

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

عنوان المذكرة

الإجهااد الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي
لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتور:

ربيع الواهج

إعداد الطالبة:

ليلى مهاية

الموسم الجامعي:

2024 - 2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

عنوان المذكرة

الإجهاد الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي
لدى محاضرات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتور:

ربيع الواهج

إعداد الطالبة:

ليلي مهابة

الموسم الجامعي:

2024 - 2023

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله حبا ورضا وامتنانا على البدء والختام

(وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا طريقا مليئا بالتسهيلات ولكنني فعلتها فالحمد لله حمدا كثيرا
في البداية أهدي نفسي الطموحة التي صبرت وجاهدت من أجل الوصول إلى هذا النجاح الكبير.

وأهدي ثمرة تخرجي هذا

إلى ركني العظيم في الحياة إلى من كلله الله بالهيبة والوقار وعلمني العطاء وإلى من أحمل اسمه بكل

افتخار وأرجو من الله أن يمد في عمرك "والدي العزيز"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى من

كان دعمها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى معلمتي الأولى "والدي الحبيبة"

إلى الأعمدة الثابتة في الحياة وأرضي الصلبة وجداري المتين إلى من مدت أيديهم في أوقات الضعف

ويأمنو بشجاعتني مهما ضعفت وارتخيت إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير المعين "أخواتي"

إلى الذي سانديني عند ضعفي وأزاح عني طريق المتاعب ممهدا لي الطريق خال من العثرات وكان

الأول في تشجيعي للوصول لهدفي أدامك الله لي شيئا جميلا في حياتي لا ينتهي

إلى رفيقة الدرب ورفيقة التخرج والعمر المديد لقد فعلناها يا صديقتي "سهام"

وأمتن لكل من كان له فضل في مسيرتي وساعدني ولو باليسير



ليلي

الشكر والتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين خلق الله

محمد صلى الله عليه وسلم

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل

والذي لولاه لما كنت لأصل لهذا

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ الدكتور المشرف

"ربيع الواهب"

على كل ما قدمه لي من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إطاء موضوع دراستي

كما أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ الدكتور "معمر حمزة"

على مجهوداته

كما لا يفوتني التوجه بالشكر لأساتذة قسم علم النفس، وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا

البحث من قريب أو بعيد....

أقول لكم شكرا جزيلا على كل مجهوداتكم

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، والتعرف على مستوى الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكذا التعرف على الفروق باختلاف الحالة الاجتماعية والخبرة، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق استبيانين على عينة مكونة من 130 ممرضة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والاستعانة بالوسائل الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.
- مستوى الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.
- توجد علاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد الوظيفي، الالتزام التنظيمي.

Abstract:

This study aimed to reveal the relationship between job stress and organizational commitment among nurses in the public hospital institution on February 18, in Metlili, and to identify the level of job stress and organizational commitment, as well as to identify differences according to social status and professional experience. To achieve the goal of the study, two questionnaires were applied to a sample consisting of 130 nurses at the public hospital institution on February 18, in Metlili. This study relied on the descriptive approach and methods. The following results were reached:

-The level of job stress among the nurses of the public hospital institution on February 18, in Metlili is high.

-The level of organizational commitment among the nurses of the public hospital institution, February 18, in Metlili is high.

-There is a relationship between job stress and organizational commitment among nurses at the public hospital institution, February 18, in Metlili.

-there are no statistically significant differences in the organizational commitment of nurses on the public hospital institution, February 18, in Metlili, due to the social status.

-There are statistically significant differences in the organizational commitment of nurses in the public hospital institution, February 18, in Metlili, due to the variable of professional experience.

Keywords: job stress, organizational commitment.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-أ-	الإهداء
-ب-	الشكر والتقدير
-ج-	ملخص الدراسة باللغة العربية
-د-	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
-هـ-	فهرس المحتويات
-ل-	فهرس الجداول
02	المقدمة
	الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة
06	1- إشكالية الدراسة
08	2- فرضيات الدراسة
09	3- أهداف الدراسة
09	4- أهمية الدراسة
10	5- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
11	6- الدراسات السابقة
15	7- التعقيب على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الإجهاد الوظيفي
20	تمهيد
21	1- مفهوم الإجهاد الوظيفي
22	2- النظريات المفسرة للإجهاد الوظيفي
23	3- مصادر الإجهاد الوظيفي
26	4- أنواع الإجهاد الوظيفي

27	5- أعراض الإجهاد الوظيفي
28	6- آثار الإجهاد الوظيفي
29	7- استراتيجيات التعامل مع الإجهاد الوظيفي
32	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي
34	تمهيد
35	1- مفهوم الالتزام التنظيمي
36	2- نظريات الالتزام التنظيمي
40	3- خصائص الالتزام التنظيمي
41	4- أهمية الالتزام التنظيمي
42	5- آثار الالتزام التنظيمي
43	6- مراحل الالتزام التنظيمي
44	7- أنواع الالتزام التنظيمي
45	8- العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي
48	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
50	تمهيد
51	1- منهج الدراسة
51	2- حدود الدراسة
51	3- مجتمع وعينة الدراسة
51	4- خصائص عينة الدراسة
53	5- الدراسة الاستطلاعية
53	6- أدوات الدراسة
64	7- إجراءات تطبيق الدراسة
54	8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

65	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج
67	تمهيد
68	1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
70	2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
72	3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
72	4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
74	5_ عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
	الفصل السادس: تفسير ومناقشة النتائج
76	تمهيد
76	1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
76	2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
77	3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
78	4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
78	5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
80	الاستنتاج العام
81	الاقتراحات
82	المراجع
87	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب السن	51
02	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	52
03	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	52
04	توزيع فقرات استبيان الإجهاد الوظيفي	54
05	ترميز الاستبيان المتبع في محور الإجهاد الوظيفي للعبارة الموجبة والسالبة	54
06	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان أداء الإجهاد الوظيفي	55
07	صدق الاتساق الداخلي لعبارة استبيان أبعاد متغير الإجهاد الوظيفي	56
08	معامل الارتباط لاستبيان الإجهاد الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية	58
09	معامل الارتباط لاستبيان الإجهاد الوظيفي ألفا كرونباخ	58
10	توزيع فقرات استبيان الالتزام التنظيمي	59
11	ترميز الاستبيان المتبع في محور الالتزام التنظيمي للعبارة الموجبة والسالبة	59
12	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان أداة الالتزام التنظيمي	60
13	صدق الاتساق الداخلي لعبارة استبيان متغير الالتزام التنظيمي	61
14	معامل الارتباط لاستبيان أداة الالتزام الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية	63
15	معامل الارتباط أداة الالتزام التنظيمي بطريقة ألفا كرونباخ	63
16	مجال استبيان درجات المعتمد في دراسة أداة قياس الإجهاد الوظيفي	69
17	مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية	69
18	مجال استبيان درجات المعتمد في دراسة أداة مقياس الالتزام التنظيمي	71
19	مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية	71
20	اختبار علاقة الارتباط بين الإجهاد الوظيفي و الالتزام التنظيمي	72
21	اختبار (Anova) لمقياس الإجهاد الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	73

74	اختبار (T) لمقياس الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الخبرة	22
----	--	----

مقدمة

مقدمة:

يعد الإجهاد إحدى التحديات المعاصرة التي يتعرض لها العنصر البشري في أي منظمة أو مؤسسة على اختلاف نشاطها، وذلك لما يترتب عليه من آثار سلبية، خاصة على المدى الطويل، سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات.

ويعتبر الإجهاد الوظيفي من أكثر المشاكل وأخطرها على المنظمة، لذلك احتل اهتماما كبيرا في إدارة الموارد البشرية منذ أكثر من عشرين عاما، حيث أنجزت حوله العديد من الدراسات بالإضافة إلى عقد مؤتمرات العملية والندوات.

وقد تزايد الاهتمام بالإجهاد الوظيفي، حيث أثبتت الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من إجهاد في بيئات العمل لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فقط، بل ينعكس أيضا على مستوى أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها.

وقد أخذ الإجهاد الوظيفي مكانته كظاهرة نفسية سيكولوجية، وبدأت في الازدياد بين الأفراد العاملين لدى منظمات الأعمال في عصرنا الحالي، ويرى علماء السلوك التنظيمي أن تعدد المتغيرات البيئية سواء العادية، أو السيكولوجية جعل الأفراد يتأثرون بها بشكل كبير، ويتخطى هذا التأثير في بعض الأحيان حدود المنزل، والحياة العامة لينتقل إلى بيئة العمل، وحيث أن الإجهاد الوظيفي يشغل حيزا كبيرا في حياة الإنسان، فإنه جعله أكثر قلقا وتأثرا وانفعالا مما ينعكس على أدائه الوظيفي وعلى صحته النفسية والجسدية.

يعد الالتزام التنظيمي أحد الدراسات المهمة بالفرد العامل بالمؤسسة والذي بدوره يعمل على تحقيق أهدافه داخل المؤسسة، بالإضافة إلى إشباع رغباته وحاجاته مما يؤدي إلى التزامه وإلى تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة سواء كانت خدماتيه أو إنتاجية والوصول إلى الكفاءة العالية.

إن الالتزام التنظيمي يمكن أن يكون عامل فشل أو نجاح للمؤسسات، حيث وجد أن تحقيق أهداف المورد البشري مع التطابق بتحقيق أهداف المؤسسة يؤدي إلى ولائه ورغبته بالاستمرار والبقاء في العمل داخل مؤسسته والرضا عن عمله، وبالتالي يتحقق الالتزام التنظيمي مما تنجح المؤسسة، أما فشل الأفراد العاملين في تحقيق أهدافهم يؤدي إلى عدم بقائهم وعدم حبهم وولائهم للعمل وبالتالي عدم التزامهم بالعمل، وهذا يؤدي إلى ظهور مشاكل بالمؤسسة كالتسيب ودوران العمل... الخ، مما ينعكس سلباً على المؤسسة ويؤدي إلى فشلها، ولهذا فعلى المؤسسات أن توفر البيئة التنظيمية المناسبة ذات المرونة والعلاقات الإنسانية والتي تتضمن إشباع حاجيات الأفراد العاملين بها وإشباع رغباتهم، مما يؤدي إلى حبهم وولائهم ورضاهم للعمل ورغبتهم بالبقاء والانتماء إلى المؤسسة، ومنه يتحقق الالتزام التنظيمي وتتحقق أهداف العامل وأهداف المؤسسة.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا سعياً منها الكشف عن العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عينة من ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، وقد اشتملت الدراسة على جانبين النظري والتطبيقي وتضمن ست (06) فصول على الشكل التالي:

الجانب النظري: والذي قسم إلى ثلاث (03) فصول:

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة يتضمن إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهدافها وأهميتها، والمفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: مدخل عام إلى الإجهاد الوظيفي يضم ماهية الإجهاد الوظيفي التي تشمل نظرياته ومصادره وأنواعه وأعراضه وآثاره وصولاً إلى استراتيجيات التعامل مع الإجهاد الوظيفي.

الفصل الثالث: يشمل الالتزام التنظيمي، تعريف الالتزام التنظيمي ونظريات الالتزام التنظيمي، خصائصه وأهميته، آثاره ومراحل وأنواع الالتزام التنظيمي وصولاً إلى العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي.

الجانِب التطبيقِي: يَضمَن ثلاث (03) فصول:

الفصل الرابع: يتناول منهجية الدراسة الميدانية والتي تتضمن منهج الدراسة وحدودها ومجتمعها وعينتها، بالإضافة إلى جمع البيانات وصدقها والأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الاستبيان.

الفصل الخامس: خصص لعرض نتائج الدراسة وتحليلها.

الفصل السادس: وفيه تم تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

وفي الأخير انتهت الدراسة باستنتاج عام الذي يتضمن مجموعة من النتائج واقتراحات.

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7- التعقيب على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

نظرا للتطور والتقدم الذي يعرفه المجتمع اليوم كتطور الإعلام والتكنولوجيا، أصبحت هناك العديد من التغييرات التي تعرفها المجتمعات أدت إلى حدوث انعكاسات على الصحة النفسية للفرد ومن بين هذه الانعكاسات يسبب كثرة الصعوبات والمشاكل التي يتعذر حلها الإجهاد بحالة نفسية ممكن أن تصبح مرضية، فقد أصبح مصطلح الإجهاد له صدى واسع عند كل الأفراد بما أنه يمس كل شرائح المجتمع وفتاته وصار يهدد حياتهم بعرقلتها واضطرابها، فهو حالة تنتج من ضعف الانسجام بين بيئة الفرد الخاصة وبيئة العمل التي يعمل بها، تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص الفرد في هذه البيئة بصورة مستمرة ومتكررة، وتحدث تغييرات في الحالة البدنية والنفسية أو الاثنين معا، فالإجهاد ليس بالضرورة سلبي وإنما هو إيجابي أيضا يمكن أن يحدث للفرد بسبب موقف سار كالنجاح مثلا. (Selys, 1962, p93)

وعلى الرغم من أن للإجهاد آثارا إيجابية، إلا أننا غالبا ما نولي الاهتمام للآثار السلبية لما ينجم عنها من مشاكل على مستوى المؤسسة والفرد على حد سواء، خصوصا وأن مشكلة الإجهاد من منظورها السلبي أضحت في تزايد مستمر. حيث أوردت منظمة العمل الدولية (2009) أن نسبة الإجهاد الوظيفي كانت تمثل 4,8% فقط من الأمراض المهنية عام (1990)، أما الآن فقد تضاعفت أكثر من مرتين خلال السنوات الأخيرة ومازالت تتزايد باطراد. (سيزلاقي، دت، ص 179)

وتختلف الضغوطات التي يواجهها العاملون من مهنة إلى أخرى ذلك حسب الخصوصية التي تحملها كل منها. فالمهن الاجتماعية صنفت كأكثر المهن عرضة للإجهاد كالأعمال ذات الظروف الصعبة والخطيرة، ووظائف المديرين، والأعمال ذات الدوريات المتغيرة والمناوبات.

تعتبر المؤسسات الاستشفائية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الإجهاد، وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر، خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر على المرضى ويعرقل سعيهم إلى تحقيق التفوق في

إنجاز المهام الموكلة لهم، مما قد يقلل من مستوى دافعية الإنجاز والحماس لديهم ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل.

فالإجهاد في المستشفى تنجم عنه آثار وخيمة مما قد تؤثر على الأداء بحيث تكثر الغيابات ويُسجَلُ التأخر في العمل، ويقل الرضا الوظيفي، وبالتالي تزداد الأخطاء الطبية التي يرتكبها بحيث تصبح المؤسسة في صراع بينها وبين الخارج كما يقع الممرض في المشاكل مما قد يترتب عنه الانفصال أو التنقل.

ومن بين الدراسات التي تناولت الإجهاد الوظيفي دراسة (بحري صابر) الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الإجهاد المهني بالاغتراب المهني لدى الأطباء بالمستشفيات، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين الإجهاد المهني والاغتراب المهني وأن مصادر الإجهاد المهني لهؤلاء الأطباء هي مصادر اجتماعية وتنظيمية. (بحري، 2009)

لكن الدراسة الحالية لا تقتصر عند الإجهاد الوظيفي فقط فهي تمتد لتشمل الالتزام التنظيمي والذي يشير على أنه امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه.

ويعد الالتزام التنظيمي من المواضيع الهامة التي تناولتها الأبحاث والدراسات وذلك لدوره البارز في زيادة الكفاءة والفاعلية، حيث يعتبر الالتزام التنظيمي من المصطلحات الحديثة الاستخدام في مجال العلوم الإنسانية ويصفه البعض على أنه نوع من الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته أو هو العملية التي تصبح فيها أهداف المنظمة وقيمها والأفراد أكثر اندماجا وتطابقا. وعليه فإن الفرد في المنظمة كلما تطابقت أهدافه مع أهداف المنظمة كلما تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله وبذل أعلى درجات الجهد للبقاء فيه ويظهر ذلك جليا من خلال أدائه وقيامه بالمهام المطلوبة منه في عمله. (القمي، 2012، ص3)

فالالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله ويقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل، أو الغياب وترك العمل، بينما ضعف الالتزام لدى الفرد وعدم إحساسه بالمسؤولية يؤثر سلباً على سلوكه وعلاقته بزملائه ورؤسائه. (الزهراني، 2004، ص4).

