

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

الضغوط المهنية للعامل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بلدية القرارة بولاية غرداية

مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: التنظيم والعمل

إشراف الدكتورة:

كريمة بن قومار

من إعداد الطالبة:

امباركة التونسي

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	د. زهاق محمد
مشرفا مقرر	جامعة غرداية	د. بن قومار كريمة
عضواً مناقشا	جامعة غرداية	د. رفاقة سعيد

الموسم الجامعي:

1445-1446هـ/2024-2025م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

الضغوط المهنية للعمال وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بلدية القرارة بولاية غرداية

مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستري في علم الاجتماع

تخصص: التنظيم والعمل

إشراف الدكتورة:

كريمة بن قومار

من إعداد الطالبة:

امباركة التونسي

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	د. زهاق محمد
مشرفا مقرر	جامعة غرداية	د. بن قومار كريمة
عضواً مناقشا	جامعة غرداية	د. رفاقة سعيد

الموسم الجامعي:

1446-1445هـ/2024-2025م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

إن الشكر أولاً لله رب العالمين الذي وفقني لإنجاز هذا العمل، وما توفيقي إلا بالله . .

أتقدم بجزيل الشكر للدكتورة: **بن فومار كريمة**، التي أشرفت على هذا البحث، فلم تبخل عليّ بنصائحها

وتوجيهاتها القيمة وانتقاداتها الموضوعية، طوال فترة إنجازها . .

كما توجه بالشكر إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة، ونخص بالذكر اساتذة علم الاجتماع بجامعة

غرداية الذين شاركوا خبراتهم القيمة، وكذا الطاقم الإداري للقسم . .

وأتقدم بخالص عبارات الامتنان أيضاً للطاقم الإداري لبلدية القرارة وعلى رأسها السيد رئيس مصلحة

المستخدمين وكذا كل موظفي البلدية، على تعاونهم معنا وحسن تعاملهم وعلى التسهيلات التي قدّموها لنا .

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في تشجيعنا ونصحنا ومساعدتنا لإنجاز هذا العمل العلمي .



إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا بعد الله عزو وجل إلى من كانت دعواتها سلاحاً لأهزم، وابتسامتها نور دربي . . .
أمي الحبيبة أطال الله في عمرها . . . شكراً من القلب، فأنت السبب الأول بعد الله في هذا الإنجاز.
وإلى من علمني معنى الإصرار، وعلق الأمل بي منذ أول خطوة . . . إلى سندي، وقدوتي، وظهري في الحياة . . .
أبي العزيز أطال الله في عمره، شكراً على دعمك، وتعبك .
كما أهدي هذا المشروع إلى روح אחتي الطاهرة الزكية . . . تغمدها الله بواسع رحمته . . .
إلى من كانوا ملاذي وملجئي في الحياة إخوتي وزوجاتهم الغاليات . . . وأختي الحبيبة وزوجها الغالي
إلى شعبة بيتنا مسعودة . . . وإلى كل كآكيت العائلة أبناء وبنات إخوتي الغوالي
إلى كل من علمني حرفاً طيلة مشواري الدراسي . . . من الابتدائي إلى الجامعة . . .
إلى زملائي في القسم الذين تقاسمت معهم المحبة والاحترام طوال فترة الدراسة . . . وإلى رفيقاتي في السكن الجامعي
اللواتي تقاسمت معهن حلول الحياة ومرّها . . .
وفي الأخير إهداء خاص إلى نفسي الطموحة . . .



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بموضوع الدراسة نظريا وميدانيا، إضافة إلى الاعتماد على الاستمارة بالمقابلة لجمع المعطيات من عينة عشوائية بسيطة تمثلت في 80 مبحوثا. وقد أظهرت النتائج أن عبء العمل (غموض الدور، زيادة حجم العمل، عدم التناسب بين حجم العمل وقدرات الموظف، التداخل في المهام...) له تأثير على الالتزام التنظيمي، كما أن البيئة التنظيمية الداخلية أيضا (ظروف العمل المادية من كثرة الضوضاء، نقص التهوية، ضيق مساحة المكاتب، العلاقات بين العمال، طبيعة الاتصال، غموض التعليمات التنظيمية...) له تأثير واضح على الالتزام التنظيمي لموظفي البلدية. الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الالتزام التنظيمي، عبء العمل، البيئة التنظيمية الداخلية.

