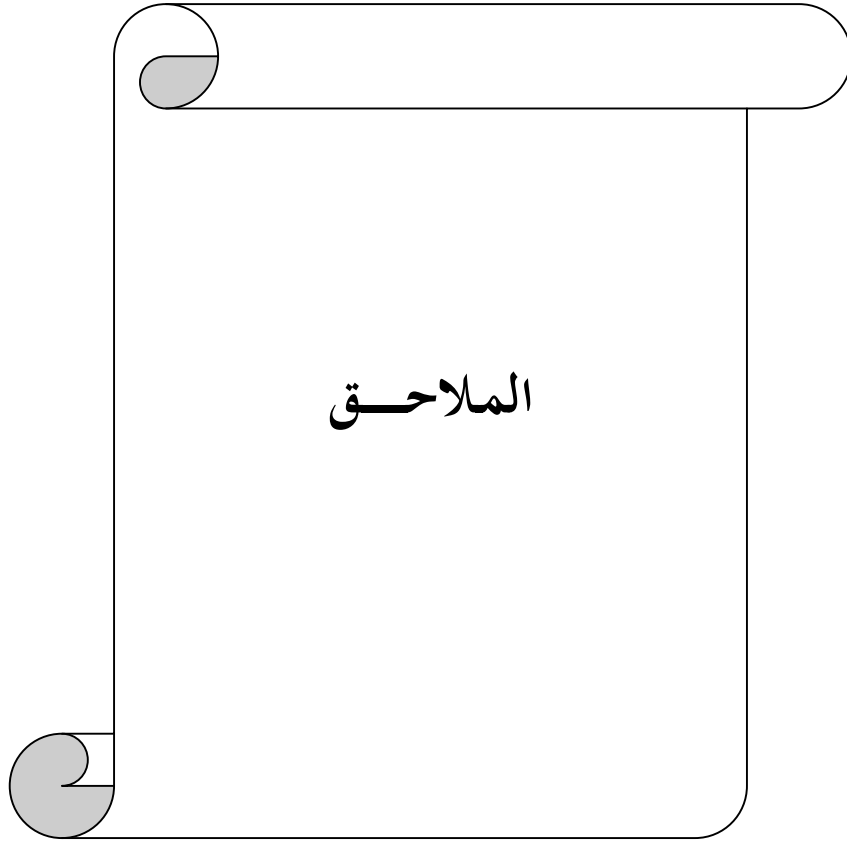
1- الضغوط النفسية وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى عمال الحماية المدنية .

2- الضغوط النفسية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي .

3- دور الضغوط النفسية في تفعيل الإرهاق المهني وحوادث العمل .

4- الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالأجور والحوافز .

5- دور الترقية في تحقيق الإلتزام التنظيمي .



الملاحق

استمارة البحث

أخي العامل :

في إطار إنجاز دراسة علمية خاصة بعمال نظام الدوريات ، نرجو من سيادتكم ملء هذه الاستمارة ، وذلك وفق ما تشعرون به أثناء قيامكم بمهامكم ، من خلال وضع العلامة (x) في المكان المناسب ، علما أنه يجب الاجابة عن كل العبارات ، بحيث لا توجد عبارات صحيحة و أخرى خاطئة ، كما أؤكد لكم بأن اجاباتكم لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي .

ولكم من في الأخير جزيل الشكر والتقدير .

المحور الأول : البيانات الشخصية

2 - الأقدمية: سنة

1 - الحالة الاجتماعية:

أعزب

3 - السن : سنة

متزوج

مطلق

أرمل

- المحور الثاني : الضغوط النفسية

الرقم	العبارات	موافق	موفق	معارض	معارض بشدة
1	أشعر بالقلق والملل في العمل .				
2	أحتاج إلى الإمكانيات اللازمة ليتم التدخل بنجاح .				
3	أعتقد أنه لا يتم تجاهلي في عملية صنع القرار .				
4	أشعر بالإرهاك الشديد في نهاية الدوام .				
5	أعاني من عدم القدرة على التركيز أثناء التدخلات .				
6	أتصور أن عملي يجعل مني شخصا غير صبور .				
7	أشعر أنني مسؤول عن أي نقص أثناء التدخلات .				
8	أشعر بالعزلة المهنية لقلة فرص التفاعل المهني .				
9	تتوفر لدي المعلومات الكافية لتسيير التدخلات .				
10	لا تقدر القيادات عملي المتميز .				
11	لدي حرية كافية في أداء عملي بالطريقة التي أريدها .				
12	توجد لي علاقات إجتماعية مع زملائي خارج نطاق العمل .				
13	أشعر بالغيرة من زملائي الناجحين بالعمل .				
14	تضايقتني سرعة الآخرين في إنجاز أعمالهم .				
15	أشعر بالعجز عندما لا أستطيع التغلب على مشاكلي المهنية.				
16	أشعر أنني فاقد الثقة بنفسي .				
17	أعاني من قلة وجود برامج ارشادية تدريبية .				

الملاحق

				18	أشعر بعدم الرضا عن قلة التعامل مع التدخلات .
				19	أقيم سنويا بعدالة .
				20	أكلف بأعمال خارج برنامج العمل .
				21	تنقصني الخدمات المساندة لي في العمل .
				22	أشعر بإتجاه سلبي من طرف زملائي عند تفوقي .
				23	أشعر أن مسؤوليات عملي واضحة لدي .
				24	توقعات قائد الوحدة عن أدائي في العمل صحيحة .
				25	الإدارة ترسم توقعات غير واقعية لموظفيها عند التنصيب .
				26	أشعر أن إجراءات الترقية المعمول بها في الحماية المدنية بطيئة .
				27	أعاني من محدودية فرص الترقية الوظيفية .
				28	أتقاضى مرتبا أقل مما أستحقه .
				29	أبدي حماسا ورغبة أكيدة في التعامل مع التدخلات .
				30	أعاني من نقص الدافعية للقيام بالتدخلات .
				31	أحسن الإنتقاد والحوار البناء .
				32	أشعر أنني غير صبور .
				33	أتمتع بالمرونة اللازمة في تعاملي مع التدخلات .
				34	أعاني من المزاج المتقلب غير المستقر .
				35	أعاني من سرعة الإحساس بالتعب والإرهاق .
				36	أشعر بالفخر والإعتزاز بالعمل كموظف بالحماية المدنية.

- المحور الثالث: الالتزام التنظيمي

الرقم	العبارات	موفق بشدة	موافق	معارض	معارض بشدة
1	تستحق وحدتي الإخلاص والولاء من قبل العاملين فيها .				
2	أحرص وفقاً لتوقعاتي وما أومن به أن أكون موظفاً متميزاً في هذه الوحدة .				
3	يعتبر وجود الفرد في هذه الوحدة مؤشراً لكفاءته .				
4	أتوقع أن الآخرين يمتلكون رغبة قوية في الإنتماء للوحدة .				
5	أعتبر مشاكل الوحدة هي مشاكل شخصياً .				
6	أشعر بالإنتماء للوحدة كما وكأنها بيتي الذي أحرص عليه .				
7	أشعر بالفخر والإعتزاز كوني أحد أفراد هذه الوحدة .				
8	أعتبر قرار إرتباطي بهذه الوحدة صائباً .				
9	يمكن الحصول على مكاسب كثيرة عند الإنتماء لهذه الوحدة .				
10	ثقتي بأغلب العاملين في الوحدة كبيرة .				
11	أتطلع للحصول على مرتبة وظيفية متميزة في الوحدة .				
12	أتطلع في المشاركة في إحدى اللجان التي تقدم خدمة لصالح الوحدة.				
13	سأقبل أي وظيفة أكلف بها في الوحدة مقابل إستمراري بالعمل فيها .				
14	وجودي على رأس عملي الحالي يمثل إستثمار وظيفياً جيداً بالنسبة لي .				
15	سأكون سعيداً لقاء بقائي حياتي كلها بالوحدة التي أعمل بها.				
16	أرغب في إستمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في الوحدة .				