يعتبر الالتزام التنظيمي أحد القضايا المهمة الذي يدخل في إدارة الموارد البشرية، حيث أن له علاقة بعدد من المتغيرات المتصلة بسلوك العاملين في مؤسسات العمل ومن خلال هذا يمكننا طرح تساؤل الدراسة العام كالآتي:

هل توجد علاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي؟

التساؤلات الفرعية:

- 1- ما مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي؟
- 2- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير (الخبرة المهنية)؟

2- فرضيات الدراسة:

- 1- مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.
- 2- مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.
- 3- توجد علاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

3- أهداف الدراسة:

- الكشف عن مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.

- الكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.

- الكشف عن العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.

- معرفة الفروق في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

- معرفة الفروق في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تبعاً لمتغير الخبرة.

4- أهمية الدراسة:

4-1- الأهمية النظرية:

- تحديد طبيعة الالتزام التنظيمي وأبعاده وتحليل علاقته بالإجهاد الوظيفي.

- تتجلى الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كل ما تضيفه إلى المكتبة، من خلال سعيها لتوضيح طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والإجهاد الوظيفي.

4-2- الأهمية العملية:

- إضافة الرصيد معرفي.

- إثراء المعرفة العلمية بين المسؤولين في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- ستساهم هذه الدراسة في الرفع من مستوى الالتزام لدى الممرضات.

5- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

5-1- الإجهاد الوظيفي:

يعرف لوكيا الهاشمي (2006) الإجهاد الوظيفي بأنه: عبارة عن محصلة التفاعل بين الفرد والبيئة يظهر على شكل حالة من التوتر العاطفي والنفسي تؤثر في الأفراد صحيا ومعنويا، ويحدث الإجهاد بفعل عوامل متعددة تتضمن متغيرات فردية وتنظيمية واجتماعية وبيئية مترابطة كالمشكلات الشخصية والاجتماعية وضعف المشاركة وقلة الوقت والتغيرات المفاجئة وغيرها. (لوكيا، 2006، ص13)

ويعرّف الإجهاد الوظيفي إجرائيا بأنه: السيرورة التي تتفاعل بموجبها عوامل منبهة من بيئات مختلفة مع متغيرات فردية لتنتج استجابات فسيولوجية نفسية وسلوكية، توظف الممرضات أنشطة تكيفية خاصة بهم للحفاظ على هذه الاستجابات ضمن نطاقها الطبيعي وهو معيار فعالية هذه الأنشطة ويشمل الأبعاد التالية: الإجهاد البدني، الإجهاد النفسي، الإجهاد السلوكي. وهو الدرجة التي تتحصل عليها الممرضات في مقياس الإجهاد الوظيفي.

5-2- الالتزام التنظيمي:

يعرّف فيصل بن ناصر (2013) الالتزام التنظيمي بأنه: الانسجام بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، والشائع بين قيم الفرد والقيم السائدة في التنظيم، يمكن القول "قوة تطابق واندماج الفرد مع منظمته وارتباطه بها". (فيصل بن ناصر، 2013، ص9)

ويعرف الالتزام التنظيمي إجرائيا بأنه: ذلك التصرف التطوعي والاجتماعي الذي تقوم به الممرضات داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي، حيث يتمثل في مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي تبديها الممرضات بالمؤسسة، ويمكن القول على أنه درجة تطابق الفرد مع مؤسسته وارتباطه ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح المؤسسة التي يعمل بها، وهو الدرجة التي تتحصل عليها الممرضات في مقياس الالتزام التنظيمي.

6- الدراسات السابقة:

سنقوم بعرض الدراسات السابقة بداية بمتغير الإجهاد الوظيفي ثم الالتزام التنظيمي وترتيبهم من الأقدم إلى الأحدث وفقا للترتيب التالي: الدراسات المحلية، العربية والأجنبية.

6-1- الإجهاد الوظيفي:

6-1-1- الدراسات المحلية:

1- دراسة كريمة بوغازي (2018) بعنوان: " الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة

لدى الممرضين"، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى الإجهاد واستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين بمستشفى الحكيم ابن زهر-قلمة-، طبقت هذه الدراسة على 74 ممرضاً، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين.

- وجود علاقة موجبة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال ومستوى الإجهاد المهني، فيحين هناك علاقة سلبية بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة والإجهاد المهني.

2- دراسة خويلدي، خلادي(2019) بعنوان واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات

دراسة وصفية لعمال النظام الدوري (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (enafor) سوناطراك

ورقلة هدفت هذه الدراسة الحالية إلى معرفة درجة الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوري (4/4)

وتكونت عينة الدراسة من 122 عامل، تم اختيارهم بطريقة قصدية، وجمع البيانات أستخدم مقياس

الإجهاد المهني من إعداد الباحثان (2017) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-درجة الإجهاد المهني متوسط لدى أفراد العينة.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الحالة العائلية.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية.

6-1-2- الدراسات العربية:

1-دراسة زكي، رانيا (2016) بعنوان **الإجهاد الوظيفي والكفاءة الذاتية لدى العاملين في التمريض في مستشفيات الصحة النفسية** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الإجهاد الوظيفي والكفاءة الذاتية بين التمريض النفسي الذي يعمل في مستشفيات الصحة العقلية في القاهرة، وقد أجريت في بيئتين، الأولى هي مستشفى العباسية للصحة العقلية والثانية هي معهد الطب النفسي التابع لمستشفيات جامعة عين شمس. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وطبقت على عينة حجمها 98 ممرضا وممرضة (68 إناث و30 ذكور) وقد استخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حيث توصلت الدراسة على النتائج التالية:

- أن أفراد العينة يعانون من مختلف جوانب الإجهاد الوظيفي وأن ضغوط أفراد العينة تتعلق بقدره التمريض النفسي.

2- دراسة القزاز، والسيد برمّة(2017) بعنوان **الإجهاد والكفاءة الذاتية لدى ممرضات في وحدات العناية المركزة** هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الإجهاد والكفاءة الذاتية لدى طقم الممرضات العاملات في وحدات العناية المركزة للمواليد الجدد في بورسعيد، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي على عينة شملت 33 ممرضة وقد استخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حيث توصلت الدراسة على النتائج التالية:

- أن أعلى نسبة من الممرضات لديهن مستوى عال من الإجهاد في المجال النفسي والفيزيقي.

6-1-3- الدراسات الأجنبية:

- دراسة سينغ، سونيتا، شارما (2011) بعنوان: " **مستوى الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبل المتدربين في التمريض** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الإجهاد واستراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبل المتدربين في التمريض في المعهد الوطني لتعليم التمريض (PGIMER) بمدينة شانديغار، حيث طبقت هذه الدراسة على 44 طالبا تم اختيارهم من

المدرسين في السنة الرابعة، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- أن ثلث الطلاب لديهم إجهاد معتدل 63.6%، و 34.1% منهم يعانون من إجهاد خفيف وأن 2.3% من الطلاب يعانون من إجهاد شديد.

6-2- الالتزام التنظيمي:

6-2-1- الدراسات المحلية:

1-دراسة دليبي لحسن(2020) بعنوان واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في مجموعة من المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة بمختلف أطوارها، طبقت الدراسة على عينة قدرها 286 أستاذا ومعلما واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي معتمدا على الاستبيان لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة على النتائج التالية:

- أن مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطا.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

2- دراسة بكرأوي عبد العالي (2021) بعنوان مستوى الالتزام التنظيمي في العمل دراسة ميدانية بالمجمع الغازي شمال رقان ولاية أدرار الجزائر هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المجمع الغازي شمال رقان ببلدية سالي ولاية أدرار وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الشخصية بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع المعلومات على عينة بلغت 285 وتوصلت الدراسة على النتائج التالية:

-وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى عمال المجمع الغازي شمال رقان.

- وجود فروق في مستويات الالتزام التنظيمي لدى العمال تعزى لمتغيرات السن، المستوى التعليمي والخبرة.

6-2-2- الدراسات العربية:

1-دراسة حنونة (2006) بعنوان قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات

الفلسطينية في قطاع غزة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وكذا معرفة تأثير بعض العوامل الديموغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم مثل (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل، مستوى التعليم، نوع الوظيفة) طبقت هذه الدراسة على 340 موظف وموظفة يعملون بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية والمتغيرات الديموغرافية.

2- دراسة أسليم (2013) بعنوان الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء المهني لدى الممرضين

العاملين في مراكز الرعاية الأولية بقطاع غزة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي والأداء المهني لدى الممرضين، طبقا هذه الدراسة على 260 ممرضا وممرضة وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى الممرضين.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء المهني.

6-2-3- الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (2013) Erlan:

بعنوان: أثر الالتزام التنظيمي على أداء المنظمة حيث هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الالتزام التنظيمي على أداء المنظمة، طبقت هذه الدراسة على 400 من عينة الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى:

- توافر الالتزام التنظيمي بمستوى مرتفع ويؤدي توافره إلى زيادة مستوى أدائهم.

7-التعقيب على الدراسات السابقة:**7-1-1- التعقيب على الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الإجهاد الوظيفي:**

من خلال العرض السابق للدراسات والأبحاث، تشكلت لدى الباحث بعض الملاحظات والإثراءات حول هذه الدراسات، ويمكن تحديد أهم الجوانب التي تناولتها تلك الدراسات:

7-1-1-1- من حيث الأهداف:

تنوعت الأهداف التي من أجلها قام الباحثون بإجراء دراساتهم حول مفهوم الإجهاد الوظيفي، وأهم هذه الأهداف نذكر:

- الكشف عن العلاقة بين مستوى الإجهاد واستراتيجيات المواجهة لدى المرضى.
- معرفة درجة الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوري.
- تقييم الإجهاد الوظيفي والكفاءة الذاتية.
- تحديد العلاقة بين الإجهاد والكفاءة الذاتية لدى طاقم الممرضات.
- معرفة مستوى الإجهاد واستراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبل المتدربين في التمريض.
- أما دراستنا هدفت على الكشف عن العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي.

7-1-1-2- من حيث حجم العينة ونوعها:

- اختلفت عينة الدراسات السابقة وتراوح ما بين 33 و122.
- طبقت الدراسات السابقة على المرضى والممرضات باستثناء دراسة خويلدي وخلادي (2019) التي طبقت على عمال قطاع المحروقات.
- أما دراستنا تتكون من 130 ممرضة.

7-1-1-3- من حيث الأداة:

تشابهت كل الدراسات في الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وهو الأداة المعتمدة في دراساتنا.

7-1-1-4- من حيث المنهج:

تشابهت كل الدراسات في استخدام المنهج الوصفي وهو المنهج المتبع في دراستنا.

7-1-5- من حيث النتائج:

- 1- أظهرت نتائج دراسة كريمة بوغازي (2018) وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى المرضين كما أظهرت دراسة خويلدي وخلادي (2019) أن درجة الإجهاد المهني متوسط لدى أفراد العينة، وتبين من خلال دراسة زكي ورائيا (2016) أن أفراد العينة يعانون من مختلف جوانب الإجهاد الوظيفي وأن ضغوط أفراد العينة تتعلق بقدرة التمريض النفسي وأظهرت دراسة القزاز والسيد البرمة (2017) أن أعلى نسبة من المرضات لديهن مستوى عال من الإجهاد في المجال النفسي والفيزيقي، وتبين من خلال دراسة سينغ وسونيتا، شارما (2011) أن ثلث الطلاب لديهم إجهاد معتدل 63.6% و 34.1% منهم يعانون من إجهاد خفيف وأن 2.3% يعانون من إجهاد شديد.
- 2- أظهرت نتائج الدراسات السابقة عن وجود علاقة موجبة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال ومستوى الإجهاد البدني، في حين هناك علاقة سلبية بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة والإجهاد المهني وهذا ما أشارت إليه دراسة كريمة بوغازي (2018).
- 3- أظهرت نتائج الدراسات السابقة أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية ولا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية وهذا ما أشارت إليه دراسة خويلدي وخلادي (2019).

7-2- التعقيب على الدراسات التي تناولت مفهوم الالتزام التنظيمي:

7-2-1- من حيث الأهداف:

- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في مجموعة من المؤسسات التعليمية.
- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المجمع الغازي.
- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي والأداء المهني لدى المرضين.
- معرفة تأثير الالتزام التنظيمي على أداء المنظمة.

ودراستنا كانت التعرف على العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي

7-2-2- من حيث حجم العينة ونوعها:

اختلفت عينة الدراسات السابقة وتراوح ما بين 260 و 400.

أجريت الدراسات في عدة بيئات مختلفة وتنوعت: دراستين بدولة فلسطين (غزة) دراستين بدولة

الجزائر (ورقلة و أدرار) ودراسة أجنبية.

7-2-3- من حيث الأداة:

تشابهت كل الدراسات في الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وهو الأداة المعتمدة

في دراستنا.

7-2-4- من حيث المنهج:

تشابهت كل الدراسات في استخدام المنهج الوصفي وهو المنهج المتبع في دراستنا.

7-2-5- من حيث النتائج:

1- أظهرت نتائج دراسة دليلي (2020) أن مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان

متوسطا وتبين من خلال دراسة بكرأوي (2021) وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى

عمال المجمع الغازي بينما دراسة حنوننة (2006) أظهرت عن وجود مستوى عال من الالتزام

التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية، كما أظهرت دراسة أسليم (2013) عن وجود

مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى المرضين وأيضا دراسة Erlan (2013) توافر الالتزام

التنظيمي بمستوى مرتفع ويؤدي توافره إلى زيادة مستوى أدائهم.

2- أظهرت نتائج حنوننة (2006) عن وجود علاقة دالة إحصائية بين مستويات الالتزام التنظيمي

لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية والمتغيرات الديموغرافية، وتبين من خلال دراسة أسليم (2013)

عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء المهني.

3- أظهرت نتائج دراسة دليلي (2020) وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية وتبين من خلال دراسة بكرأوي (2021) وجود فروق في مستويات الالتزام التنظيمي لدى العمال تعزى لمتغير السن، المستوى التعليمي والخبرة.

الفصل الثاني: الإجهاد الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الإجهاد الوظيفي
- 2- النظريات المفسرة للإجهاد الوظيفي
- 3- مصادر الإجهاد الوظيفي
- 4- أنواع الإجهاد الوظيفي
- 5- أعراض الإجهاد الوظيفي
- 6- آثار الإجهاد الوظيفي
- 7- إستراتيجيات التعامل مع الإجهاد الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع الإجهاد الوظيفي من الموضوعات المحورية داخل المنظمة وهذا لما له من تأثيرات على الفرد والمنظمة معاً، وبالرغم من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلا أنه يبقى حديث الساعة حيث يقدم الكثير من الباحثين والدارسين قراءات مختلفة لمفهومه ونظرياته ومصادره وأعراضه وآثاره واستراتيجيات التعامل معه التي سنقوم بتناولها خلال هذا الفصل.

1- مفهوم الإجهاد الوظيفي:

يعرف الإجهاد الوظيفي على أنه: "الوضع الذي يحدث عندما يدرك الأفراد أن الظروف أو الضغوط التي تواجههم قد تكون أكثر من قدرة تحملهم." كما يعرف أيضا: "مجموعة من العوامل الضارة الخارجية في بيئة العمل، والتي قد تكون نفسية أو جسدية أو اجتماعية." (الحدادي، 2019، ص630)

ويعرفه نوبرت سلامي (Nobert Sillamy): "الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الاتزان وهذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية" (Nobert ,1996 ,p249)

أشار إليه سيلبي (Selye) عام 1950 "استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي أعراض التكيف العام " (حمداش، 2004، ص92-93)

ويعرفه فاروق السيد عثمان: " هو تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية وقد ينتج الإجهاد كذلك من الصداع والإحباط والحرقان والقلق، وتصنف الأنماط المختلفة للإجهاد عادة طبقا لعامل الإجهاد وأثره إلى إجهاد ناجم عن كثرة المعلومات وإجهاد انفعالي." (السيد عثمان، 2001، ص96)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإجهاد الوظيفي أنه مجموعة من الضغوط أو الأشياء التي تأتي من العمل أو العوامل الشخصية التي تواجه الفرد أثناء تأديته لمختلف واجباته الوظيفية في مكان العمل.

2- النظريات المفسرة للإجهاد الوظيفي:

1. نظرية هانز سيللي 1956: هو طبيب متأثر بتفسير الإجهاد تفسيرا فيسيولوجيا، وتنطلق نظريته أن الإجهاد متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط، يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة وأنماط يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير مزعج، وقد أطلق "سيللي" ثلاث مراحل:

1. المرحلة الأولى: تسمى باستجابة الإنذار في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له تحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهينا لها ، مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية فيرتفع الضغط فيكون الجسم في حالة استنفار و تآهب كامل من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد.

2. المرحلة الثانية: هي مرحلة المقاومة وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

3. المرحلة الثالثة: وتسمى الإجهاد تعقب مرحلة المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وفي هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد، وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من الأجهزة بالعطب ويسير المريض بخطى سريعة نحو الموت.

2. نظرية لازارس: وقد نشأت هذه النظرية سنة 1970 نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو إدراك بسيط للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية وبذلك يستطيع الفرد تفسير سلوك الموقف. (عبد القادر و عبد العزيز، 2022، ص12.11)

3- مصادر الإجهاد الوظيفي:

تنقسم مصادر الإجهاد إلى مصادر تنظيمية ومصادر عامة ترتبط بالحياة اليومية :

3-1 مصادر الإجهاد التنظيمية: تنقسم إلى عدة أقسام أهمها:

1. المتطلبات الفيزيولوجية: يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغير العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الإجهاد عليه، وستتطرق إلى بعض المصادر التي تحيد بالعامل في المنظمة:

الإضاءة: تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، فالإضاءة الجيدة تعين الفرد على رفع مستوى إنتاجيته وبذل مجهود أقل وتسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في نفوس الآخرين وزيادة التعب، إذا تعرضت حاسة البصر إلى زيادة أو نقصان في شدة الإضاءة فإنها تحدث نوعين من الإجهاد: الإجهاد البصري والإجهاد العصبي.

الضوضاء: غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء أن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيط جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كبيرا في التأثير على وظائف الجهاز العصبي مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء الواجب، وهذا ما يؤدي إلى خلق إجهاد مهني لدى العامل في المنظمة.

الحرارة: اعتبر **موشنسيكي 1983** حالات الضيق الناتج عن الحرارة غير مرتبطة بالدرجات العالية لهذه الأخيرة، وإنما نتيجة لثلاث متغيرات متفاعلة وهي الحرارة المرتفعة والرطوبة والهواء، وهذا يجعل الإجهاد قابلا للتحمل، وهذا ما يؤكد أن الحرارة تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد في العمل.

التهوية: تؤثر التهوية تأثيراً كبيراً في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموماً، كما تبين من خلال الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضغط والتفكير في ترك مكان العمل، وبذلك تساعد التهوية في اختلال التوازن لدى الفرد العامل مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الناتجة عن الإجهاد. (بحري، 2017، ص263-262)

2- متطلبات المهام: أهم متطلبات المهام المتمثلة في:

عبء العمل: إن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه أعراض مختلفة للإجهاد النفسي والجسمي وتفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل، العبء الكمي والذي يكون فيه الفرد مطالب بأداء وظائف في وقت محدد، والعبء الكيفي يكون محتوى الوظيفة فيه معقد جداً ويستلزم درجة عالية من المهارات والكفاءات للقيام بالمهام وأداء العمل.

فترة العمل (دوريات العمل): إن توسع النسيج الاجتماعي والاقتصادي والتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم، جعل العامل يعمل في ورديات على مدار اليوم الكامل، ومن هنا يبدأ الإحساس بالإجهاد.

الهيكل التنظيمي: إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها كما أن شكل الهيكل التنظيمي من العوامل المسببة للإجهاد المهني، ولأن أي تغيير غير محضر له يولد لدى العاملين حالة من عدم الاستقرار والشك والخوف والمقاومة، فالتغيير التكنولوجي داخل التنظيم قد يتحول إلى حالة إجهاد، وقد يتولد الإجهاد بسبب الإرهاق الإداري والتعسف الوظيفي (التغيير التنظيمي) كما أن التغيير في الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقاً وإجهاداً واستنزافاً لقوى العمل في هذه المؤسسات. (حمداش، 2004، ص35-21)

3 متطلبات الدور: يمكن تعريف الدور على أنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته، وتوقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك

التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو توقعات الشخص نفسه أو مع قيمه الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح فيحدث ما يسمى بغموض الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور.

4. المتطلبات الشخصية: في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملاً وسيطاً أو متداخلاً تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي على الفرد، وبما أن لكل إنسان شخصيته المختلفة، وسماتها التي تميزها وكذا خصائصها المنفردة، فتفاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل دوراً كبيراً في تحديد الإجهاد، ومن أهم هذه المتطلبات:

مركز التحكم في الأحداث: تصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز التحكم الداخلي والذين يستطيعون التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة، ويتميزون بأنهم أكثر احتمالاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلق وأقل معاناة من ضغط العمل، لذا يتكيفون معها أما أصحاب مركز التحكم الخارجي يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل خارجية عن تحكمهم وسيطرتهم ويتميزون بارتفاع مستوى القلق وأكثر معاناة من ضغوط العمل، لذا يكونون أقل إحباطاً وتفاعلاً وتورطاً في المواقف الضاغطة.

المسؤولية عن الآخرين: بصورة عامة تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الإجهاد وبخاصة في البيئات التي تعطي وزناً وأهمية للمسائلة أو المحاسبة في العمل ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة أو الأدوات .

فرص غير كافية للتطوير المهني: إن إحساس الفرد بغياب فرص لتطوير مهارات العمل أو الارتفاع بمستوى التأهيل، يعتبر مصدر للقلق والإجهاد للفرد، وتلعب التوقعات الشخصية دوراً في الشعور بالإجهاد الذي يؤثر على المنظمة مباشرة.

2_2 مصادر الإجهاد العامة:

الحياة اليومية وتغيراتها: إن حياة الفرد تحتوي على عدة تغيرات يومية، قد تكون ملائمة أو غير ملائمة له فالفرد يعيش أحداث حياة مختلفة بإيجابياتها وسلبياتها التي تحمل درجات مختلفة من الضغوط.

الحياة العائلية: قد تكون الأسرة مصدرا لبض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض ن فالبيت والأسرة ينشآن ضغوط كثيرة على الفرد كالموم المالية. (بحري، 2017، ص365)

4-أنواع الإجهاد الوظيفي:

الإجهاد الوظيفي ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان أن يتجنبها فوجود مستوى معين منه لا يضر بالفرد بل يفيد على بيئة بالخير والفائدة وهذا ما يسمى بالإجهاد الضروري ولكن ارتفاع مستواه قد ترافقه آثار سلبية على صحة الفرد وبيئته، ومن آثاره الإيجابية ويليام توكر:

1- الإجهاد المفيد: ويعبر عنه بمناخ الحياة نظرا للدور الهام الذي يلعبه هذا الإجهاد في تنشيط الجهاز الفيزيولوجي للعضوية التي تستجيب لطريقة المواقف المهددة التي تعترضها.

2- الإجهاد المضر: الذي إذا بلغ مستوى معين قد يسبب أضرار معتبرة أو نفسية.

3- الإجهاد الصحي: يعتبر الإجهاد ظاهرة أساسية في الحياة اليومية كما أنه ضروري لنمو وتحقيق ذاته بشرط أن يكون الاستجابة التكيفية للفرد مناسبة لما يتطلبه الموقف ويساعد الإجهاد على نمو شخصية الإنسان وارتباطه بعمليات التعلم والسعي لحل المشكلات فهو يثير حماس الأفراد ويحثهم على تحسين أو زيادة مردوديتهم.

4- الإجهاد المرضي: يرى كل من أجرباردت ودلماس أنه يوجد إجهاد بهذا المفهوم المرضي إلا إذا كانت الاستجابة مفرطة أو سيئة التكيف أو مؤلمة في حين يمكن أن يسبب التعرض للمجهودات البسيطة ولكن بشكل متكرر للإجهاد المرضي، وكما عند الحديث

عن ظاهرة الإجهاد لا بد أن تراعي شدة العوامل المجهدة وتكرارها وما تحدثه من استجابات لدى الفرد وعلى بيئته فيصبح بذلك مصدر خطر ويكون ممر للتوازن الطبيعي للفرد.

5- الإجهاد الحاد: يمثل استجابة مفاجأة تحدث لعامل أو لمجهود غير محدد، يمكن مثلاً لهذا النوع من الإجهاد أن يظهر بعد وضعية مهمة كالحداد أو ترقية في العمل، لكن رغم ذلك يمكن للاستجابة أن تتغير من شخص لآخر.

6- الإجهاد المزمن: يعتبر استجابة الجسم لوضعية إجهاد تستمر في الزمن، وهي الحالة عندما يملك الشخص شعوراً بأن المطلوب منه ستجاوز قدرته، ودائماً ما يعرض هذا النوع من الإجهاد صحة الشخص للخطر. (صابري و زلفاني، 2021، ص44.42)

5- أعراض الإجهاد الوظيفي:

تتوزع أعراض الإجهاد وتظهر في مختلف الوظائف النفسية والجسدية والأجهزة المختلفة للجسم، يمكن عرضها على نحو التالي:

1- أعراض الجسدية: تتمثل في:

- تغيرات في أنماط النوم (الأرق، النوم الزائد...).

- تغيرات في الهضم (الغثيان والقيء والإسهال وعسر الهضم).

- فقدان الدافع الجنسي، آلام الرأس.

- التعب وتنمل اليدين والقدمين أو فقدان الطاقة.

- الدوار والإغماء والارتعاش والعرق الزائد.

2- أعراض العقلية: تتمثل في:

- فقدان التركيز وانحطاط في قوة الذاكرة وصعوبة اتخاذ القرارات.

- الارتباك ونوبات الهلع والانجراف من الوضع السوي والنسيان.

- تزايد عدد الأخطاء وانخفاض في الإنتاجية ودافعية منخفضة.

4- أعراض الانفعالية: وتتمثل في:

- سرعة الانفعال وتقلب في المزاج وسرعة الغضب.
- العصبية، العدوانية واللجوء إلى العنف.
- الاكتئاب وسرعة البكاء.
- الشعور بالاحتراق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط.

5- أعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية: وتتمثل في:

- عدم الثقة غير المبررة بالآخرين ولومهم.
- التحكم والسخرية من الآخرين وتبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين.
- التفاعل مع الآخرين بشكل آلي (غياب الاهتمام الشخصي). (بحري، 2009، ص55.56)

6- آثار الإجهاد الوظيفي:

سنتطرق إلى أهم آثار الإجهاد على الفرد والمنظمة:

1- على مستوى الفرد :

تأثيرات سلوكية: من أهم تلك التغيرات الإفراط في التدخين، اضطراب التغيير في عادات النوم، العدوانية وعدم احترام أنظمة وقوانين منظمة، وهناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط خاصة في الأوساط الأكاديمية والإدارية هما : إدمان الخمر، و المخدرات، فإدمان المخدرات والكحول يضعف نشاط الفرد في العمل ويمكن معرفة هذا المرض من ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل والتغيب المتكرر وسوء التقدير والمظهر المزري والتوتر العصبي.

تأثيرات نفسية: يؤدي الإجهاد إلى اضطرابات سيكولوجية ناتجة عن إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل كالشعور بالقلق والتصرف بعصبية شديدة، وعدم الاتزان الانفعالي، وكذا الاضطرابات النفس جسدية كالقرحة المعدية، ارتفاع ضغط الدم.

تأثيرات صحية أو بدنية: تشير الكثير من البحوث إلى وجود علاقة بين الضغوط والمشكلات أو الاضطرابات الصحية تنحصر في رعشات البرد، الحمى، ومشكلات تظهر في شكل إحباط وقلق، سرعة ضربات القلب، ضغط الدم.

2- على المنظمة :

تتكون المنظمات من مجموعة من الأفراد وهم معرضين للشعور بالإجهاد الذي يؤثر على صحتهم البدنية والنفسية وكذا سلوكياتهم اليومية، وهذا التأثير يمتد ليصل إلى المنظمة، لأن المناخ التنظيمي الذي يتواجد فيه الفرد يتأثر بالإجهاد وتكمن نتائج الإجهاد على المنظمة في:

- خسائر مالية ناتجة عن حوادث العمل أو كثرة العطل المرضية....
- تدني مستوى الرضا الوظيفي وديناميكية المنظمة وبالتالي الإنتاج.
- صراعات بين الزملاء وفي كل المستويات.
- التغيب، استقالات وإضرابات.
- عدم القدرة على مواجهة تحديات المهنة ومتطلباتها. (عمرون، دهمش، 2021، ص21)

7- استراتيجيات التعامل مع الإجهاد الوظيفي:

1- الاستراتيجيات الشخصية: يمكن تقسيمها إلى:

1. الصحة البدنية: يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوعا من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد ومنه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة. (عسكر، 2000، ص189)
2. المساعدة الاجتماعية: تعتبر من أهم الاستراتيجيات للتعامل مع الإجهاد وهي تمثل أقل العواقب غير المرغوبة عند مقارنتها بالبدائل الأخرى كاستخدام المهدئات وهي الطريقة الأكثر استعمالا اليوم في المنظمات. (السيد عثمان، 2001، ص117)

3. التخطيط المسبق وتحديد الأهداف: عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وتكون تلك قابلة للتنفيذ، بالإضافة للتخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

4. التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الاسترخاء والتأمل والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي إلى قيامه بعمل خلاف وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

5. معرفة الذات و الوقوف على قدرات الشخص: وهو عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه أمام الآخرين، كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة ردة فعله اتجاه سلوكيات الآخرين. (المرجع نفسه، ص117)

2- الاستراتيجيات التنظيمية: وتحدد في:

1. التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة: إن المخالفات التي يقوم فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشبع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2. التدريب المهني: وهي عملية تساعد الفرد على تعلم معلومات واكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية ومستويات أقل من الإجهاد.

3. مشاركة العامل في اتخاذ القرار: أكدت الدراسات على أن إشراك العامل في عملية اتخاذ القرار في الوظيفة يعد وسيلة لتخفيف الإجهاد كمؤثر في العملية التنظيمية ويؤدي هذا الإشراك في إزالة الغموض وصراع الأدوار الأمر الذي يعزز الأمان لديه.

4. فتح قنوات اتصال: وهذا بإعطاء لفرصة للعامل في أن يدي بريأيه في كل ما يجري داخل المنظمة، فعندما يحس العامل بأن شكواه ومشكلاته الخاصة به تحظى بالاستماع والإنصات، عندها يحس أن المسؤول مهتم به وبذلك تقل معاناته من الإجهااد. (كشروود، 1995، ص346)

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستطيع القول أن الإجهاد يؤثر على مختلف جوانب حياة الفرد فأينما يحل الفرد يتعرض لمجموعة من المجهودات المختلفة، ولأن الفرد العامل يقضي وقتا معيناً في مكان عمله، الشيء الذي جعل شعوره بالإجهاد الناجم عن العمل تمتد نتائجه وتؤثر على أدائه وعلى أداء المنظمة على حد سواء لذا يحاول الفرد أن يتأقلم ويتكيف مع مختلف المجهودات التي يتعرض لها رغبة في الحد من آثار الإجهاد السلبية عليه، من أجل خلق توافق بينه وبين مهنته ووظيفته وبين محيطه وبيئته التي يعيش فيها وتحويل المجهودات إلى دوافع ومحفزات في وظيفته وكل حياته .

الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الالتزام التنظيمي.
- 2- نظريات الالتزام التنظيمي.
- 3- خصائص الالتزام التنظيمي.
- 4- أهمية الالتزام التنظيمي.
- 5- آثار الالتزام التنظيمي.
- 6- مراحل تطور الالتزام التنظيمي.
- 7- أنواع الالتزام التنظيمي.
- 8- العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي.

خلاصة

تمهيد:

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ورغبته القوية في البقاء فيها ويظهر أيضا في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى.