الملاحق

				أتحدث مع أصدقائي عن الوحدة باعتبارها مكاناً رائعاً للعمل فيها	17
				أشعر بالإعزاز وأنا أتحدث للآخرين عن الوحدة .	18
				أرغب في البقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة .	19
				هناك توافقاً بين قيمي وقيم الوحدة التي أعمل بها .	20
				يعتبر مناخ العمل في الوحدة التي أعمل بها مريح ومستقر .	21
				أشعر بالعلاقة الأخوية الحميمة بيني وبين زملائي في العمل .	22
				يتيح لي رؤسائي المشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل .	23
				أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للإلتحاق بها	24
				أهتم جداً بوضع ومستقبل الوحدة التي أعمل بها .	25

الملحق رقم : 02

- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية :

Statistiques

		الاجتماعية الحالة	الأقدمية	السن
N	Valide	30	30	30
	Manquant	0	0	0

الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اعزب	12	40,0	40,0	40,0
	متزوج	17	56,7	56,7	96,7
	مطلق	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

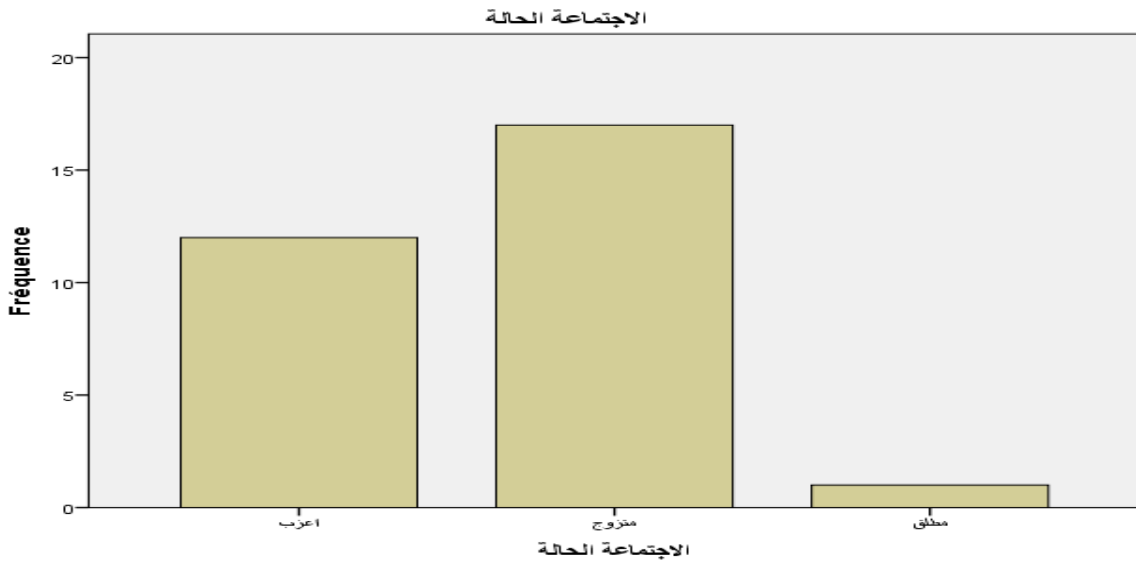
الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	4,00	4	13,3	13,3	13,3
	5,00	4	13,3	13,3	26,7
	6,00	2	6,7	6,7	33,3
	7,00	2	6,7	6,7	40,0
	8,00	3	10,0	10,0	50,0
	9,00	6	20,0	20,0	70,0
	10,00	5	16,7	16,7	86,7
	11,00	1	3,3	3,3	90,0
	13,00	1	3,3	3,3	93,3
	17,00	1	3,3	3,3	96,7
	23,00	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

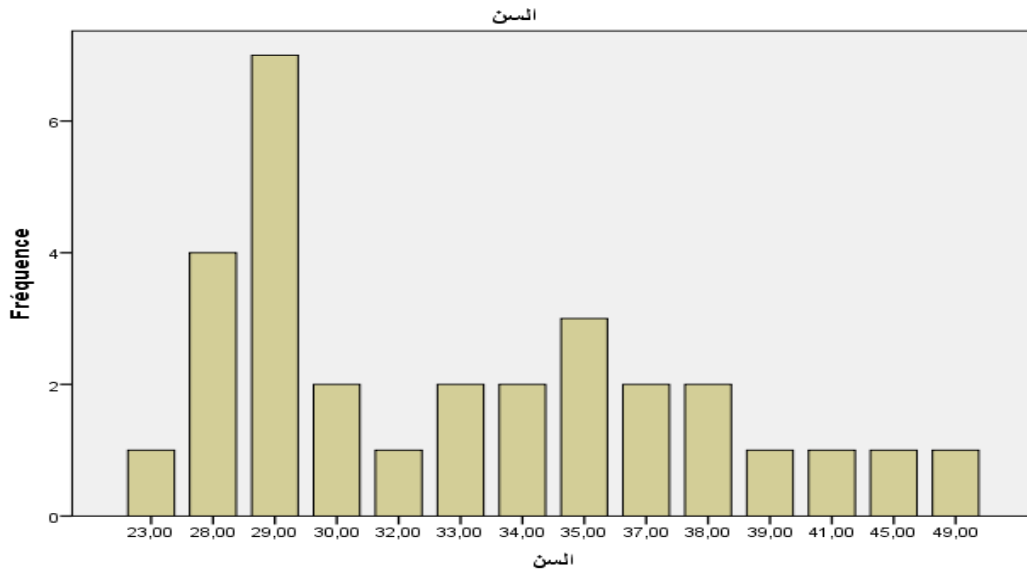
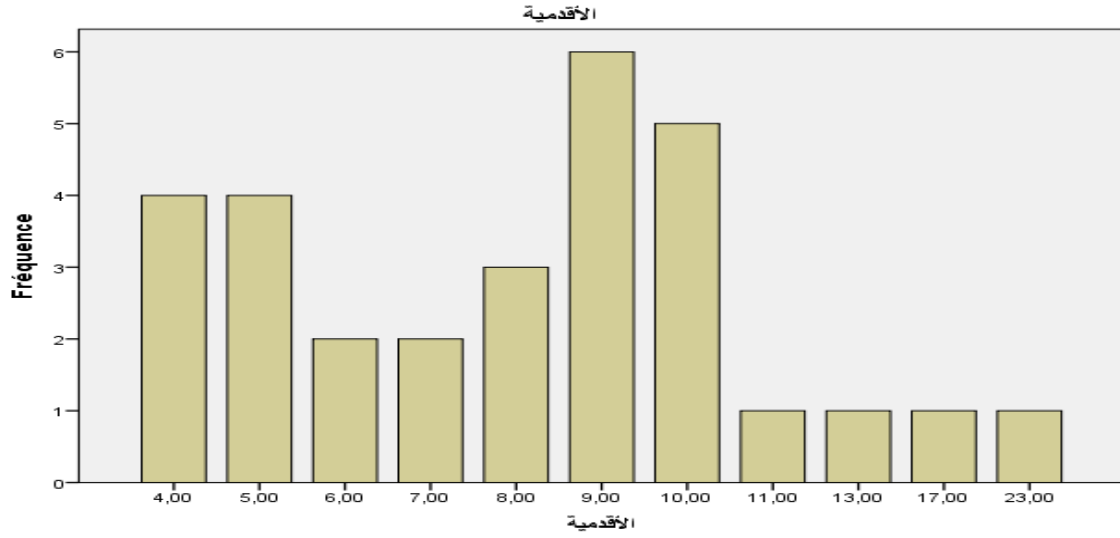
الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 23,00	1	3,3	3,3	3,3
28,00	4	13,3	13,3	16,7
29,00	7	23,3	23,3	40,0
30,00	2	6,7	6,7	46,7
32,00	1	3,3	3,3	50,0
33,00	2	6,7	6,7	56,7
34,00	2	6,7	6,7	63,3
35,00	3	10,0	10,0	73,3
37,00	2	6,7	6,7	80,0
38,00	2	6,7	6,7	86,7
39,00	1	3,3	3,3	90,0
41,00	1	3,3	3,3	93,3
45,00	1	3,3	3,3	96,7
49,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Graphique à barres