1- مفهوم الالتزام التنظيمي:

لغة: يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة. (عاشوري، د ت، ص64)

اصطلاحاً: تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله، إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل، والالتزام نحو الواجبات، والمهام الداخلية للعمل والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي. (المرجع نفسه، ص64)

أما (موتز 1988) فقد عرفه على أنه: "استجابة وجدانية (اتجاه) ينتج من تقييم حالة العمل التي تربط الفرد بالتنظيم" (الهنداوي، 2012، ص198)

وفي عام 1991 "انتقد ماير وألن" التصورات السابقة عن مفهوم الالتزام التنظيمي واقترحا تعريفاً جديداً ومقياساً بديلاً للالتزام التنظيمي يميز بين ثلاثة أشكال للالتزام هي الالتزام الوجداني، والالتزام المستمر، والالتزام المعياري.

وقد عرفه (الكلاي 1997) على أنه: "شعور الموظف الإيجابي نحو منظمته ومدى ارتباطه بها ورغبته في البقاء فيها".

ويعرف (حريم 2013) الالتزام التنظيمي بأنه: الرغبة الشديدة للاستمرار كعضو في منظمة معينة والاستعداد لبذل مجهود عال للمنظمة.

وبعبارة أخرى: أنه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة. "وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها". (حريم، 2013، ص94)

ويعرفه "بيثولو" على أنه قوة إيمان الفرد وقبوله بأهداف المنظمة وقيمها والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها والمحافظة على عضويته فيها. (عبد الباقي، 2000، ص17)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه الشعور الإيجابي عن مدى قبول الفرد لأهداف المنظمة من خلال قوة إيمانه، ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها مع رغبته القوية في البقاء والاستمرار في العمل بها.

2- نظريات الالتزام التنظيمي:

1-2 النظرية البيروقراطية:

تعتبر البيروقراطية حسب ماكس فيبر "بأنها ذلك التنظيم الضخم في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر الذي يوجد لتحقيق أهداف الدولة وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع ووضعها موضع التنفيذ والبيروقراطيون هم أولئك الأفراد العاملون في الإدارات الحكومي، الذين يتم اختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية ويكونون فيما بينهم تنظيمًا هرميًا تحكمه قواعد معينة، وتحدد فيه الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات ويتجسد فيه سلوك الالتزام والالتزام في أداء الأعمال والمهام بالأفراد العاملين.

ومن خصائص هذه النظرية:

- تحديد الاختصاصات الوظيفية في المنظمة.
- توزيع الأعمال والأنشطة الإدارية على الأفراد في المنظمة.
- الفصل بين الأعمال الرسمية للموظف وبين الأعمال الشخصية الخاصة به.
- انتهاج أسلوب الرسمي في التعامل مع الأفراد العاملين.
- حفظ الوثائق الرسمية وأرشفتها وتنظيمها.
- تحقيق الأمن الوظيفي لأفرادها من خلال التقاعد وزيادة الرواتب. (الشماع

،خضير، 2009، ص33-48)

2-2 نظرية الإدارة العلمية:

تعود لـ "فردريك تايلور" معتمدا فيها على الأسس العلمية في دراسة الحركة والزمن

وتحياً الظروف المادية والتنظيمية حتى يقوم الفرد بإنجاز عمله بأعلى كفاءة وبأقل تكلفة مع تحقيق سلوك الالتزام عند العاملين.

ومن أهم افتراضات هذه النظرية :

- النظر للعامل على أنه آلة تستجيب للجميع الأوامر والتعليمات.
- اعتماد مبدأ تقسيم العمل.
- دفع الأجور والحوافز بغية تحقيق كفاءة الأداء والالتزام داخل المنظمة.
- اعتماد مبدأ الحركة والوقت لتفادي ضياع الوقت والجهد وتجسيد الالتزام في إنجاز الأعمال المنوطة بالعاملين.
- اعتماد كمبدأ الرشد والعقلانية في التعامل مع الإدارة. (المرجع نفسه، ص 47-48)

2-3: نظرية التنظيم الإداري:

تعود هذه النظرية " هنري فايول " تقوم على عناصر الإدارة التخطيط والتنظيم، إصدار الأوامر التنسيق والرقابة ولقد حدد أربعة عشر مبدأ للإدارة هي:

- تقسيم العمل.
- السلطة.
- الانضباط.
- وحدة الأمر.
- وحدة التوجيه.
- خضوع المصلحة الفردية للمصلحة العامة.
- التعويض.
- المركزية.
- سلسلة التدرج.
- الترتيب.

- المساواة.

- استقرار الأفراد.

- المبادأة.

- روح التعاون.

وقد أشار أن هذه المبادئ ليست قوانين، وإنما هي مجرد قواعد مرنة قابلة للتطبيق في مختلف المواقف والمنظمات. (المصرن، 2004، ص62)

2-4 نظرية هرم الحاجات ماسلو:

افترض "ماسلو" أن الرغبات الإنسانية هي بمثابة دوافع تتخذ شكل هرم للحاجات، حيث أن ترتيب الحاجات يقوم على افتراض أساسي مفاده:

{ كلما انخفضت درجة الدافع على هذا الهرم كانت أسبقيتها ومن ثم سطوها أكبر على الفرد بشكل عام }

لقد فسر ماسلو الحاجات إلى :

1- الحاجات الفسيولوجية :

وهي تتضمن الحاجات التي تهتم بالمحافظة على النظام الفسيولوجي الذي يضمن للفرد الحياة كالطعام والشراب والجنس والراحة... الخ. وتعتبر هذه الحاجات أقوى الحاجات الإنسانية، وهي في العادة تسيطر على باقي حاجات الإنسان إذا لم تكن مشبعة.

ومن أهم الأمثلة على هذا النوع من الحاجات، الفرد الجائع بدرجة كبيرة لفترة طويلة لن يفكر بتأليف الموسيقى أو بناء عالم جديد أو ابتكار نظرية جديدة، إنه يكون مشغولاً أكثر بكيفية الحصول على ما يشبع حاجاته الأساسية.

2- حاجات الأمان:

وهي تتضمن الحاجات التي توفر للفرد الحماية من الأخطار البيئية، التي تشكل خطرا صحيا عليه، أو خطر اقتصاديا متعلقا باستمرارية عمله ودخله المادي، الذي يوفر له مستوى محدد في المعيشة.

ومن أهم الأمثلة على هذا النوع من الحاجات شعور الإنسان بالتهديد وفقدان الأمن خلال الحرب وموجات الجريمة والفيضانات والزلازل، وما شابه ذلك من الظروف التي تزداد فيها حاجة الإنسان إلى الأمن والأمان أكثر من غيرها.

3- حاجات الحب والانتماء:

بما أن الإنسان مخلوقا اجتماعيا يعيش ضمن جماعات إنسانية، بالتالي فإن لديه حاجات اجتماعية يسعى لإشباعها كالحب والصدقة والانتماء، والقبول من الآخرين. ويؤكد ماسلو أن هناك علاقة ارتباط قوي ما بين خبرات الطفولة الدافئة والصحة النفسية من خلال الرشد، فالحب هو شرط أساسي مسبق للارتقاء الصحي لدى الإنسان.

4- حاجات الاحترام:

يتضمن هذا النوع من الحاجات شعور الإنسان بقيمته وأهميته. وهي تشمل المكانة الاجتماعية، واعتراف الآخرين بالفرد وتقبلهم له وانتباههم إليه والمركز الاجتماعي والشهرة والسمعة الطيبة... الخ.

5- حاجات تحقيق الذات :

تمثل هذه الحاجات الرسالة التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في حياته كأن يكون مديرا، أو رجل أعمال ويأتي إشباع هذه الحاجة لدى الفرد بعد إشباع جميع الحاجات السابقة. (المرجع نفسه، ص 273.275)

5- نظرية X و Y:

تقوم نظرية X على الافتراضات التالية :

- إن الفرد كسولا بطبيعته يكره العمل ويتجنبه إذا كان في استطاعته.
- إجبار الأفراد على العمل وتوجيههم ومراقبتهم وتهديدهم كمدخل لدفعهم للعمل وإنجاز الأهداف التنظيمية بطريقة ملائمة.
- يفضل الفرد المتوسط التوجيه، ويتجنب تحمل المسؤولية ولديه القليل من الطموحات ويرغب من الإحساس بالأمان فوق كل شيء.

الافتراضات التي تقوم عليها نظرية Y: أشار إليها المصن (2004)

- ترى أن العمل وبذل الجهد العضلي والذهني شيء طبيعي مثل اللعب والراحة.
 - الرقابة الخارجية اللطيفة والمستمرة والتهديد بالعقاب ليس وسيلة الوحيدة لتوجيه الجهود نحو الأهداف، ولكن هناك غيرها كما أن يمكن للإنسان أن يمارس بكفاءة نوعا من التوجيه والرقابة الذاتية في سبيل القيام بالأعمال وتحقيق الأهداف التي التزم بها.
 - ترى أن الفرد العادي باستطاعته تحمل المسؤولية إذا ما توفرت له الظروف المناسبة للعمل.
 - يتطلع الفرد في العمل أن يكون الالتزام بالأهداف يقابله مستوى الإثابة التي ترتبط بالإنجاز.
- (ص ص. 284-285)

3- خصائص الالتزام التنظيمي:

- . الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم.
- . إن الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
- . الالتزام التنظيمي بناء متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا رغم اتفاق الباحثين على تعدد أبعاده إلا أنهم لم يختلفوا في أن يؤثر كل بعد في الآخر.

. يتميز الالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم وتحديد درجة ثباته ليست مطلقة.

. كل المنظمات الحديثة تولي الالتزام التنظيمي الاهتمام وتسعى جاهدة لغرسه في عمالها. (الدوسري، 2005، ص58)

4- أهمية الالتزام التنظيمي:

- إن الشعور بالالتزام التنظيمي يعتبر من الحاجات الهامة فهو يساعد الموظف على الشعور بالتوافق وهو مصدر هام لراحته وأمنه ولذلك تتمثل أهمية الالتزام التنظيمي في:
 - أنه يمثل عنصر هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، لا سيما في الأوقات التي تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.
 - أنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.
 - يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفعالية المنظمة.
 - كما أن السلوك البشري يميل إلى التوحد أو الارتباط بالمنظمة التي يعمل بها لذلك تولي المنظمات أهمية كبيرة للالتزام التنظيمي للأسباب التالية:
 - ضمان استمرار الموظفين بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة.
 - تنمية السلوك الإبداعي لدى الموظفين وذلك حرصاً منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها.
 - أن عبئ تحقيق أهداف المنظمة يقع أولاً وأخيراً على عاتق الموظفين من خلال جهودهم وإبداعاتهم واقتراحاتهم وهذا ما يساهم في تحقيق أهدافها بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية.
- (العباشي، 2019، ص28)

5- آثار الالتزام التنظيمي:

للالتزام التنظيمي آثارا على مستوى الفرد، والمنظمة، وعلى المستوى الاجتماعي، وعلى المستوى

القومي:

أ- على مستوى الفرد:

وتشمل آثار الالتزام التنظيمي على مستوى الفرد ما يلي:

- يساهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد، والشعور بالاستقرار الوظيفي لديه.
- الموظف الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة.
- يمكن أن يساعد الالتزام التنظيمي إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.
- يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمنظمة التي يعملون بها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المنظمة.
- يحفز الموظفين على بذل مزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل، ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل.

ب- على مستوى المنظمة:

- يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل.
- سهولة استجابة التنظيم للمتغيرات المختلفة حيث أنه كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي تغيير يصب في مصلحة المنظمة.
- الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وبخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.
- سهولة استقطاب الكفاءات للمنظمة، حيث أن المنظمة التي يشعر أفرادها بولاء مرتفع اتجاهها تصبح سمعتها جيدة مما يرغب الكفاءات بالانضمام لها.

ج- على المستوى الاجتماعي :

- تنعكس آثار الالتزام التنظيمي على الارتباط العائلي والحياة الشخصية للعاملين، حيث يشعر ذوي الولاء المرتفع بالسعادة والرضا.
- يؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة.

د- على المستوى القومي :

- يؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للالتزام، وذلك عن طريق زيادة كفاءة أداء الأفراد وفعاليتهم العاملين بالمنظمة. (حنونة، 2006، ص16)

6- مراحل تطور الالتزام التنظيمي:

يترسخ اندماج الفرد بالمؤسسة والتزامها عبر مراحل مختلفة، وتعددت تصنيفات الباحثين لهذه المراحل على النحو التالي:

أولاً: تصنيف (والش وليفون) للالتزام التنظيمي :

- يرى كل من "والش" و"ليفون" أن الالتزام التنظيمي يتكون من مرحلتين وهما:
- أ- مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها: غالباً ما يختار الفرد المؤسسة التي يعتقد أنه تحقق رغباته وتطلعاته.

- ب- مرحلة الالتزام التنظيمي: أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصاً على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المؤسسة والنهوض. (خميس أبو ندا، 2007، ص12)

ثانياً: تصنيف (عامر ووقنديل) للالتزام التنظيمي :

- أشار (عامر ووقنديل 2010) إلى ثلاثة مراحل للالتزام التنظيمي وهما:
- أ- مرحلة التجربة : أي قبل الدخول إلى العمل، وتمتد هذه المرحلة لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة لأن الأفراد يدخلون المنظمات وعندهم درجات أو مستويات مختلفة من الاستعداد للالتزام التنظيمي ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة

الاجتماعية وما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار، ففي هذه المرحلة يهدف من توجهه نحو العمل على تحقيق الأمن والشعور به، والحصول على القبول من التنظيم، وبذل الجهود للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديد.

ب- مرحلة البدء في العمل: وتتضمن هذه المرحلة خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدء العمل، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام، وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية، والخوف من العجز، وظهور قيم الالتزام التنظيمي.

ت- مرحلة الثقة في المنظمة: وتتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدء العمل، حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الالتزام التنظيمي ويزداد نمو هذا الالتزام حتى يصل إلى مرحلة النضوج. (حلس، 2012، ص ص 46.47)

ثالثاً: تصنيف أبو جياب 2014 للالتزام التنظيمي :

ذكر (أبو جياب) بأن الالتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل رئيسية وهي:

أ- مرحلة الإذعان للالتزام: يبني التزام الفرد بالمنظمة على الفوائد والمكاسب التي يحصل عليها، وبذلك يتقبل سلطة الآخرين، ويلتزم بما يطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.

ب- مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة: يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمؤسسة فهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.

ت- مرحلة التبني: أي قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة. (أحمد غالي، 2015، ص 47)

7- أنواع الالتزام التنظيمي:

تعددت الدراسات والأبحاث حول أنواع الالتزام التنظيمي، فلكل باحث رأيه الخاص في التمييز بين أنواع الالتزام، وسنحاول التطرق في هذا العنصر إلى أهم هذه الأنواع وهي:

1- الالتزام العاطفي: ويقصد به درجة ارتباط الفرد عاطفياً بالمنشأة، من خلال ولاءه وتعلقه بها،

وذلك نابع من تطابق قيم الفرد والمنشأة وتكامل أهدافهما، وبالتالي يفخر الفرد بعضويته بالمنشأة.

2- الالتزام المستمر: ويقصد به رغبة الفرد القوية في التمسك بقيم وأهداف المنشأة ومعرفته بالتكاليف المترتبة أو الخسائر المترتبة جراء تركه للمنشأة، فالفرد يقوم بحساب استثماراته الشخصية في المنشأة بحيث يحسب ما الذي سيكسبه في حال استمراره في العمل في المنشأة وما الذي سيخسره في حال تركها.

3- الالتزام المعياري أو الأخلاقي: ويقصد به شعور الفرد بالمسؤولية تجاه المنشأة والعاملين فيها والذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنشأة، وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام، فشعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنشأة قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية يحملها الفرد قبل دخوله للمنشأة أو بعدها، وقد يكون للقيم العائلية أو الأعراف أو الدين الذي يؤمن به الفرد الأثر في تكوين الالتزام المعياري. (فليج، 2010، ص179)

8- العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي :

تعتبر دراسات "روبرت مارشو ماناري" من الدراسات المتميزة التي أشارت إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الالتزام التنظيمي :

-السياسات: ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فإن أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيترتب عليه إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ثم الالتزام أو الولاء، وتتفاوت هذه الحاجات عن الأفراد العاملين من الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار "ماسلو" في نظرية الحاجات الإنسانية على الحاجات الفسيولوجية والحاجة إلى الأمن، والحاجة إلى الحب والانتماء والحاجة إلى الاحترام والحاجة إلى تحقيق الذات.

-وضوح الأهداف: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملة إدراك وفهم الأفراد للالتزام أو الولاء التنظيمي أكبر.

- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم: إن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام التنظيمي وتجعل الأفراد العاملين يرتبطون بيئة عملهم بشكل أكبر.
- العمل على تحسين المناخ التنظيمي : المناخ التنظيمي هو ذلك المجال للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد إن المناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة، وتمنح العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية يعزز الثقة المتبادلة ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي.
- تطبيق أنظمة حوافز مناسبة: إن توافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الأداء والإنتاج وتقليل التكاليف.
- العمل على بناء ثقافة مؤسسية: إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة وزيادة الولاء والالتزام لها.
- نمط القيادة: إن الإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة وحوافز مناسبة، والقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام لدى الأفراد.
- المكانة الاجتماعية: ويقصد بها المرتبة الاجتماعية للشخص مقارنة بآخرين في أي نظام اجتماعي وقد تكون المكانة مكانة رسمية أو مرتبة اجتماعية تصنيفها الجماعة على شخص ما تعبيرا عن شعورهم نحوه فتكون مكانة غير رسمية، ويرتبط الأفراد في التنظيم ببعضهم بعضا حسب مراتبهم بترتيب هرمي معين تتحدد فيه مرتبة كل فرد بالنسبة للآخرين في التنظيم، ويسعى العاملون لبذل

قصارى جهودهم للمحافظة على مكانتهم وتنميتها، وللمكانة الاجتماعية أسباب عديدة كالدرجة الرسمية التي يحصل عليها الشخص في بناء المنظمة وأنماط العمل ومهاراته وظروف العمل، والأجور و الأقدمية في التعيين بالإضافة إلى التي يحصل عليها الشخص من خارج المنظمة كالتعليم والمكانة المهنية.

-**الرضا الوظيفي:** يقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من إدراك الفرد للفرق بينما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليها أن تقدمه، فكلما قل الفرق بينهما، ازدادت درجة الرضا الوظيفي لديه وزيادة درجة الرضا لوظيفي تدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي ببعض العوامل المؤثرة في تطوير وتعزيز الالتزام. (عاشوري، 2014، ص60)

خلاصة:

انطلاقاً مما سبق فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني وذلك بهدف تحقيق النجاح للمنظمات والتقدم، ويتحقق هذا بعدة عوامل منها الالتزام التنظيمي حيث أن هذا الأخير أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، والذي يعتبر حالة إيجابية محسوسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها.

كما تم عرض هذا الفصل ليوضح مجموعة من المفاهيم حول الالتزام التنظيمي وتعرض إلى نظريات وإلى خصائص والأهمية التي تميزه عن باقي المتغيرات ومراحل تطوره والتطرق إلى العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي و أنواعه وأيضاً الآثار المترتبة عن الالتزام.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- مجتمع وعينة الدراسة

4- خصائص عينة الدراسة

5- أدوات الدراسة

6- إجراءات تطبيق الدراسة

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

من خلال فصلنا هذا سنحاول الإلمام بصلب موضوع دراستنا والمتمثل في الإجهاد الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية، حيث تضمن وصفا للإجراءات التي قمنا بها لتحقيق أهداف هذه الدراسة من حيث منهجية الدراسة والمتمثلة في تحديد المنهج المتبع وحدود مجتمع الدراسة وعينيتها، وكذا تحديد أداة الدراسة المستخدمة، ووصف إجراءات التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة.

1- منهج الدراسة:

إن هدف البحث الحالي هو الكشف عن العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي، وعلى هذا الأساس اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لدراسة موضوع بحثنا، حيث يساعد هذا المنهج في إلقاء الضوء على مختلف الجوانب عن طريق الوصف والتحليل من خلال جمع المعلومات التي تفيد في توضيح الأبعاد المختلفة لموضوع الدراسة.

2- حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من ممرضات المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي والبالغ عددهم 130 ممرضة.

- الحدود المكانية: لقد تم إجراء هذه الدراسة في بلدية متليلي ولاية غرداية.

- حدود الزمانية: أجريت الدراسة الميدانية من شهر فيفري إلى أبريل 2024.

3- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين البالغ عددهم 390 ممرض وممرضة، ولقد تم اختيار العينة الأساسية بطريقة قصدية قوامها 130 ممرضة.

4- خصائص عينة الدراسة:

4-1- تحديد أفراد العينة حسب السن:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسب المئوية %	التكرار	الفئات
46.90%	61	أقل من 30 سنة
53.10%	69	أكثر من 30 سنة
100%	130	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثة بواسطة برنامج (SPSS26)

يوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية، حيث شملت العينة على 130 فردًا، تم تصنيفهم إلى فئتين عمريتين: أقل من 30 سنة وأكثر من 30 سنة. يمثل الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا 61 فردًا بما نسبته المئوية 46.90% من إجمالي العينة، في حين أن الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 30 عامًا يمثلون 69 فردًا، بما نسبته 53.10%.
4-2- تحديد أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسب المئوية %	التكرار	الفئات
41.50%	54	أعزب
44.60%	58	متزوج
13.80%	18	مطلق
100%	130	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS(26)

يوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب حالتهم الاجتماعية، حيث شملت العينة 130 فردًا، تم تصنيفهم إلى ثلاث فئات: أعزب و متزوج و مطلق. يمثل الأفراد العزاب 54 فردًا بما نسبته 41.50% من إجمالي العينة، في حين أن الأفراد المتزوجين يمثلون 58 فردًا بما نسبته 44.60%، أما فئة الأفراد ذوي الحالة الاجتماعية المطلقين، فيمثلون 18 فردًا، بما نسبته 13.80%، وعليه يشير التوزيع إلى أن غالبية العينة (86.40%) تتكون من الأفراد العزاب والمتزوجين.

4-3- تحديد أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسب المئوية %	التكرار	الفئات
28.05%	37	أقل من 5 سنوات

30.07%	40	من 5 إلى 9 سنوات
26.02%	34	من 10 إلى 14 سنة
14.2%	19	من 15 إلى 25 سنة
%100	130	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بواسطة برنامج (SPSS26)

يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، حيث شملت العينة 130 فردًا، تم تصنيفهم كما يلي:

حيث تمثل الفئة العمرية أقل من 5 سنوات ما نسبته 28.05% من إجمالي العينة، في حين تمثل الفئة العمرية من 5 إلى 9 سنوات ما نسبته 30.07% من إجمالي العينة، في حين أن الفئة العمرية من 10 سنة إلى 14 سنة تمثل 26.02% من إجمالي العينة، الفئة العمرية من 15 إلى 25 سنة، تمثل هذه الفئة 14.2% من إجمالي العينة.

5- الدراسة الاستطلاعية:

قبل الاستقرار على خطة الدراسة يفضل القيام بدراسة استطلاعية للتأكد من كفاية الإجراءات المستخدمة لتحقيق أهداف الدراسة. ومن خلال ذلك قامت الباحثة بإجراء الدراسة الاستطلاعية قصد تقويم مدى مناسبة البيانات التي يحصل عليها للدراسة و التأكد من صلاحية الأدوات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة. (معمرى، 2014، ص133).

طبق الاستبيان على عينة أولية حجمها 30 ممرضة من المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، تتراوح أعمارهم بين (25-45 سنة)، وذلك قصد معرفة مدى فهم ووضوح عبارات الاستبيان.

6- أدوات الدراسة:

يلجأ الباحث في أي دراسة لاختيار الوسائل والأدوات المناسبة لجمع البيانات وتحليلها، وهذا بناء على طبيعة موضوع البحث ونوعية البيانات والأهداف التي يسعى إليها. (المرجع نفسه، ص133)

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة إلى استبيانين هما:

1- استبيان الإجهاد الوظيفي:

تم الاعتماد على استبيان قويدر عقيلة وناصر يمينة، دراسة بعنوان الإجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الممرضين (2017).

الجدول رقم (04) يوضح توزيع فقرات استبيان الإجهاد الوظيفي

الرقم	فقرات الاستبيان	الفقرات
01	الإجهاد الوظيفي	39 عبارة -01
02	المجموع	39 عبارة

يوضح الجدول رقم (10) توزيع فقرات استبيان الإجهاد الوظيفي، والذي يتكون من 39 عبارة، و يشير الجدول إلى أن الاستبيان يتكون من محور واحد فقط، وهو "الإجهاد الوظيفي"، ويهدف هذا الاستبيان إلى تقييم مستوى الإجهاد والضغط التي يواجهها الممرضين في بيئة عملهم.

الجدول رقم (05) يوضح مقياس المتبع في محور الإجهاد الوظيفي للعبارة الموجبة

ترميز استبيان العبارات الموجبة					الترميز
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
غير موافق بشدة	غير موافق	نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	استبيان الإجهاد الوظيفي
ترميز مقياس العبارات السالبة					الترميز
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
غير موافق بشدة	غير موافق	نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	استبيان

يوضح الجدول التالي الدرجات الأعلى للعبارة الموجبة وفق لاستبيان الإجهاد الوظيفي 5-4-3-2-1 إلى مستوى موافق 5- موافق بشدة 4- متردد 3- غير موافق 2- غير موافق بشدة 1، في حين أن الدرجات الاستبيان تعكس في الفقرات السلبية للاستبيان فتكون على النحو الآتي :

موافق بشدة 1 - 2 موافق - 3 نوعا ما - 4 غير موافق - 5 غير موافق بشدة)، من المهم ملاحظة أن ترميز العبارات الموجبة والسالبة بشكل منفصل يسمح بتحليل أكثر دقة لمشاعر المستجيبين، بحيث تشير الدرجات العالية في العبارات الموجبة إلى عدم وجود إجهاد وظيفي، في حين أن الدرجات المنخفضة في العبارات السالبة تشير إلى وجود إجهاد وظيفي.

- الخصائص السيكومترية لاستبيان الإجهاد الوظيفي:

1- الصدق:

الجدول رقم (06): يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الإجهاد الوظيفي

الدرجات والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة F	SIG	إحصائية الدلالة SIG بطرفين
الدرجة الدنيا	106.35	4.14	-	4.155	0.055	0.000
15 ن			5.632			أقل من 0.05
الدرجة العليا	114.10	1.72				درجة الحرية 28
15 ن						

المصدر : من إعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS (26)

يوضح الجدول رقم (06) المقارنة الطرفية لاستبيان الإجهاد الوظيفي، ويهدف إلى تقييم الفروق بين الدرجات الدنيا والعليا للاستبيان، وتشير النتائج إلى أن المتوسط الحسابي للدرجة الدنيا بلغ 106.35، مع انحراف معياري قدره 4.14. في حين أن المتوسط الحسابي للدرجة العليا بلغ 114.10، مع انحراف معياري أقل بلغ 1.72.

في حين أكدت قيمة T البالغة 5.632- وقيمة F البالغة 4.155، على وجود فرق ذي دلالة إحصائية وتم تفسير قيمة الاحتمال الإحصائي (SIG) ب 0.055 الأقل من 0.05 على أنها دلالة إحصائية، وعليه نستنتج أن أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجات الأفراد الدنيا والعليا لاستبيان الإجهاد الوظيفي.

الجدول رقم (07): يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان أبعاد متغير الإجهاد الوظيفي

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط بيرسون الفقرة بعدها
01	أشعر بالتعب والإرهاك في نهاية الدوام	0.756**
02	أعاني من الصداع المستمر بسبب العمل	0.308**
03	أعاني من الصداع المستمر	0.303**
04	أجد صعوبة في التنفس	0.232**
05	أحس بجفاف الفم والحنجرة	0.207*
06	اضطراب نبضات القلب حتى في حالة الراحة	0.359**
07	أحس بارتخاف العضلات	0.237**
08	أشعر بالدوخة	0.487*
09	أعاني من اضطرابات هضمية	0.496**
10	أعاني من آلام في الظهر	0.496**
11	أشعر بالرغبة في القيئ	0.445**
12	أتضايق من الأصوات العالية	0.334**
13	أشعر ببرودة في الأطراف	0.332**
14	يصنفي زملائي في العمل بأنني أغضب بسرعة	0.653**
15	أشعر بأنني معرض للخطر والإصابة	0.684**
16	أفتقر للثقة بالنفس	0.507**
17	أشعر بالخوف من المستقبل	0.563**

0.707**	أفتقد إلى الحماس	18
0.625**	أشعر بالحساسية تجاه النقد	19
**0.584	أشعر بالوحدة	20
**0.656	لا أستطيع السيطرة على الأمور	21
0.661**	أشعر بالكآبة في أغلب أوقاتي	22
0.410**	أشعر بأنني معاقب من قبل الآخرين	23
0.389**	أشعر بأن مستقبلي غير واضح	24
**0.512	أفتقد إلى الرغبة في أشياء كانت ممتعة	25
**0.331	أشعر بالملل	26
**0.236	تحتبطني صراعاتي المستمرة مع زملائي في العمل	27
**0.259	تراودني أحلام مخيفة	28
**0.606	أجد صعوبة في التركيز	29
**0.656	أجد صعوبة في النوم	30
**0.516	أقوم بحركات عصبية كالدق بالأصابع	31
*0.214	شهيتي للأكل مضطربة	32
*0.139	أتناول المنبهات باستمرار	33
*0.101	أقوم بتصرفات عدوانية	34
*0.230	أصبحت كثير النسيان	35
*0.184	أجد صعوبة في اتخاذ قراراتي الشخصية	36
**0.621	أجد صعوبة في تنظيم الوقت	37
**0.134	لا أهتم بهندامي	38
**0.344	أرتكب أخطاءً متكررة في العمل	39

المصدر : من إعداد الطالبة بواسطة برنامج الإحصائي (26) Spss - عند مستوى الدلالة

0.05 - 0.01

يشير الجدول إلى أن جميع معاملات الارتباط إيجابية، مما يعني أن هناك علاقة إيجابية بين كل عبارة وبقية العبارات في الاستبيان، حيث تراوحت قيمة معاملات الارتباط من 0.101 إلى 0.756، مما يشير إلى هناك مستويات مختلفة من الارتباط وعليه يشير صدق الاتساق الداخلي الجيد على أن العبارات في الاستبيان مترابطة ومتسقة.

2- الثبات:

الجدول (08) يمثل: معامل الارتباط لاستبيان الإجهاد الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية

معامل الارتباط بعد التصحيح-سبيرمان براون	معامل الارتباط قبل التصحيح	العبارات	العينة N	الاستبيان والمعامل
0.869	0.769	البنود الزوجية (19 عبارة)	39	الإجهاد الوظيفي
		البنود الفردية (20 عبارة)		

يوضح الجدول رقم (08) معامل الارتباط لاستبيان الإجهاد الوظيفي، والذي يقيس العلاقة بين متغيرين: عدد العبارات (N) ومعامل الارتباط.

يشير الجدول إلى أن عدد العبارات في الاستبيان هو 39 عبارة، وتم حساب معامل الارتباط بيرسون قبل التصحيح، والذي بلغ 0.769، وتم تطبيق تصحيح اختبار معامل سبيرمان براون، مما أدى إلى زيادة معامل الارتباط إلى 0.869، وعليه نستنتج أن معامل الارتباط دل على وجود علاقة إيجابية قوية بين عدد العبارات ومقياس الإجهاد الوظيفي، ويعزى ذلك لكون الأفراد الموافقين على عدد أكبر من العبارات يميلون للحصول على درجات أعلى في استبيان الإجهاد الوظيفي.

الجدول (09) يمثل: معامل الارتباط لاستبيان الإجهاد الوظيفي بطريقة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	الاستبيان والمعامل
0.723	الإجهاد الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS(26)

يوضح الجدول رقم (09) معامل ألفا كرونباخ لمقياس الإجهاد الوظيفي، والذي يقيس الثبات الداخلي للاستبيان، حيث عبرت نتائج معامل ألفا كرونباخ لمقياس الإجهاد الوظيفي حيث بلغ 0.723، وهذا يشير على أن معامل الثبات لمقياس أداة الإجهاد الوظيفي يتمتع بثبات داخلي جيد، وأن عبارات الاستبيان مترابطة بشكل جيد، وبالتالي هي صالحة للدراسة.