الملاحق



- نتائج الخصائص السيكومترية للدراسة الاستطلاعية :

الثبات :

- ألفا كرونبرغ لمقياس الضغوط النفسية :

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observat Valide	30	100,0
ions Exclue ^a	0	,0
Total	30	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,765	36

Statistiques de total des éléments

العبارات	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
أشعر بالقلق والملل في العمل	75,7333	121,444	,425	,752
أحتاج الى الامكانيات اللازمة ليتم التدخل بنجاح	76,6000	129,697	,080	,766
أعتقد أنه لا يتم تجاهلي في عملية صنع القرار	76,3000	126,286	,159	,765
أشعر بالانهاك الشديد في نهاية الدوام	76,5000	128,190	,150	,764
أعاني من عدم القدرة على التركيز أثناء التدخلات	75,2667	117,306	,591	,743
اتصور أن عملي يجعل مني شخصا غير صبوراً	75,3000	119,459	,524	,747
أشعر أنني مسؤول عن أي نقص أثناء التدخلات	75,9000	124,093	,285	,758
أشعر بالعزلة المهنية لقلّة فرص التفاعل المهني	75,7667	124,737	,224	,761
تتوفر لدي المعلومات الكافية لتسيير التدخلات	76,7000	133,803	-,175	,774
لا تقدر القيادات عملي المتميز	76,0667	121,513	,464	,751
لدي حرية كافية في أداء عملي بالطريقة التي أريدها	75,9667	124,171	,254	,760
توجد لي علاقات اجتماعية مع زملائي خارج نطاق العمل	76,2000	126,166	,181	,763
أشعر بالغيرة من زملائي الناجحين بالعمل	74,9000	118,576	,471	,748
تضايقتي سرعة الآخرين في إنجاز أعمالهم	75,1667	118,144	,534	,746
أشعر بالعجز عندما لا أستطيع التغلب على مشاكلي المهنية	75,6333	120,033	,405	,752
أشعر أنني فاقد الثقة بنفسي	74,6000	127,697	,261	,761
أعاني من قلة وجود برامج ارشادية تدريبية	75,6333	123,895	,206	,763
أشعر بعدم الرضا عن قلة التعامل مع التدخلات	75,8000	131,683	-,061	,777
أقيم سنويا بعدالة	75,5667	120,944	,380	,753
أكلف بأعمال خارج برنامج العمل	76,2000	127,200	,161	,764
تنقصني الخدمات المساندة لي في العمل	76,3000	123,252	,275	,759
أشعر باتجاه سلبي من طرف زملائي عند تفوقي	75,4333	130,530	,008	,769
أشعر أن مسؤوليات عملي واضحة لدي	76,3333	130,575	-,011	,772
توقعات قائد الوحدة عن أدائي في العمل صحيحة	76,0333	122,516	,323	,756
الادارة ترسم توقعات غير واقعية لموظفيها عند التنصيب	75,9667	126,240	,183	,763
أشعر أن اجراءات الترقية المعمول بها في الحماية المدنية بطيئة	76,3333	125,816	,310	,758
أعاني من محدودية فرص الترقية الوظيفية	76,2667	127,926	,159	,763
أنتفاضي مرتباً أقل مما أستحقه	76,4000	124,386	,454	,754
أبدي حماساً ورغبة أكيدة في التعامل مع التدخلات	76,6333	128,999	,186	,763
أعاني من نقص الدافعية للقيام بالتدخلات	75,3667	126,861	,139	,766
أحسن الانتقاد والحوار البناء	76,5333	126,947	,239	,761

الملاحق

أشعر أنني غير صبور	75,3333	122,161	,306	,757
أتمتع بالمرونة اللازمة في تعاملتي مع التدخلات	76,7333	130,340	,040	,767
أعاني من المزاج المتقلب غير المستقر	76,1000	122,162	,337	,756
أعاني من سرعة الاحساس بالتعب والارهاق	75,7000	120,838	,360	,754
أشعر بالفخر والاعتزاز بالعمل كموظف بالحماية المدنية	76,2333	126,806	,213	,762

- ألفا كرونباخ لمقياس الالتزام التنظيمي :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	25

Statistiques de total des éléments

العبارات	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تستحق وحدتي الإخلاص والولاء من قبل العاملين فيها	46,5667	108,806	,091	,816
أحرص وفقاً لتوقعاتي وما أومن به أن أكون موظفاً متميزاً في هذه الوحدة	46,3333	105,609	,289	,810
يعتبر وجود الفرد في هذه الوحدة مؤشراً لكفاءته	46,1667	103,868	,284	,810
أتوقع أن الآخرين يمتلكون رغبة قوية في الانتماء للوحدة	46,1333	98,120	,562	,797
أعتبر مشاكل الوحدة هي مشاكلتي شخصياً	45,7000	103,528	,328	,808
أشعر بالانتماء للوحدة كما وكأنا بيتي الذي أحرص عليه	46,3667	100,654	,448	,802
أشعر بالفخر و الاعتزاز كوني أحد أفراد هذه الوحدة	46,4667	103,637	,375	,806
أعتبر قرار ارتباطي بهذه الوحدة صائباً	46,6667	108,713	,138	,814
يمكن الحصول على مكاسب كثيرة عند الانتماء لهذه الوحدة	46,1333	102,257	,371	,806
تفتي بأغلب العاملين في الوحدة كبيرة	46,3333	101,471	,428	,804
أتطلع للحصول على مرتبة وظيفية متميزة في الوحدة	46,1667	102,213	,441	,803
أتطلع في المشاركة في إحدى اللجان التي تقدم خدمة لصالح الوحدة	45,6000	97,972	,553	,797
سأقبل أي وظيفة أكلف بها في الوحدة مقابل استمراري بالعمل فيها	45,7667	104,047	,255	,812
وجودي على رأس عملي الحالي يمثل استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي	46,2000	102,028	,422	,804
سأكون سعيداً لقاء بقائي حياتي كلها بالوحدة التي أعمل بها	46,0000	104,207	,300	,809
أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في الوحدة	46,6333	107,206	,229	,812
أتحدث مع أصدقائي عن الوحدة باعتبارها مكاناً رائعاً للعمل فيها	46,0667	102,547	,315	,809
أشعر بالاعتزاز وأنا أتحدث للآخرين عن الوحدة	46,1333	101,568	,374	,806