2- استبيان الالتزام التنظيمي:

تم الاعتماد على استبيان محمد صلاح الدين أبو العلا، دراسة بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي (2009).

الجدول رقم (10) يوضح توزيع فقرات استبيان الالتزام الوظيفي

الرقم	الأبعاد	الفقرات
01	الالتزام الوظيفي	01- 19 عبارة
03	المجموع	19 عبارة

يوضح الجدول رقم (10) توزيع فقرات استبيان الالتزام الوظيفي، والذي يتكون من 19 عبارة، حيث عبر الجدول أن المقياس يتكون من محور واحد فقط، وهو "الالتزام الوظيفي"، ويهدف هذا الاستبيان إلى تقييم مستوى التزام الأفراد الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية متبلي بوظائفهم ومؤسساتهم.

الجدول رقم (11): يوضح ترميز استبيان المتبع في محور الالتزام الوظيفي للعبارات الموجبة

والسالبة

ترميز استبيان العبارات الموجبة					الترميز
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
غير موافق بشدة	غير موافق	متردد	موافق	موافق بشدة	استبيان الالتزام الوظيفي
ترميز استبيان العبارات السالبة					الترميز

(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
غير موافق بشدة	غير موافق	متردد	موافق	موافق بشدة	الاستبيان

يوضح الجدول التالي الدرجات الأعلى للعبارة الموجبة وفق الاستبيان الالتزام الوظيفي 3-4-5-1-2 إلى مستوى موافق - موافق بشدة - متردد - غير موافق - غير موافق بشدة ، في حين أن الدرجات الاستبيان تعكس في الفقرات السلبية للمقياس فتكون على النحو الآتي : 1 موافق - 2 موافق بشدة - 3 متردد - 4 غير موافق - 5 غير موافق بشدة)، من المهم ملاحظة أن ترميز العبارات الموجبة والسالبة بشكل منفصل يسمح بتحليل أكثر دقة لمشاعر المستجيبين، بحيث تشير الدرجات العالية في العبارات الموجبة إلى مستوى عالٍ من الالتزام، في حين أن الدرجات المنخفضة في العبارات السالبة تشير إلى عدم وجود التزام الوظيفي.

- الخصائص السيكومترية لاستبيان الالتزام التنظيمي:

1- الصدق:

الجدول رقم (12): يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان أداة الالتزام الوظيفي

إحصائية الدلالة SIG بطرفين	SIG	قيمة F	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجات والمؤشرات
0.01	0.117	6.383	-	3.910	60.15	الدرجة الدنيا
أقل من 0.05			3.662			15 ن
				0.674	64.70	الدرجة العليا
درجة الحرية 28						15 ن

المصدر: من إعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS (26)

يوضح الجدول رقم (6) اختبار صدق المقارنة الطرفية لاستبيان أداة الالتزام الوظيفي، ويهدف إلى تقييم الفروق بين الدرجات الدنيا والعليا للمقياس. تشير النتائج إلى أن المتوسط الحسابي للدرجة الدنيا هو 60.15، مع انحراف معياري قدره 3.910، في حين أن المتوسط الحسابي للدرجة العليا بلغ 64.70، مع انحراف معياري أقل يبلغ 0.674، تؤكد قيمة T البالغة -3.662 وقيمة دالة إحصائية عند إحصائية الدلالة SIG بطرفين ب 0.01 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في دراستنا ألا وهو 0.05، مما يؤكد على صحة الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل من درجات الأفراد الدنيا والعليا للاستبيان.

الجدول رقم: 13 يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان متغير (الالتزام الوظيفي)

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط بيرسون الفقرة بعدها
01	أعتبر نفسي فعالا في هذه المؤسسة	0.675*
02	مستعد أن أبذل مزيد من الجهد لإنجاح عمل المؤسسة	0.603**
03	يهمني كثيرا مستقبل أفضل لهذه المؤسسة	**0.621
04	أشعر بارتباط داخلي اتجاه هذه المؤسسة	0.592**
05	لن أترك العمل في هذه المؤسسة في هذه المرحلة	0.619**
06	سأتأثر سلبا لو تركت العمل بهذه المؤسسة	0.410**
07	أعاني من أخطاء زملائي في العمل اتجاه الزوار	0.397**
08	مازلتأشعر بالرضا عن قراري للعمل في هذه المؤسسة	0.663**
09	لدي استعداد لإنهاء عمري التقاعدي في المؤسسة	0.403**
10	لدي الثقة بأن هذه المؤسسة أكثر أمن وظيفي من المؤسسات الأخرى	0.467**
11	الحقوق المعطاة للموظف تؤمن له مستقبل وحياة كريمة	0.350*

0.436**	لدي الثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل فيها	12
0.499**	أتحدث لأصدقائي عن عملي في المؤسسة	13
0.774**	أشعر بالفخر عندما أخبر أصدقائي بأني أعمل في هذه المؤسسة	14
0.640**	في حال توفرت فرصة عمل مشابهة أفضل الاستمرار في عملي	15
0.441**	سأدافع عن المؤسسة عند ذكرها بسوء حتى تركي للعمل فيها	16
0.542**	سأبقى في المؤسسة ولو توفرت لي وظيفة في مكان آخر ابراتب ومميزات أفضل	17
0.597**	اعتقد بأنني أخدم مستقبلي الوظيفي بالبقاء بالمؤسسة التي اعمل بها	18
0656**	أشعر بالانتماء لهذه المؤسسة	19

المصدر : من إعداد الطالبة بواسطة برنامج الإحصائي (Spss26) - عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول رقم (12) صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان الالتزام الوظيفي، والذي يتكون من 19 عبارة، وتم تقييم صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة وبقية العبارات.

يشير الجدول إلى أن جميع معاملات الارتباط إيجابية، مما يعني أن هناك علاقة إيجابية بين كل عبارة وبقية العبارات في الاستبيان، وتتراوح معاملات الارتباط من 0.350 إلى 0.774، مما يشير إلى مستويات مختلفة من الارتباط، ويتم تفسير معاملات الارتباط التي تبلغ 0.01 أو أقل على أنها ذات دلالة إحصائية.

وعليه يشير صدق الاتساق الداخلي الجيد إلى أن العبارات في الاستبيان مترابطة ومتسقة، وهذا يعني أن الأفراد الذين يوافقون على عبارة واحدة يميلون إلى الموافقة على العبارات الأخرى في الاستبيان. يمكن أن تكون العبارات ذات الدلالة الإحصائية هي تلك التي لها علاقة أقوى بمفهوم الالتزام الوظيفي، فعلى سبيل المثال العبارة "أشعر بالفخر عندما أخبر أصدقائي بأني أعمل في هذه المؤسسة"

لها معامل ارتباط مرتفع يبلغ 0.774، مما يؤكد أنها العبارة لها مؤشر قوي على وجود الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة.

2- الثبات:

الجدول رقم (14): يوضح معامل الارتباط لاستبيان أداة الالتزام الوظيفي التجزئة النصفية

معامل الارتباط بعد التصحيح-سييرمان براون	معامل الارتباط بيرسون قبل التصحيح	العبارات	العينة N	الاستبيان والمعامل
0.596	0.425	البند الزوجية (09)	19	الإلتزام الوظيفي
		البند الفردية (10)		

يوضح الجدول رقم (13) معامل الارتباط لاستبيان أداة الالتزام الوظيفي، والذي يقيس العلاقة بين متغيرين: عدد العبارات (N) ومعامل الارتباط.

يشير الجدول إلى أن عدد العبارات في الاستبيان هو 19 عبارة، و تم حساب معامل الارتباط بيرسون قبل التصحيح، والذي بلغ 0.425، في حين تم تطبيق تصحيح سييرمان براون، مما أدى إلى زيادة معامل الارتباط إلى 0.596، وهذا على وجود علاقة إيجابية بين عدد العبارات واستبيان الالتزام الوظيفي، ويعزى ذلك أن الأفراد الذين يوافقون على عدد أكبر من العبارات يميلون إلى الحصول على درجات أعلى في استبيان الالتزام الوظيفي.

الجدول رقم (15): يوضح معامل الارتباط أداة الالتزام الوظيفي بطريقة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	المقياس والمعامل
0.677	الالتزام الوظيفي

المصدر : من إعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS (26)

يوضح الجدول رقم (14) معامل ألفا كرونباخ لمقياس أداة الالتزام الوظيفي، والذي يقيس الثبات الداخلي للمقياس حيث عبرت النتائج على أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس الالتزام الوظيفي بلغ 0.677، وعليه فإن المعامل المقياس يتمتع بثبات داخلي مقبول ومؤشر جيد على ثبات أداة القياس وأن الاستبيان صالح للدراسة.

7- إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات أداء الدراسة قمنا بإعدادهما وتطبيقهما على عينة من ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي. وتطلب توزيع الاستبيان مجموعة من الإجراءات أولها حصول الباحثة على الموافقة من مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي لتطبيق هذه الدراسة، كما تم الحصول على معلومات المتعلقة بعدد الممرضين، بعد ذلك قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على أفراد العينة، حيث تم توزيع 140 نسخة على الممرضات، وتم استرجاع 130 نسخة صالحة للمعالجة الإحصائية.

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من خلال برنامج الإحصائي SPSS -v26 تم الاعتماد على:

- 1- اختبار(ت)
- 2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- 3- التكرارات
- 4- اختبار ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- 5- معامل الارتباط بيرسون.
- 6- سبيرمان براون لمعرفة ثبات التجزئة النصفية.
- 7- اختبار(ANOVA).
- 8- الاتساق الداخلي لحساب الصدق.

خلاصة :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كونه الملائم لأهداف الدراسة، وبعينة قوامها 130 ممرضة طبق عليهم استبيانان، الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي ولقد تم التأكد من صلاحيتهما سيكومتريا (الصدق والثبات)، والنتائج المتحصل عليها من التحليل الإحصائي سوف يتم عرضها وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- 1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.
- 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
- 3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.
- 4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.
- 5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة.

تمهيد:

بعد جمع المعلومات الضرورية حول موضوع الدراسة وتحديد عينة البحث والأداة المستخدمة يتطلب التطرق لتفريغ البيانات في الجداول الإحصائية حسب فرضيات الدراسة، فمن خلال هذا الفصل سنقوم بدراسة وتحليل الاستبيان بغية اختبار الفرضيات من أجل تأكيدها أو نفيها، واستعراض مختلف النتائج المتحصل عليها من خلال هذا الاستبيان عن طريق برنامج SPSS -v 26 وهذا باستخدام مختلف الأساليب والأدوات الإحصائية.

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.

وقبل الانطلاق في تحليل نتائج الفرضية، سنقوم بحساب المدى لأداة قياس مستوى الإجهاد الوظيفي وفقا للمعادلة التالية :

● (39 أكبر درجة x 1 أقل درجة) = 39 أقل درجة .

● بالنسبة لأكبر درجة (عدد فقرات المقياس 39فقرة مضروبة في 5X لمقياس المتبع في دراسة أداة الإجهاد الوظيفي: موافق-موافق بشدة -متردد -غير موافق - غير موافق بشدة) = 195 أكبر درجة.

وعليه سنقوم بحساب المدى على النحو التالي:

● (أكبر درجة 195-أدنى درجة 39) / 3 نقسمها على ثلاث مستويات (مرتفع - متوسط - منخفض) = 52 ، بمعنى :

- أقل درجة يمكن أن يتحصل عليها الممرضات هي 39 نضيف لها 52 = 91 درجة، فنتحصل

على درجات الممرضات من 39 إلى 91 درجة لديهم مستوى منخفض من الإجهاد الوظيفي.

- من 91 درجة نضيف لها 52 = 143، فنتحصل على درجات الممرضات التي لديهن مستوى متوسط من الإجهاد الوظيفي.

- من 143 درجة نضيف لها 52 = 195، فنتحصل على درجات الممرضات التي لديهن مستوى مرتفع من الإجهاد الوظيفي.

الجدول رقم(16): يوضح مجال مقياس درجات المعتمد في دراسة أداة قياس الإجهاد الوظيفي.

المجال	من 39- 91	من 92-143 درجة	من 144- 195
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

الجدول رقم (17) : يوضح مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية .

الإجهاد الوظيفي	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية
إجهاد وظيفي مرتفع	71	54.60%	169.04	58.35	0.021
إجهاد وظيفي متوسط	21	16.20%			
إجهاد وظيفي منخفض	38	29.20%			
المجموع	130	100			

يوضح الجدول رقم (16) مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري، حيث أشار الجدول إلى أن 71 ممرضة بما نسبته 54.60% من العينة، يعانين من إجهاد وظيفي مرتفع، في حين أن 21 ممرضة بما نسبته 16.20%، يعانين من إجهاد وظيفي متوسط، و 38 ممرضة بما نسبته 29.20%، يعانين من إجهاد وظيفي منخفض، في حين بلغ المتوسط الحسابي للإجهاد الوظيفي 169.04، مع انحراف معياري بلغ 58.35.

يشير التوزيع إلى أن غالبية الممرضات (54.60%) يعانين من إجهاد وظيفي مرتفع، وهو ما يؤكد على صحة الفرضية والتي تنص على أنه يوجد مستوى للإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتبلي مرتفع.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثالثة على أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.

وقبل الانطلاق في تحليل نتائج الفرضية، سنقوم بحساب المدى لأداة قياس مستوى الالتزام الوظيفي وفقا للمعادلة التالية:

• (19 أكبر درجة x 1 أقل درجة) = 19 أقل درجة .

• بالنسبة لأكبر درجة (عدد فقرات المقياس 19فقرة مضروبة في 5X لمقياس المتبع في دراسة أداة الالتزام الوظيفي : موافق-موافق بشدة - نوعا ما -غير موافق - غير موافق بشدة) = 95 أكبر درجة.

وعليه سنقوم بحساب المدى على النحو التالي:

• (أكبر درجة 95-أدنى درجة 19) / 3 نقسمها على ثلاث مستويات (مرتفع - متوسط - منخفض) = 25 ، بمعنى :

- أقل درجة يمكن أن يتحصل عليها الممرضات هي 19 نضيف لها 25 = 44 درجة، فنتحصل على درجات الممرضات من 19 إلى 44 درجة لديهم مستوى منخفض من الالتزام الوظيفي.
- من 4 درجة نضيف لها 25 = 70، فنتحصل على درجات الممرضات التي لديهم مستوى متوسط من الالتزام الوظيفي.
- من 70 درجة نضيف لها 25 = 95، فنتحصل على درجات الممرضات التي لديهم مستوى مرتفع من الالتزام الوظيفي.

الجدول رقم (18): يوضح مجال مقياس درجات المعتمد في دراسة أداة قياس الالتزام الوظيفي

من 95 - 71	من 70-45 درجة	من 44 - 19 درجة	المجال
------------	---------------	-----------------	--------

مرتفع	متوسط	منخفض	المستوى
-------	-------	-------	---------

الجدول رقم(19): يوضح مستوى الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الالتزام الوظيفي
0.010 دال	17.14	76.15	58.50%	76	التزام وظيفي مرتفع
			26.20%	34	التزام وظيفي متوسط
			15.40%	20	التزام وظيفي منخفض
			100	130	المجموع

يوضح الجدول رقم (18) مستوى الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية، ويشير الجدول إلى أن 76 ممرضة، أو 58.50% من العينة، يتمتعن بالالتزام وظيفي مرتفع، في حين أن 34 ممرضة، أو 26.20%، لديهن التزام وظيفي متوسط، و 20 ممرضة، أو 15.40%، لديهن التزام وظيفي منخفض، وبلغ قيمة المتوسط الحسابي للالتزام الوظيفي 76.15، مع انحراف معياري يبلغ 17.14، ويشير التوزيع إلى أن غالبية الممرضات (58.50%) يتمتعن بالالتزام وظيفي مرتفع.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه توجد علاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي:

الجدول رقم (20): يوضح اختبار علاقة الارتباط بين الإجهاد الوظيفي والالتزام الوظيفي

الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط بيرسون	العينة	الاستبيانين
0.046 دال	0.489	130	الإجهاد الوظيفي

			الالتزام الوظيفي
--	--	--	------------------

تعبّر نتائج جدول رقم (19) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الوظيفي والالتزام الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية بمتليلي، يشير معامل الارتباط الإيجابي (0.489) إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين.

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية تم حساب اختبار (ANOVA) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (21) يوضح اختبار (Anova) لمقياس الإجهاد الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الحالة الاجتماعية
0.328 غير دالة	129	1.125	17.51	127.25	54	أعزب
			16.79	130.03	58	متزوج
			14.22	123.50	18	مطلق

يوضح الجدول رقم (20) نتائج اختبار ANOVA لمقياس الإجهاد الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية للممرضات، وتم استخدام اختبار ANOVA لتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الإجهاد الوظيفي بين الفئات المختلفة للحالة الاجتماعية.

وأشار الجدول إلى أن متوسط درجات الإجهاد الوظيفي يختلف بين الفئات المختلفة للحالة الاجتماعية حيث بلغ متوسط درجات الإجهاد الوظيفي للأفراد العزاب 127.25، مع انحراف معياري يبلغ 17.51، وبالنسبة للأفراد المتزوجين، يبلغ المتوسط 130.03، مع انحراف معياري يبلغ 16.79، في حين بالنسبة للأفراد المطلقين، بلغ المتوسط 123.50، مع انحراف معياري يبلغ 14.22.

وأشارت قيمة F البالغة 1.125 ودرجة الحرية 129 إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، في حين أشارت احتمال الدلالة الإحصائية (SIG) البالغ 0.328 إلى عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للحالة الاجتماعية من حيث الإجهاد الوظيفي وعليه نستخلص أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتملي تم حساب اختبار T وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (22) يوضح اختبار (T) لمقياس الالتزام الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة

الدلالة الإحصائية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
0.000	17.717	5.38	8.37	130	الخبرة
دال					

يشير الجدول رقم 21 إلى أن متوسط درجات الالتزام الوظيفي يختلف بشكل ملحوظ بين فئات مختلفة من حيث الخبرة، حيث بلغ متوسط درجات الالتزام الوظيفي للفئة ذات الخبرة الأقل 8.37، مع انحراف معياري يبلغ 5.38.

وأشارت قيمة T البالغة 17.717 واحتمالية الدلالة الإحصائية الأقل من 0.05 إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية، وعليه يشير هذا إلى أن هناك فرقاً ذا دلالة إحصائية بين فئات مختلفة من حيث الخبرة في الالتزام التنظيمي، ومنه نستخلص أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الخبرة.

يشير التحليل إلى أن هناك علاقة قوية بين الخبرة ومستوى الالتزام الوظيفي، كون أن الممرضات ذوي الخبرة لديهم مستويات أقل من الالتزام الوظيفي، في حين أن الممرضات ذوي الخبرة الأعلى لديهم مستويات أعلى من الالتزام.

الفصل السادس : تفسير ومناقشة النتائج

- 1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- 5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات التي توصل إليها الباحث في الدراسة الحالية، وذلك لمعرفة مستوى الإجهاد الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية، و التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرين، وكذا معرفة الفروق في متغيرات الدراسة باختلاف الحالة الاجتماعية والخبرة.

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 بمتلي مرتفع، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدولين (15) و(16) تبين صحة هذه الفرضية، إذ أثبتت النتائج مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتلي مرتفع، وحسب اعتقاد الباحثة أن ارتفاع مستوى الإجهاد الوظيفي يعود بتأثيرات سلبية على الممرضات، بما في ذلك التعب، عبء العمل والصراعات الشخصية وكثرة الأعمال اللامنتهية في المؤسسة الصحية، وأثرت هذه العوامل على قدرتهن وعلى صحتهن الجسدية والعقلية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (بوغازي 2018) ودراسة (القزاز والسيد برمة 2017) الذين توصلوا في دراساتهم على أن مستوى الإجهاد الوظيفي مرتفع لدى أفراد العينة. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (خلادي وخويلدي 2019) والذين توصلوا أن مستوى الإجهاد الوظيفي متوسط لدى أفراد العينة.

2-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتلي مرتفع، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدولين (17) و(18) تبين صحة هذه الفرضية، إذ أثبتت النتائج مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية

الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع، وحسب اعتقاد الباحثة أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يعود لزيادة الرضا الوظيفي وحب الانتماء للمؤسسة.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (حنونة 2006) ودراسة (أسليم 2013) ودراسة (Erlan2013) الذين توصلوا في نتائج دراساتهم على وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (دليلي 2020) و (بكرابي 2021) من خلال نتائج دراساتهم توصلوا على وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة.

3- تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه توجد علاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (19) تبين صحة هذه الفرضية، إذ أثبتت النتائج وجود علاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، وحسب اعتقاد الباحثة لكون أن العوامل في المؤسسة العمومية الاستشفائية وعلى رأسهم الممرضات يعانين من مستويات مختلفة من الإجهاد الوظيفي، ولكن هذا لا يؤثر بشكل كبير على مستوى التزامهن ورضاهن الوظيفي للمؤسسة الاستشفائية وانتمائهم إليها، إضافة إلى وجود عوامل أخرى تساهم في العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي مثل وجود الدعم الاجتماعي والارتباط الوطيد بين فريق العمل الصحي داخل المؤسسة، حيث يساعد بصفة خاصة الممرضات في التخفيف من تأثير الإجهاد الوظيفي لديهن وتعزيز شعورهن بالانتماء والرضا الوظيفي، إضافة لشعور الممرضات المتمتعين بمستويات أعلى من الالتزام التنظيمي هم أكثر إنجاز وأداء أعمالهن مما يعزز ثقتهم وقدرتهم في التعامل مع الإجهاد الوظيفي، إضافة إلى أن الممرضات المتمتعات بمستويات أعلى من الالتزام التنظيمي مدفوعين بقيم شخصية مثل الإخلاص والمسؤولية لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية، فهذا يساهم بشكل كبير في تعزيز التزامهن بوظائفهن ومساعدتهن في تجاوز التحديات والإجهاد في بيئة العمل.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أسليم 2013) ودراسة (بوغازي 2018).

4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (20) تبين عدم صحة الفرضية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، ويمكن تفسير هذا أن الحالة الاجتماعية لا تؤثر بشكل كبير على مستويات الإجهاد الوظيفي لدى الممرضات. وحسب اعتقاد الباحثة أن الممرضات وإن اختلفت حالتهم الاجتماعية سواء كانوا متزوجات أو عازبات أو مطلقات فإنهم يقومون بنفس المهام والأعمال، وهذا ما يجعل الفروق لا تظهر بشكل واضح. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (خلادي وخويلدي 2019) بعنوان واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات بالمؤسسة الوطنية للتنقيب سوناطراك ورقلة.

5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير الخبرة، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (21) تبين صحة الفرضية، إذ أثبتت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، وحسب اعتقاد الباحثة يمكن تفسير ذلك لكون الممرضات ذوي الخبرة الأقل لديهم توقعات مختلفة أو دوافع مختلفة عن الممرضات ذوي الخبرة الأعلى، في حين أن الممرضات ذوي الخبرة الأعلى عندهن شعور أكبر بالرضا الوظيفي والتحفيز وحب الانتماء للمؤسسة، مما يعزز التزامهن داخل المؤسسة، وأن الممرضات ذوي الخبرة الأعلى لديهن فهما أعمق لأهمية عملهم وتأثيره على الآخرين مما يعزز التزامهم بوظائفهم، إضافة للمهارات وموارد التي يستخدمونها للتعامل مع التحديات في عملهم، مما يقلل من مستويات الإجهاد ويزيد التزامهم.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (بكر اوي 2021) بعنوان مستوى الالتزام التنظيمي في العمل ودراسة (دليلي 2020) بعنوان واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية حيث توصلوا في نتائج دراساتهم أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الخبرة. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (خلادي و خويلدي 2019).

الاستنتاج العام:

لقد سمحت لنا هذه الدراسة التي تحمل عنوان: علاقة الإجهاد الوظيفي بالالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي، والتعرف على مختلف الجوانب النظرية لهما، كما تم إسقاط عنوان الدراسة على الواقع الميداني، حيث قمنا بإجراء دراستنا على ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ولاية غرداية، بغية الإجابة على إشكالية الدراية والأسئلة وإثبات فرضيات الدراسة أو نفيها باستعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية لبرنامج SPSS-v 26 وبعد التفسير والمناقشة تم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.
- مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي مرتفع.
- توجد علاقة بين الإجهاد الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الاقتراحات:

- تبنى المؤسسة استراتيجيات وأساليب تتضمن هذا الالتزام وتقويته كتقديم الحوافز المادية والمعنوية وتوسيع نطاق المشاركة في اتخاذ القرارات.
- من الضروري إقامة برامج إرشادية لمرضات المؤسسة العمومية الاستشفائية لتعريفهم بماهية الإجهاد الوظيفي بالخصوص الذي يتعرضون له وكيفية التعامل معه بإيجابية.
- من الضروري التزام المؤسسة الاستشفائية بإحداث تغييرات هيكلية ووظيفية داخلها للتقليل من حجم الإجهاد الوظيفي الملحق عليهم.
- ضرورة توفير مناخ ملائم يساعد على أداء والتزام المرضات داخل المؤسسة الاستشفائية.
- لم يحظى موضوع الدراسة من قبل الباحثين بالدراسة الكافية رغم أهميته، لذلك هو بحاجة إلى التوسع والتعمق أكثر.

المراجع

مراجع عربية:

1- الكتب:

أحمد عواد، أحمد. (1997). *قراءات في علم النفس التربوي وصعوبات التعلم*. المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.

حريم، حسين. (2004). *السلوك التنظيمي*. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

حريم، حسين. (2013). *السلوك التنظيمي* (ط.4). دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع. سيزلاقي،

أندرودي (دون تاريخ). *السلوك التنظيمي والأداء*. (جعفر أبو قاسم، ترجمة). المكتبة العربية المنصورة.

السيد عثمان، فاروق. (2001). *القلق وإدارة الضغوط النفسية* (ط.2). دار الفكر العربي.

الشماع، خليل محمد حسن، وخضير، كاظم حمود. (2009). *نظرية المنظمة* (ط.4). دار المسيرة

للنشر والتوزيع.

عبد الباقي، صلاح الدين. (2004). *السلوك الفعال في المنظمات*. دار الجامعة الإسكندرية مصر.

عسكر، علي. (2000). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها* (ط.2). دار الكتاب الحديث برج

الصديق.

العميان، محمود. (2002). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*. دار وائل للطباعة والنشر

والتوزيع.

المصرن، رعد حسن. (2004). *نظريات الإدارة والأعمال*. دار رضا للنشر.

الهنداوي، ياسر فتحي. (2012). *إدارة المدرسة وإدارة الفصل - أصول نظرية وقضايا معاصرة -*

(ط.1). المجموعة العربية للتدريب والنشر.

2- الأطروحات الجامعية:

أبو العلا، صلاح الدين. (2009). *ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي* [أطروحة ماجستير

منشورة]. جامعة الإسلامية.

- أبو نداء، سامية خميس. (2007). تحليل علاقة بعض المتغيرات وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية. دراسة ميدانية على 02 الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، [أطروحة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية غزة.
- أبو نداء، سامي. (2006). مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية بغزة.
- بحري، صابر. (2009). الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية. [أطروحة ماجستير منشورة]. جامعة منتوري قسنطينة.
- القمي، سعد. (2012). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة نايف العربي للعلوم الأمنية السعودية.
- حمداش، نوال. (2004). الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات التعامل معه. [أطروحة دكتوراه]. جامعة قسنطينة.
- الدوسري، محمد سعيد. (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. [أطروحة ماجستير غير منشورة]. الرياض.
- الزهراني، عبد الواحد. (2004). الولاء التنظيمي لمعلمي المرحلة الثانوية بمنطقة الباحة - التعليمية. [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة أم القرى مكة المكرمة.
- عاشوري، ابتسام. (2014). الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية. [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- العياشي، سالم. (2019). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية. [أطروحة دكتوراه]. جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- غالي، محمد أحمد. (2015). القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية غزة.

معمرى، حمزة. (2016). إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنين التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي [أطروحة دكتوراه]. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

محمد، صقر و حلس، أكرم. (2012). دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي حالة دراسية على العاملين في بلدة غزة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة الإسلامية غزة.

3-المذكرات الجامعية:

صابري، هادية و زلفاني، لبنى. (2021). استراتيجيات مواجهة الإجهاد عند الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات الطبية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

عمرون، خالد و دهمش، عائشة. (2021). الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر. جامعة محمد بوضياف المسيلة.

عبد القادر، ريب الله وعبد العزيز، شعيب. (2022). عاقبة الإجهاد المهني بالأداء الوظيفي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر. جامعة ابن خلدون تيارت.

قويدر، عقيلة و ناصر، يمينة. (2017). الإجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الممرضين رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر. جامعة ابن خلدون تيارت.

4-المجلات:

بحري، صابر. (2017). الإجهاد المهني وعلاقته بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، العدد (51)، 262-365.

بوغازي، كريمة. (2018). الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين، دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ابن زهر -قائمة-العدد(23) الجزء الأول 398.

الحدادي، باقر خضير. (2019). تأثير الإجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين، مجلة العربية للنشر العلمي، العدد (13) 63.

عاشوري، ابتسام. (دون تاريخ). *الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية*، مجلة تاريخ العلوم، العدد (6) 64.

فليح، محمد حكمت. (2010). *تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي*، دراسة استطلاعية في دائرتي الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد (83) 179.

كشود، عمار. (1995). *علم النفس الصناعي والتنظيم الحديث مفاهيم نماذج ونظريات*، جامعة قريونس بنغازي، المجلد (02) 346.

5-مراجع أجنبية:

Nobert, S. (1996). *Dictionnaire de la psychologie*, Larousse, paris.
Selye, (1962). *Le stress de la vie*, Traduire de anglais par verdune, France.

الملاحق

الملحق رقم (01): أدوات الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استبيان بحث

من أجل إعداد مشروع بحث في علم النفس العمل والتنظيم، يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجية منكم التكرم بتعبئتها، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لكل إجابة حسب تقديركم. علما بأن إجاباتكم ستبقى في سرية تامة، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولكم جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم في انجاز هذا البحث.