الملاحق

أرغب في البقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة	45,5000	101,431	,334	,808
هناك توافقاً بين قيمي وقيم الوحدة التي اعلم بها	45,7000	99,803	,407	,804
يعتبر مناخ العمل في الوحدة التي أعلم بها مريح ومستقر	46,0000	97,241	,531	,798
أشعر بالعلاقة الأخوية الحميمة بيني وبين زملائي في العمل	46,4333	107,357	,130	,816
يتيح لي رؤسائي المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	45,5000	99,155	,447	,802
أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للالتحاق بها	46,3667	104,033	,267	,811
أهتم جداً بوضع ومستقبل الوحدة التي أعلم بها	46,6667	107,333	,222	,812

– التجزئة النصفية لمقياس الضغوط النفسية :

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,676
		Nombre d'éléments	18 ^a
	Partie 2	Valeur	,572
		Nombre d'éléments	18 ^b
		Nombre total d'éléments	36
Corrélation entre les sous-échelles			,577
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,732
	Longueur inégale		,732
Coefficient de Guttman			,725

Statistiques d'échelle

	Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
Partie 1	41,7667	49,289	7,02058	18 ^a
Partie 2	36,3333	34,506	5,87416	18 ^b
Deux parties	78,1000	131,403	11,46313	36

– التجزئة النصفية لمقياس الالتزام التنظيمي :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,731
		Nombre d'éléments	13 ^a
	Partie 2	Valeur	,685
		Nombre d'éléments	12 ^b
		Nombre total d'éléments	25
Corrélation entre les sous-échelles			,590
Coefficient de	Longueur égale		,742
Spearman-Brown	Longueur inégale		,742
Coefficient de Guttman			,742

Statistiques d'échelle

	Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
Partie 1	24,4667	35,568	5,96388	13 ^a
Partie 2	23,6000	34,179	5,84631	12 ^b
Deux parties	48,0667	110,892	10,53052	25

الصدق :

– صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط النفسية :

Test T

الجدول يوضح الدرجات المتحصل عليها لدي المجموعتين

Statistiques de groupe

VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00001 عينة عليا	8	2,4965	,12461	,04406
عينة دنيا	8	1,7535	,21743	,07687

الملاحق

جدول يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط النفسية

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
								Inférieur	Supérieur	
Totalcd Hypothèse de variances égales Hypothèse de variances inégales	,565	,465	8,386	14	,000	,74306	,08860	,55302	,93309	
			8,386	11,151	,000	,74306	,08860	,54836	,93775	

- صدق المقارنة الطرفية لمقياس الالتزام التنظيمي :

Test T

الجدول يوضح الدرجات المتحصل عليها لدى المجموعتين

Statistiques de groupe

VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00001 عينة عليا	8	2,4350	,13763	,04866
عينة دنيا	8	1,3850	,19354	,06843

جدول يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الالتزام التنظيمي

Test des échantillons indépendants

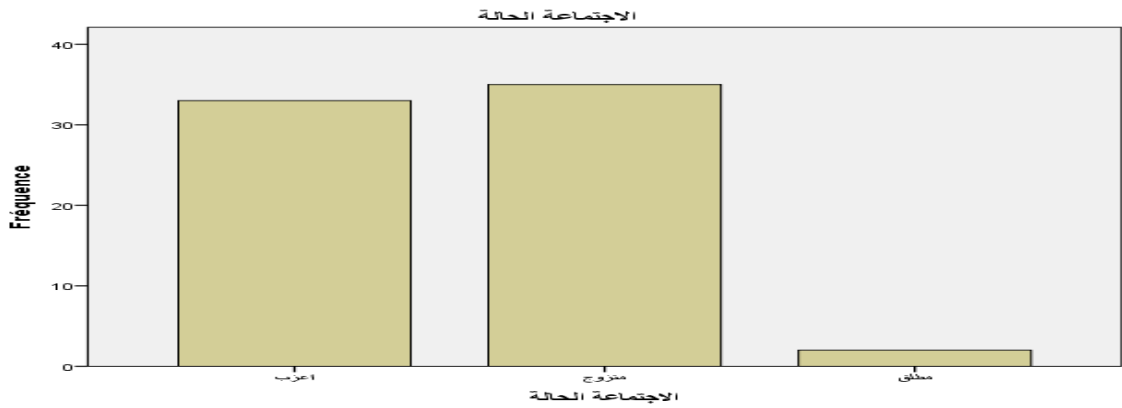
	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
								Inférieur	Supérieur	
VAR00001 Hypothèse de variances égales Hypothèse de variances inégales	2,270	,154	12,505	14	,000	1,05000	,08396	,86991	1,23009	
			12,505	12,638	,000	1,05000	,08396	,86808	1,23192	

- خصائص العينة الأساسية :

الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé اعزب	33	47,1	47,1	47,1
متزوج	35	50,0	50,0	97,1
مطلق	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

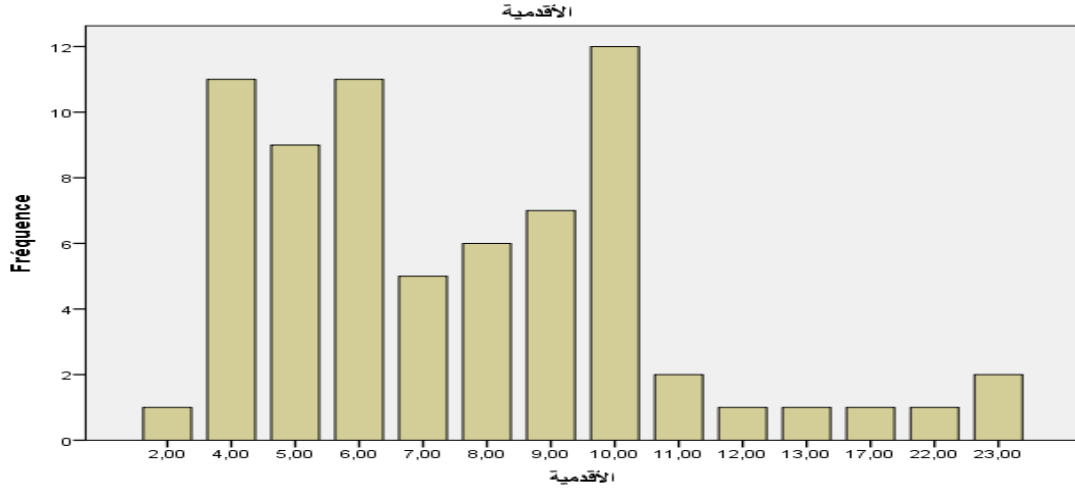
الشكل: مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا للحالة الاجتماعية



الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé 2,00	1	1,4	1,4	1,4
4,00	11	15,7	15,7	17,1
5,00	9	12,9	12,9	30,0
6,00	11	15,7	15,7	45,7
7,00	5	7,1	7,1	52,9
8,00	6	8,6	8,6	61,4
9,00	7	10,0	10,0	71,4
10,00	12	17,1	17,1	88,6
11,00	2	2,9	2,9	91,4
12,00	1	1,4	1,4	92,9
13,00	1	1,4	1,4	94,3
17,00	1	1,4	1,4	95,7
22,00	1	1,4	1,4	97,1
23,00	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الشكل : مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا للأقدمية

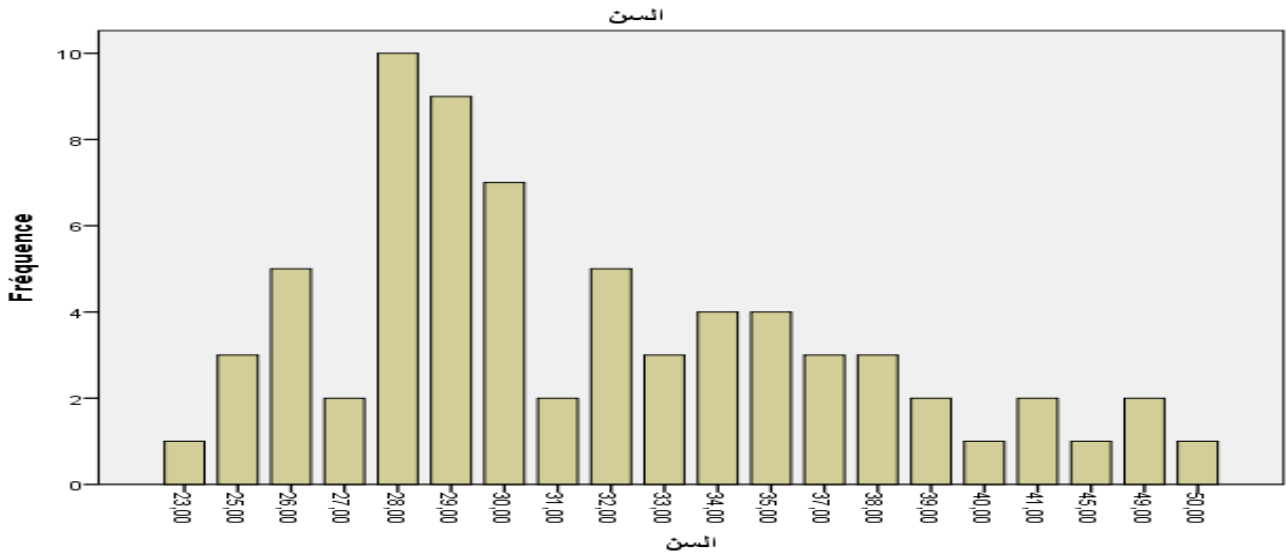


الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 23,00	1	1,4	1,4	1,4
25,00	3	4,3	4,3	5,7
26,00	5	7,1	7,1	12,9
27,00	2	2,9	2,9	15,7
28,00	10	14,3	14,3	30,0
29,00	9	12,9	12,9	42,9
30,00	7	10,0	10,0	52,9
31,00	2	2,9	2,9	55,7
32,00	5	7,1	7,1	62,9
33,00	3	4,3	4,3	67,1
34,00	4	5,7	5,7	72,9
35,00	4	5,7	5,7	78,6
37,00	3	4,3	4,3	82,9
38,00	3	4,3	4,3	87,1
39,00	2	2,9	2,9	90,0
40,00	1	1,4	1,4	91,4
41,00	2	2,9	2,9	94,3
45,00	1	1,4	1,4	95,7
49,00	2	2,9	2,9	98,6
50,00	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الملاحق

الشكل: مخطط أعمدة بياني لأفراد مجتمع الدراسة تبعا لسن



يوضح الجدول المتوسط الحسابي للضغوط النفسية

أفراد العينة	70
Manquant	0
المتوسط الحسابي	77,1429

يوضح الجدول المتوسط الحسابي للالتزام التنظيمي

أفراد العينة	70
Manquant	0
المتوسط الحسابي	45,4286

يوضح الجدول درجات كل فرد في الضغوط النفسية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 46,00	1	1,4	1,4	1,4
58,00	1	1,4	1,4	2,9
59,00	1	1,4	1,4	4,3
60,00	1	1,4	1,4	5,7
62,00	1	1,4	1,4	7,1
63,00	2	2,9	2,9	10,0
64,00	1	1,4	1,4	11,4
65,00	1	1,4	1,4	12,9
66,00	2	2,9	2,9	15,7
67,00	2	2,9	2,9	18,6
68,00	1	1,4	1,4	20,0
69,00	1	1,4	1,4	21,4
70,00	2	2,9	2,9	24,3
71,00	3	4,3	4,3	28,6
72,00	1	1,4	1,4	30,0
73,00	3	4,3	4,3	34,3
74,00	2	2,9	2,9	37,1
75,00	3	4,3	4,3	41,4
76,00	1	1,4	1,4	42,9
77,00	3	4,3	4,3	47,1
78,00	1	1,4	1,4	48,6
79,00	2	2,9	2,9	51,4
80,00	3	4,3	4,3	55,7
81,00	4	5,7	5,7	61,4
82,00	1	1,4	1,4	62,9
83,00	4	5,7	5,7	68,6
84,00	6	8,6	8,6	77,1
85,00	2	2,9	2,9	80,0
86,00	4	5,7	5,7	85,7
87,00	4	5,7	5,7	91,4
88,00	1	1,4	1,4	92,9
89,00	1	1,4	1,4	94,3
91,00	1	1,4	1,4	95,7
94,00	1	1,4	1,4	97,1
95,00	1	1,4	1,4	98,6

الملاحق

96,00	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يوضح الجدول درجات كل فرد في الالتزام التنظيمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 27,00	2	2,9	2,9	2,9
29,00	1	1,4	1,4	4,3
30,00	1	1,4	1,4	5,7
31,00	1	1,4	1,4	7,1
32,00	3	4,3	4,3	11,4
33,00	4	5,7	5,7	17,1
34,00	1	1,4	1,4	18,6
35,00	1	1,4	1,4	20,0
36,00	2	2,9	2,9	22,9
37,00	1	1,4	1,4	24,3
38,00	1	1,4	1,4	25,7
39,00	4	5,7	5,7	31,4
40,00	3	4,3	4,3	35,7
41,00	2	2,9	2,9	38,6
42,00	2	2,9	2,9	41,4
43,00	4	5,7	5,7	47,1
44,00	3	4,3	4,3	51,4
45,00	3	4,3	4,3	55,7
46,00	2	2,9	2,9	58,6
47,00	3	4,3	4,3	62,9
48,00	2	2,9	2,9	65,7
49,00	1	1,4	1,4	67,1
50,00	2	2,9	2,9	70,0
51,00	5	7,1	7,1	77,1
54,00	1	1,4	1,4	78,6
55,00	1	1,4	1,4	80,0
56,00	1	1,4	1,4	81,4
58,00	2	2,9	2,9	84,3
59,00	2	2,9	2,9	87,1
60,00	1	1,4	1,4	88,6
61,00	1	1,4	1,4	90,0
63,00	3	4,3	4,3	94,3

الملاحق

64,00	1	1,4	1,4	95,7
65,00	1	1,4	1,4	97,1
67,00	1	1,4	1,4	98,6
73,00	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

جدول يوضح العلاقة بين الضغوط النفسية والالتزام التنظيمي

		النفسية_الضغوط	التنظيمي_الالتزام
الضغوط النفسية	Corrélacion de Pearson	1	,430**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	70	70
الالتزام التنظيمي	Corrélacion de Pearson	,430**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	70	70

جدول يوضح نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير الحالة الاجتماعية

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	81,768	2	40,884	,420	,659
Intragruppes	6528,803	67	97,445		
Total	6610,571	69			

جدول يوضح الفئات الخاصة بمتغير الأقدمية

الفئات	افراد العينة	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 9الى2من	49	70,0	70,0	70,0
17الى10من	18	25,7	25,7	95,7
25الى18من	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

جدول يوضح نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الالتزام التنظيمي بحسب متغير الأقدمية

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	574,362	2	287,181	2,601	,082
Intragruppes	7396,781	67	110,400		
Total	7971,143	69			

الملاحق

جدول يوضح الفئات الخاصة بمتغير السن

الفئات	أفراد العينة	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	32 الى 23 من	39	55,7	55,7
	42 الى 33 من	25	35,7	91,4
	52 الى 43 من	6	8,6	100,0
Total		70	100,0	100,0

جدول يوضح نتائج اختبار ANOVA بين مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير السن

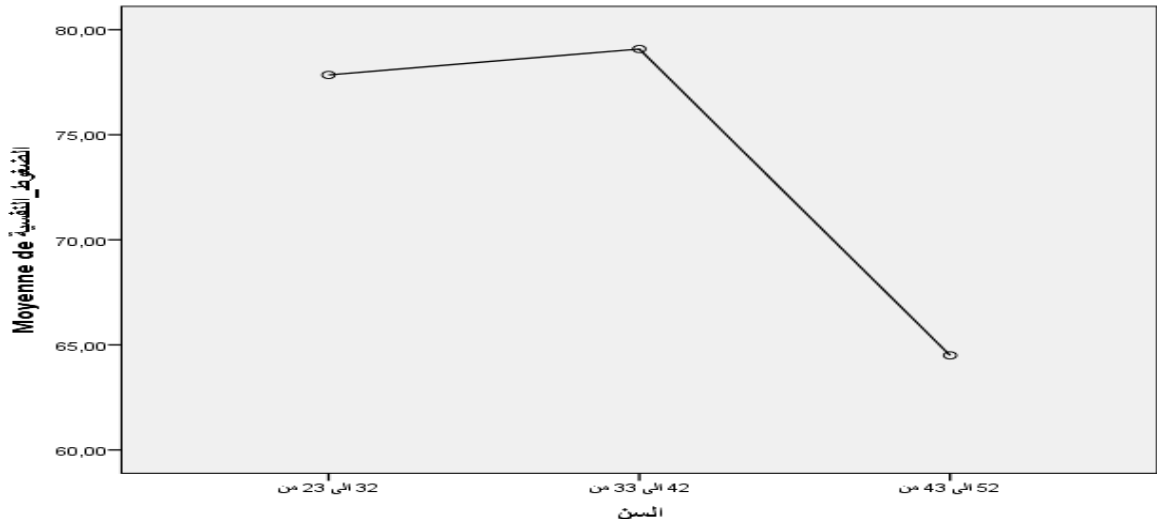
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1072,155	2	536,077	6,485	,003
Intragroupes	5538,417	67	82,663		
Total	6610,571	69			

جدول يوضح الفروق بين الفئات في مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير السن عن

طريق الاختبارات البعدية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
32 الى 23 من	39	77,8462	9,44106	1,51178	74,7857	80,9066	59,00	96,00
42 الى 33 من	25	79,0800	8,08249	1,61650	75,7437	82,4163	62,00	95,00
52 الى 43 من	6	64,5000	10,80278	4,41022	53,1632	75,8368	46,00	75,00
Total	70	77,1429	9,78802	1,16989	74,8090	79,4767	46,00	96,00

الرسم البياني يوضح الفروق بين الفئات في مستوى الضغوط النفسية بحسب متغير السن



المصادر و المراجع

أولا : المراجع العربية

- **القرءان الكريم** : سورة البقرة ، سورة المائدة ، سورة الاسراء ، سورة التوبة ، سورة طه .
 - **الأحاديث النبوية** : للبخاري ومسلم .
 - **الكتب** :
- 1) أحمد عبد الخالق ، (1998) : "الصدمة النفسية" ، مطبوعات جامعة الكويت ، مجلس النشر العلمي ، الكويت.
 - 2) أحمد عبد مطيع الشحاتة ، (2010) : "التكيف مع الضغوط النفسية" ، ط1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن
 - 3) بشير لعريط ، (2006) : "الإنعكاسات النفسية و السلوكية لنظام العمل بالمناوبة" ، دار النشر جامعة منتوري قسنطينة .
 - 4) بشير معمريه ، (2007) : "القياس النفسي و تصميم أدواته للطلاب والباحثين" ، ط2، منشورات الخبر، الجزائر .
 - 5) جرينبرج ، جيرالد ، وبارون ، روبرت ، (2004) : "إدارة السلوك في المنظمات" ، تعريب ومراجعة رفاعي ، وبسيوني ، إسماعيل ، دار المريخ للنشر ، السعودية .
 - 6) جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس ، (2002) : "السلوك التنظيمي"، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
 - 7) جوليان روتر ، (1980) : "علم النفس الإكلينيكي" ، ترجمة عطية محمود ، مراجعة عثمان تجاني ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.
 - 8) حريم حسين ، (2004) : "السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال" ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
 - 9) حسن حريم ، (1997) : "سلوك تنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات" ، دار زهراء للنشر و التوزيع عمان ، الأردن .
 - 10) حلين ويلسون ، (2000) : "سيكولوجية فنون الأداء"، ترجمة تشاركر عبد الحميد ، سلسلة عالم المعرفة عدد 258 ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، الكويت.