البيانات الشخصية:

1- السن: أقل من 30 سنة أكثر من 30 سنة

2- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق

3- الخبرة المهنية:

1- استبيان الإجهاد الوظيفي :

غير موافق بشدة	غير موافق	نوعا ما	موافق بشدة	موافق	العبارات
					1 اشعر بالتعب والإرهاك في نهاية الدوام
					2 أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل
					3 أعاني من الصداع المستمر
					4 أجد صعوبة في التنفس
					5 أحس بجفاف الفم والحنجرة
					6 اضطراب نبضات القلب حتى في حالة الراحة
					7 أحس بارتخاف العضلات
					8 أشعر بالدوخة
					9 أعاني من اضطرابات هضمية
					10 أعاني آلام في الظهر
					11 أشعر بالرغبة في القئ
					12 أتضايق من الأصوات العالية
					13 أشعر ببرودة في الأطراف
					14 يصفني زملائي في العمل بأنني أغضب بسرعة
					15 أشعر بأنني معرض للخطر والإصابة
					16 افتقر الثقة بالنفس
					17 أشعر بالخوف من المستقبل
					18 أفتقد إلى الحماس
					19 أشعر بالحساسية اتجاه النقد

					20 أشعر بالوحدة
					21 لا أستطيع السيطرة على الأمور
					22 أشعر بالكآبة في اغلب أوقاتي
					23 أشعر بأنني معاقب من قبل الآخرين
					24 أشعر بأن مستقبلتي غير واضح
					25 أفتقد إلى الرغبة في أشياء كانت ممتعة
					26 أشعر بالملل
					27 تحبطني صراعاتي المستمرة مع زملائي في العمل
					28 تراودني أحلام مخيفة
					29 أجد صعوبة في التركيز
					30 أجد صعوبة في النوم
					31 أقوم بحركات عصبية كالمدق بالأصابع
					32 شهيتي للأكل مضطربة
					33 أتناول المنبهات باستمرار
					34 أقوم بتصرفات عدوانية
					35 أصبحت كثير النسيان
					36 أجد صعوبة في اتخاذ قراراتتي الشخصية
					37 أجد صعوبة في تنظيم الوقت
					38 لا أهتم بهندامي
					39 ارتكب أخطاء متكررة في العمل

2- استبيان الالتزام التنظيمي:

غير موافق بشدة	غير موافق	متردد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1 اعتبر نفسي فعال في هذه المؤسسة
					2 مستعد أن أبذل مزيد من الجهد لإنجاح عمل المؤسسة
					3 يهمني كثيرا مستقبلا أفضل لهذه المؤسسة
					4 أشعر بارتباط داخلي تجاه هذه المؤسسة
					5 لن أترك العمل في هذه المؤسسة في هذه المرحلة
					6 سأتأثر سلبا لو تركت العمل بهذه المؤسسة
					7 أعاني من أخطاء زملائي في العمل تجاه الزوار
					8 مازلت أشعر بالرضا عن قراري للعمل في هذه المؤسسة
					9 لدي استعداد لإنهاء عمري التقاعدي في المؤسسة
					10 لدي الثقة بأن هذه المؤسسة أكثر أمن وظيفي من المؤسسات الأخرى
					11 الحقوق المعطاة للموظف تؤمن له مستقبلا وحياة كريمة
					12 لدي الثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل فيها

					13 أتحدث لأصدقائي عن عملي في المؤسسة
					14 أشعر بالفخر عندما أخبر أصدقائي بأني أعمل في هذه المؤسسة
					15 في حال توفرت فرصة عمل مشابهة أفضل الاستمرار في عملي
					16 سأدافع عن المؤسسة عند ذكرها بسوء حتى بعد تركي للعمل فيها
					17 سأبقى في هذه المؤسسة ولو توفرت لي وظيفة في مكان آخر براتب ومميزات أفضل
					18 أعتقد بأني أخدم مستقبلي الوظيفي بالبقاء بالمؤسسة التي أعمل بها
					19 أشعر بالانتماء لهذه المؤسسة

الملحق رقم (02): الجداول الإحصائية

البيانات الشخصية :

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	61	46.9	46.9	46.9
أكثر من 30 سنة	69	53.1	53.1	100.0
Total	130	100.0	100.0	

الحالة_الإجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أعزب	54	41.5	41.5	41.5
متزوج	58	44.6	44.6	86.2
مطلق	18	13.8	13.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14 سنة	1	.8	.8	.8
10 سنوات	21	16.2	16.2	16.9
11 سنة	3	2.3	2.3	19.2
12 سنة	5	3.8	3.8	23.1
13 سنة	4	3.1	3.1	26.2
15 سنة	9	6.9	6.9	33.1
20 سنة	6	4.6	4.6	37.7

سنة	1	21	.8	.8	38.5
سنة	3	25	2.3	2.3	40.8
سنوات	4	33	25.4	25.4	66.2
سنوات	4	4	3.1	3.1	69.2
سنوات	5	18	13.8	13.8	83.1
سنوات	8	6	6.2	6.2	89.2
سنوات	3	7	2.3	2.3	91.5
سنوات	5	8	3.8	3.8	95.4
سنوات	6	9	4.6	4.6	100.0
Total	130		100.0	100.0	

1. إختبارات المتعلقة بالمحور الأول : الإجهاد الوظيفي

1. معاملاًختبار صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الإجهاد الوظيفي

Group Statistics

	الدرجات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
درجات_الإجهاد_الوظ	الدرجة الدنيا	15	106.350	4.14570	.92701
يفي			0		
	الدرجة العليا	15	114.100	1.72884	.54671
			0		

Independent Samples Test

Levene's Test
for Equality of
Variances

t-test for Equality of Means

F	Sig.	T	Df	Sig. (2-	Mean Difference	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference
---	------	---	----	----------	-----------------	------------	---

					tailed)		Difference	Lower	Upper	
درجات_الإجهاد_الوظيفي	Equal variances assumed	4.155	55.0	-	28	.000	-	1.3760	-	-
				5.632			7.7500	4	10.568	4.9313
							0		69	1
	Equal variances not assumed			-	27.49	.000	-	1.0762	-	-
				7.201	4		7.7500	1	9.9563	5.5436
							0		5	5

2. معامل التجزئة النصفية لاستبيان الإجهاد الوظيفي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.703
		N of Items	20 ^a
	Part 2	Value	.737
		N of Items	19 ^b
	Total N of Items		39
Correlation Between Forms			.769
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.869
	Unequal Length		.869
Guttman Split-Half Coefficient			.868

3. معامل الثبات لاستبيان الإجهاد الوظيفي

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	39

4. معامل الارتباط بين جميع عبارات المحور استبيان الإجهاد الوظيفي

الإجهاد الوظيفي	
Pearson Correlation 1	
Sig. (2-tailed)	
N 130	
Pearson Correlation .756**	
Sig. (2-tailed) .014	
N 130	
Pearson Correlation .308**	
Sig. (2-tailed) .021	
N 130	
Pearson Correlation .303**	
Sig. (2-tailed) .031	
N 130	
Pearson Correlation .232**	
Sig. (2-tailed) .039	
N 130	
Pearson Correlation .207*	
Sig. (2-tailed) .018	
N 130	
Pearson Correlation .359**	
Sig. (2-tailed) .000	
N 130	

Pearson Correlation	.237**
Sig. (2-tailed)	.007
N	130
Pearson Correlation	.487**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.496**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.495**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.334**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.440**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.332**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.653**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.654**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.507**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.563**

Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.707**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.625**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.584**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.656**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.661**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.410**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.389**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.512**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.331**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130
Pearson Correlation	.236**
Sig. (2-tailed)	.007

N 130
Pearson Correlation .259**
Sig. (2-tailed) .003
N 130
Pearson Correlation .606**
Sig. (2-tailed) .039
N 130
Pearson Correlation .656**
Sig. (2-tailed) .913
N 130
Pearson Correlation .516**
Sig. (2-tailed) .000
N 130
Pearson Correlation .214*
Sig. (2-tailed) .015
N 130
Pearson Correlation .139*
Sig. (2-tailed) .000
N 130
Pearson Correlation .101*
Sig. (2-tailed) .031
N 130
Pearson Correlation .230**
Sig. (2-tailed) .008
N 130
Pearson Correlation .184*
Sig. (2-tailed) .036
N 130
Pearson Correlation .621**
Sig. (2-tailed) .012
N 130

Pearson Correlation	.134*
Sig. (2-tailed)	.130
N	130
Pearson Correlation	.344**
Sig. (2-tailed)	.000
N	130

1. معامل صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الالتزام الوظيفي.

Group Statistics

	الدرجات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
درجات_الإلتزام_الوظيفي	الدرجة الدنيا	15	60.1500	3.91051	.87442
	الدرجة العليا في	15	64.7000	.67495	.21344

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
درجات_الإلتزام_الوظيفي	Equal variances assumed	6.383	.171	-3.622	28	.001	-4.55000	1.25638	-7.12357	-1.97643
	Equal variances not assumed			-5.055	21.173	.000	-4.55000	.90009	-6.42091	-2.67909

2. . معامل التجزئة النصفية لاستبيان الإلتزام الوظيفي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.385
		N of Items	10 ^a
	Part 2	Value	.622
		N of Items	9 ^b
Total N of Items			19
Correlation Between Forms			.425
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.596
	Unequal Length		.596
Guttman Split-Half Coefficient			.555

3. إختبار معامل الإرتباط بيرسون بين عبارات المحور الإلتزام الوظيفي

مقياس الإلتزام الوظيفي

Pearson Correlation	*.675.
Sig. (2-tailed)	.020.
N	130
Pearson Correlation	*.603.
Sig. (2-tailed)	.009.
N	130
Pearson Correlation	**621.
Sig. (2-tailed)	.031.
N	129
Pearson Correlation	**592.
Sig. (2-tailed)	.006.
N	130
Pearson Correlation	**619.

Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**410.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**397.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**663.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**403.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**467.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	*350.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**436.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	*499.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**774.
Sig. (2-tailed)	000.
N	130
Pearson Correlation	**640.
Sig. (2-tailed)	250.

N	130
Pearson Correlation	.441**
Sig. (2-tailed)	.000.
N	130
Pearson Correlation	.441**
Sig. (2-tailed)	.150.
N	130
Pearson Correlation	.597**
Sig. (2-tailed)	.020.
N	130
Pearson Correlation	.656**
Sig. (2-tailed)	.020.
N	130

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

إختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الإلتزام الوظيفي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	19

إختبار الفرضية الأولى مستوى الإجهاد الوظيفي

Descriptive Statistics

N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	m	m		

VAR00001	130	39.00	195.00	.046691 2	58.35654
Valid (listwise)	N 130				

مستويات الإجهاد الوظيفي

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	39.00	5	3.8	3.8	3.8
	40.00	2	1.5	1.5	5.4
	41.00	1	.8	.8	6.2
	42.00	1	.8	.8	6.9
	43.00	1	.8	.8	7.7
	44.00	1	.8	.8	8.5
	45.00	2	1.5	1.5	10.0
	46.00	1	.8	.8	10.8
	47.00	1	.8	.8	11.5
	48.00	1	.8	.8	12.3
	49.00	1	.8	.8	13.1
	50.00	1	.8	.8	13.8
	51.00	1	.8	.8	14.6
	52.00	1	.8	.8	15.4
	54.00	1	.8	.8	16.2
	58.00	1	.8	.8	16.9
	60.00	1	.8	.8	17.7
	61.00	1	.8	.8	18.5
	63.00	1	.8	.8	19.2
	65.00	1	.8	.8	20.0
	66.00	1	.8	.8	20.8
	67.00	1	.8	.8	21.5

69.00	1	.8	.8	22.3
73.00	1	.8	.8	23.1
75.00	1	.8	.8	23.8
79.00	1	.8	.8	24.6
81.00	1	.8	.8	25.4
83.00	1	.8	.8	26.2
85.00	1	.8	.8	26.9
86.00	1	.8	.8	27.7
87.00	1	.8	.8	28.5
90.00	1	.8	.8	29.2
91.00	1	.8	.8	30.0
95.00	5	3.8	3.8	33.8
96.00	1	.8	.8	34.6
98.00	1	.8	.8	35.4
100.00	1	.8	.8	36.2
103.00	1	.8	.8	36.9
104.00	1	.8	.8	37.7
108.00	1	.8	.8	38.5
112.00	1	.8	.8	39.2
116.00	1	.8	.8	40.0
123.00	1	.8	.8	40.8
128.00	2	1.5	1.5	42.3
135.00	1	.8	.8	43.1
138.00	1	.8	.8	43.8
140.00	1	.8	.8	44.6
142.00	1	.8	.8	45.4
145.00	1	.8	.8	46.2
146.00	1	.8	.8	46.9
148.00	1	.8	.8	47.7
150.00	1	.8	.8	48.5
153.00	1	.8	.8	49.2

155.00	1	.8	.8	50.0
159.00	1	.8	.8	50.8
162.00	1	.8	.8	51.5
163.00	2	1.5	1.5	53.1
165.00	1	.8	.8	53.8
167.00	1	.8	.8	54.6
169.00	1	.8	.8	55.4
172.00	1	.8	.8	56.2
173.00	1	.8	.8	56.9
175.00	1	.8	.8	57.7
178.00	1	.8	.8	58.5
180.00	1	.8	.8	59.2
181.00	1	.8	.8	60.0
182.00	2	1.5	1.5	61.5
183.00	2	1.5	1.5	63.1
184.00	4	3.1	3.1	66.2
185.00	3	2.3	2.3	68.5
186.00	1	.8	.8	69.2
187.00	2	1.5	1.5	70.8
188.00	1	.8	.8	71.5
190.00	2	1.5	1.5	73.1
191.00	4	3.1	3.1	76.2
192.00	1	.8	.8	76.9
193.00	8	6.2	6.2	83.1
194.00	4	3.1	3.1	86.2
195.00	18	13.8	13.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

مستويات الإجهاد الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	منخفض	38	29.2	29.2	29.2
	متوسط	21	16.2	16.2	45.4
	مرتفع	71	54.6	54.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

اختبار الفرضية الثانية مستوى الالتزام الوظيفي

اختبار فرضية مستوى الالتزام الوظيفي مرتفع

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	130	44.00	95.00	.153768	17.14031
Valid N (listwise)	130				

مستوى مقياس الإلتزام الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 44.00	20	15.4	15.4	15.4
45.00	5	3.8	3.8	19.2

46.00	9	6.9	6.9	26.2
47.00	2	1.5	1.5	27.7
48.00	1	.8	.8	28.5
49.00	1	.8	.8	29.2
50.00	1	.8	.8	30.0
51.00	2	1.5	1.5	31.5
52.00	1	.8	.8	32.3
53.00	1	.8	.8	33.1
54.00	1	.8	.8	33.8
55.00	1	.8	.8	34.6
56.00	2	1.5	1.5	36.2
57.00	1	.8	.8	36.9
58.00	2	1.5	1.5	38.5
69.00	2	1.5	1.5	40.0
70.00	1	.8	.8	40.8
71.00	2	1.5	1.5	42.3
72.00	3	2.3	2.3	44.6
73.00	14	10.8	10.8	55.4
74.00	5	3.8	3.8	59.2
75.00	3	2.3	2.3	61.5
76.00	15	11.5	11.5	73.1
77.00	2	1.5	1.5	74.6
78.00	1	.8	.8	75.4
79.00	1	.8	.8	76.2
80.00	2	1.5	1.5	77.7
81.00	1	.8	.8	78.5
82.00	2	1.5	1.5	80.0
83.00	1	.8	.8	80.8
84.00	2	1.5	1.5	82.3
85.00	2	1.5	1.5	83.8
86.00	2	1.5	1.5	85.4

87.00	2	1.5	1.5	86.9
88.00	2	1.5	1.5	88.5
89.00	1	.8	.8	89.2
90.00	3	2.3	2.3	91.5
91.00	2	1.5	1.5	93.1
92.00	1	.8	.8	93.8
93.00	2	1.5	1.5	95.4
94.00	2	1.5	1.5	96.9
95.00	4	3.1	3.1	100.0
Total	130	100.0	100.0	

مستوى مقياس الالتزام الوظيفي

	Frequency	Valid Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid منخفض	20	15.4	15.4	15.4
متوسط	34	26.2	26.2	41.5
مرتفع	76	58.5	58.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

إختبار الفرضية الثالثة العلاقة بين الإلتزام الوظيفي والإجهد الوظيفي

Correlations

	مقياس_الإلتزام _الوظيفي	مقياس الإجهدالوظيفي
مقياس_الإلتزام_الوظ يفي	Pearson 1 Correlation	948.

	Sig. (2-tailed)		604.
	N	130	130
المحور الثاني للإجهاد الوظيفي	Pearson	489.	1
في	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	046.	
	N	130	130

اختبار الفرضية الرابعة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد الوظيفي تعزى لمتغير الحالة

الاجتماعية

Descriptives

		الإجهاد الوظيفي						
		95% Confidence Interval for Mean						
		for Mean						
		Lower Upper Minimum Maximum						
		Bound Bound m m						
		Std. Std. Lower Upper Minimum Maximum						
		Deviation Error Bound Bound m m						
		Mean						
		N						
أعزب	54	127.2593	17.51569	2.38358	122.4784	132.0401	98.00	182.00
متزوج	58	130.0345	16.79804	2.20569	125.6177	134.4513	102.00	181.00
مطلق	18	123.5000	14.22612	3.35313	116.4255	130.5745	99.00	158.00
Total	130	127.9769	16.80230	1.47366	125.0613	130.8926	98.00	182.00

ANOVA

الإجهاد الوظيفي				
Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

Between Groups	634.129	2	317.065	1.125	.328
Within Groups	35784.801	127	281.770		
Total	36418.931	129			

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الخبرة	130	8.37	5.386	.472
مقياس الإلتزام الوظيفي	130	72.623	9.53188	.83600

اختبار فرضية الخامسة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي تعزى لمنغير الخبرة المهنية.

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الخبرة	17.717	129	.000	8.369	7.43	9.30
مقياس الإلتزام الوظيفي	86.870	129	.000	72.62308	70.9690	74.2771