- 11 حمادات محمد ، (2006) : " قيم العمل والالتزام التنظيمي لدى المديرين " ، عمان .
- 12 حمدي ياسين ، علي عسكر ، حسين الموسوي ، (1999) : " علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق " ، ط 01 ، دار الكتاب الحديث .
- 13 خطاب عايدة السيد ، (2001) : " العولمة ومشكلة إدارة الموارد البشرية " ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .
- 14 دودين أحمد يوسف ، (2012) : " إدارة التغيير و التطوير التنظيمي " ، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 15 رجب حسين محمد الرفاعي ، (2006) : " السلوك الإداري ، الأسس و المبادئ و النظريات " ، الطبعة 03 ، أسبوط ، مصر .
- 16 رواية الحسين ، (2006) : " السلوك التنظيمي المعاصر " ، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر .
- 17 روبرت سابولسكي ، (1998) : " لماذا لا يصاب حمار الوحش بقرحة المعدة " ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، السعودية .
- 18 زباني و آخرون ، (1998) : " آثار الضغط المهني و المميزات النفسية على الصحة و الرضا المهني عند المديرين " .
- 19 سامي عبد القوي ، (1995) : " علم النفس الفسيولوجي " ، ط 2 ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية .
- 20 سعاد غيث ، سهيلة محمود ، غادة إسماعيل ، (1999) : " الضواغط " ، دار المعتز للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان .
- 21 سمير شيخان ، (2003) : " الضغط النفسي " ، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان .
- 22 السيد خليفة وليد ، علي عيسى سعد مراد (2008) : " الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي " ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لطباعة والنشر الإسكندرية ، مصر .
- 23 صلاح الدين شروخ ، (2004) : " علم الاجتماع التربوي " ، ب ط ، دار العلوم ، الجزائر .
- 24 طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، (2006) : " إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية " ، ط 1 ، دار الفكر ، الأردن ، عمان .

- 25) عباس محمود عوض، (2006) : "القياس النفسي بين النظرية والتطبيق" ، ب ط ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر .
- 26) عبد الحفيظ مقدم ، (1993) : "الإحصاء والقياس النفسي والتربوي مع النماذج" ، ط01 ، ديوان المطبوعات الجامعية لنشر ، الجزائر .
- 27) عبد الرحمان سعد ، (1998) : "القياس النفسي بين النظرية و التطبيق" ، دار الفكر العربي، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، مصر .
- 28) عبد الستار إبراهيم ، (1998) : "الإكتئاب إضطراب العصر الحديث فهمه و أساليب علاجه" ، سلسلة علم المعرفة، العدد 239 ، المجلس الوطني للفنون ولآداب .
- 29) عبد العزيز، مفتاح محمد ، (1997) : "القرءان و علم النفس" ، الطبعة الأولى ، دار الكتب الوطنية ، بنغازي ، ليبيا .
- 30) عبد المنعم الحفني ، (1995) : "الموسوعة النفسية ، علم النفس حياتنا اليومية" ، مكتبة مدبولي ، الطبعة الأولى ، القاهرة .
- 31) عبودي زيد ، (2006) : "التنظيم الادراي مبادئه وأساسياته" ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 32) عبيدات محمد وآخرون ، (1999) : "منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل والتطبيقات" ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان ، الأردن .
- 33) علي عسكر، (2000) : "ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها" ، دار الكتاب الجديدة ، الكويت، ط2 .
- 34) فاروق السيد عثمان ، (2001) : "القلق و إدارة الضغوط النفسية" ، ط1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .
- 35) فاروق عبده فيله (2009) : "السلوك التنظيمي" ، الطبعة الثانية دار الميسرة، عمان .
- 36) فؤاد بهي السيد ، (1971) : "علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري" ، الطبعة الثانية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .
- 37) القريوتي، محمد قاسم ، (2000) : "نظرية المنظمة و التنظيم" ، دار وائل للنشر و التوزيع عمان ، الأردن .

- 38) القريوني محمد قاسم ، (1994) : " السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعي في التنظيمات الإدارية " ، الطبعة 02 ، مكتبة الشرف ، عمان ، الأردن .
- 39) كمال زيتون ، (2002) : " تدريس العلوم للفهم ، رؤية بنائية " ، عالم الكتاب ، ط 01 ، القاهرة ، مصر .
- 40) اللوزي موسي ، (2003) : " أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط النفسي في المستشفيات الحكومية بالأردن " ، دراسات العلوم الدارية .
- 41) محمد السيد ، عبد الرحمان ، (2000) : " علم الأمراض العقلية و النفسية " ، دار قبي للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر .
- 42) محمد حسن علاوي ، (2002) : " سيكولوجية المدرب الرياضي " ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .
- 43) محمد حسن محمد حمادات ، (2006) : " قيم العمل والإلتزام التنظيمي لدى المديرين والمعلمين في المدارس " ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 44) محمد حسن محمد حمادات ، (2008) : " السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية " ، ط 01 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان .
- 45) محمد حمدي الحجاز ، (1998) : " مدخل إلى علم النفس المرضي " ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ، بيروت .
- 46) محمد شحاتة ربيع ، (2004) : " تاريخ علم النفس ومدارسه " ، دار المعرفة الجامعية ، الأزاريطة ، مصر .
- 47) هارون توفيق الرشيد ، (1999) : " الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها " ، دار الشرق ، القاهرة ، مصر .
- 48) الهيجان عبد الرحمان بن أحمد ، (1998) : " ضغوط العمل مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض .

• المجالات العلمية :

- 49) أبو حمور عنان محمد ، (2011) : "مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن" ، مجلة أبحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية.
- 50) الأحمد أمل ، مريم رجاء محمود ، (2009) : "أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي" ، دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق ، مجلة العلوم التربوية و النفسية ، 10 (01) ، 13-37.
- 51) الأحمد ، طلال بن عايد ، (2004): "الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة" ، دراسة ميدانية للمرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض ، المجلة العربية للإدارة ، العدد 01 .
- 52) الأحمد حنان عبد الرحيم ، (2002) : " ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر و الأعراض)" ، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض ، معهد الإدارة العامة ، الرياض.
- 53) إيناس فؤاد فلمبان ، (2008) : " الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات " ، بإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .
- 54) تيزرة محمد ، (1993) : "الضغط المهني، أبعاده وعلاقته بمستوى القلق والإكتئاب وإنخفاض الرضا المهني" ، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالرباط ، سلسلة ندوات ومناظرات رقم 25 .
- 55) حنونة ، سامي إبراهيم ، (2006) : " قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة " ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- 56) خضر عباس بارون،(1999) : "دراسة في الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل" ، المجلة التربوية، المجلد 13 ، العدد 32، مجلس النشر العلمي جامعة الكويت .
- 57) خضير نعيمة عباس وآخرون ، (1996) : "الالتزام التنظيمي و فعالية المنظمة" ، دراسة مقارنة بين الكليات العلمية والإنسانية ببغداد ، مجلة إتحاد الجامعات العربية ، العدد 31 .

- 58) رشيد مازن ، (2004) : "الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي"،
المجلة العربية للعلوم الإدارية ، العدد 01 .
- 59) رويم فايزة ، (2010) : " واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية : دراسة ميدانية بمدينة ورقلة " ، مجلة الدراسات النفسية و التربوية ، العدد 05 .
- 60) سلامة عبد العادل عبد الفتاح ، (1999) : "الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة عين شمس "، دراسة ميدانية ، مجلة كلية التربية ، العدد 23 ، الجزء الأول ، القاهرة .
- 61) سلامة عبد العادل عبد الفتاح،(1999):"الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة عين شمس"، دراسة ميدانية،مجلة كلية التربية،العدد 23،الجزء الأول،القاهرة.
- 62) شريف ليلي،علي رانيه،(2011): "مصادر ضغوط العمل النفسية لدى معلمات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي وعلاقتها ببعض المتغيرات"،دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية ، مجلة جامعة تشرين للبحوث ، والدراسات العلمية ، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية ، 33 (01) ، 163 – 179 .
- 63) الشوارة ، فيصل محمود، (2011): "الولاء التنظيمي وتقييم أثره على إجمالي الدخل من المبيعات:بالطبيق على شركة مصانع الإسمنت الأردنية لافارج "،مجلة جامعة مؤتة،العدد03.
- 64) الطحج عبد الله، (1996): "قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية والديمغرافية في التنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية"،المجلة العربية للعلوم الإدارية،العدد 01.
- 65) عبد الله الضريبي ، (2010) : " أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات "، مجلة جامعة دمشق ، مجلد 26 ، العدد الرابع .
- 66) العتيبي سعود محمد عوض الله ، (1997) : " الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه"، مجلة الإدارة العامة السعودية ، مجلد 19 ، العدد 07 .
- 67) علي، عبد السلام علي (2000): "المساندة الإجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية لدى طلاب الجامعة المقيمين في المدن الجامعية"، مجلة علم النفس، العدد 53 ، الهيئة العامة للكتاب، 85_102.

- 68) فتيحة بن زروال ، (2010) : "الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات وإستراتيجيات المواجهة"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،مجلة دراسات نفسية وتربوية،العدد 04.
- 69) لطفي راشد محمد ، (1992) : "نحو إطار شامل لتسيير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها" ، مجلات الإدارة العامة ، العدد 75 ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية.
- 70) لعريط بشير ، (2007) : "الأخصائي النفسي و إدارة ضغوط العمل بالمناوبة" ، مجلة العلوم الإجتماعية ، جامعة وهران (02)، 129-137 .
- 71) المعاني أيمن عودة ، (1999) : "الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية"، دراسة ميدانية ، مجلّة الإداري ، معهد الإدارة العامة ، عمان ، مجلد 21 ، العدد 78 .
- 72) النيال، مایسة أحمد و عبدالله، هشام إبراهيم، (1997): "أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة ، وعلاقتها ببعض الإضطرابات الإنفعالية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة قطر"، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي (الإرشاد والمجال التربوي) ، جامعة عين شمس .
- الرسائل الجامعية :
- 73) الشعلان ، راكان متعب ، (2001) : "الولاء التنظيمي و علاقته بكفاءة الأداء لدى العاملين بجوازات مطار الملك خالد" : بالتطبيق على ضباط وصف ضباط جوازات مطار الملك خالد الدولي بالرياض "، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض .
- 74) عایش صباح ، (2011) : "أثر الضغوط النفسية لدى أسر المعاقين على العلاقات الأسرية من حيث متغيري السن ونوع الإعاقة" ، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس الأسري ، جامعة وهران ، الجزائر .
- 75) العبادي أحمد حميد محمد ، (2000) : "الالتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به لدى مديري مدارس التعليم العام للبنين بمحافظة جدة" ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .
- 76) عبد القادر سعيد بنات ، (2009) : "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الإتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

- 77) العتيبي ، مشعل بن حمس ، (2008) : " دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي : دراسة مسحية على العاملين في مجلس الشورى " ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض .
- 78) عودية ولد يحي حورية،(2005):"دور المساندة الاجتماعية كعنصر من عناصر الإتصال في التخفيف من الضغط النفسي لدى المصابين بمرض الربو" ، جامعة ورقلة ، الجزائر .
- 79) عورتاني مأمون عبد القادر، (2003) : " العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية " ، رسالة ماجستير، جامعة النجاح .
- 80) عويضة إيهاب أحمد، (2008): "أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدي العاملين في المنظمات الأهلية في محافظات غزة " ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- 81) قاسم رؤي رشيد، (2012) : " أثر الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة : دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية " ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن .
- 82) محمد بن غالب العوفي ، (2005) : " الثقافة التنظيمية و علاقتها بالإلتزام التنظيمي" ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض .
- 83) الهيجان عبد الرحمان أحمد ، (1998) : " الولاء التنظيمي للمدير السعودي " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- 84) الوزان ، خالد محمد ، (2006) : "المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي : دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين في الإدارة العامة للتدريب و الحراسات و الإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين" ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- ثانيا : المراجع الأجنبية :

85) Alsentali . A. M, (2009) predicting coping styles asa function of internal and external sources of acute stress in sport among skilled male Saudi arabian college athletes , thesis of doctor of philosophy , Murfreesboro , TN.

86) Anson Guy : « Sondage et statistique » 1997 , Labor éditions , Bruxelles .

- 87) Bertram .G (2012) **degree of teachers?stress in jamaica and the united kingdom : Acomparative perspective**. Trafford perspective.
- 88) Brown . B . B, Prinstein . M.J (2011) **Encyclopedia of Adolescence** ,New york, Academic press .
- 89) Conn PM , Freeman ME (2000) **Neuroendocrinology in physiology and Medicine** . Totowa, NJ, Humana press.
- 90) Cooper. C.L, & Marshall. J(1981): **Understanding Executive Stress**, The Macmillan press L.T.D, London
- 91) Didier T. (2004) **épuisement professionnel et Brunot**, 1er édition, Dunod , Paris.
- 92) Dumont. M, Plancherel. B, (2001), **Stress et adaptation chez l'enfant, Presses universitaires du Québec** .
- 93) Estry-Behar .M (1997) **Stress et souffrance des soignants à l'hôpital: Reconnaissance**, analyse et prévention , Paris : Estem.
- 94) Folkman.N.(1984): **Personnel Control, Stress** ,And Coping a Theoretical _analysis, Journal Of Personality and a social Psychology .Vol.46; N:04.
- 95) Hartmann L.C. and Bambacas M. 2000, **"Organizational Commitment: a Multi Method Scale Analysis and Test of Effects"**, The International Journal of Organizational Analysis; Vol.(8).
- 96) Hobfoll. S .E, (1988) **The Ecology of stress. New York: Hemisphere publishing corporation.**
- 97) Jean .L, Armand .C, GraziAni , Purligi , Joel .S(2005) **le stress emotions et strategies d'adaptative** .Armand Colin Paris.
- 98) Keyton,J:2008 **communication and organizational culture cqtaundm sogem.**
- 99) Maqsood A., Hanif R., RehmanG. and Glenn W. 2012, **"Validation of the Three-Component Model of Organizational Commitment Questionnaire"**, Journal of Social Sciences; Vol.(6).
- 100) McMahan B. 2007, **"Organizational Commitment**, Relationship Commitment and Their Association with Attachment Style and Locus of Control", A Master Thesis Presented to The Academic Faculty, Georgia Institute of Technology.
- 101) Meyer J. and Allen, N. 2004, **"TCM Employee Commitment Survey: Academic Users Guide 2004"** University of Western Ontario, Canada.
- 102) Oxington, Kimberly V. (2005) **Psychology of Stress**. New York: Nova Biomedical Books.
- 103) Torres R M, Lawver R G & Lambert D M (2009). **Job-related stress among secondary agricultural education teachers**: A comparison study : Journal of Agricultural Education. 50(3): 100 – 111.