Abstract:

This study aims to determine the impact of occupational stress on the organizational commitment of employees at the Municipality of Al-Qarara. To achieve the objectives of this study, a descriptive analytical approach was used to cover the subject of the study theoretically and empirically, in addition to relying on an interview questionnaire to collect data from a simple random sample of 80 respondents.

The results showed that workload (role ambiguity, increased workload, mismatch between workload and employee capabilities, task overlap, etc.) has an impact on organizational commitment, and that the internal organizational environment (physical working conditions such as excessive noise, lack of ventilation, cramped office space, relationships between workers, nature of communication, ambiguity of organizational instructions, etc.) also has a clear impact on the organizational commitment of municipal employees.

Keywords: *occupational stress, organizational commitment, workload, internal organizational environment.*

فهرس المحتويات

الشكر

الإهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة.....أ

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:.....4

أولاً: أسباب اختيار الموضوع وأهدافه.....5

1. أهمية الموضوع وأسباب اختياره.....5

2. أهداف الدراسة.....6

ثانياً: بناء الإشكالية.....6

1. الإشكالية.....6

2. الفرضيات.....7

3. تحديد المفاهيم.....8

ثالثاً: الدراسات السابقة والمقاربة السوسيولوجية.....12

1. الدراسات السابقة.....12

2. المقاربة السوسيولوجية.....ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

خلاصة الفصل.....17

الفصل الثاني: الضغوط المهنية.. الأنواع، المراحل، المصادر، الآثار

تمهيد:.....20

أولاً: أنواع الضغوط المهنية.....21

1. حسب الآثار المترتبة على الضغوط.....21

2. من حيث الفترة الزمنية.....21

23	ثانيا: مراحل الضغوط المهنية.....
ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	ثالثا: مصادر الضغوط المهنية.....
ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	1. الأنموذج الثنائي.....
26	2. الأنموذج الثلاثي.....
27	2. الأنموذج متعدد الأبعاد
ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	رابعا: النظريات المفسرة للضغوط المهنية.....
ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	1. نظرية هانس سيلبي.....
ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	2. النظريات التفاعلية.....
31	خامسا: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية.....
ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	1. آثار الضغوط على مستوى الفرد.....
33	2. آثار الضغوط على مستوى المنظمة.....
34	خلاصة الفصل:.....
الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي.. الأهمية، الأبعاد، الخصائص، المؤشرات	
36	تمهيد.....
37	أولا: أهمية الالتزام التنظيمي.....
37	1. الأهمية على المستوى الفردي.....
38	2. الأهمية على مستوى المنظمة.....
38	ثانيا: أبعاد الالتزام التنظيمي.....
39	1. البعد العاطفي.....
39	2. البعد المعياري.....
39	3. البعد المستمر.....
40	ثالثا: مؤشرات وجود الالتزام التنظيمي.....
40	رابعا: خصائص الالتزام التنظيمي.....
41	خامسا: تطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين.....
42	سادسا: الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي.....
42	1. الآثار الشخصية.....
42	2. الآثار الوظيفية.....
43	خلاصة الفصل:.....

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

45	تمهيد.....
46	أولاً: الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع.....
46	1. الدراسة الاستطلاعية.....
46	2. المنهج المتبع.....
47	ثانياً: التقنيات المستخدمة ومجالات الدراسة.....
47	1. تقنيات البحث.....
49	2. مجالات الدراسة.....
51	ثالثاً: تحديد العينة وخصائصها.....
51	1. اختيار العينة.....
51	2. خصائص العينة.....
57	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: عرض نتائج فرضيات الدراسة وتحليلها

59	تمهيد.....
60	أولاً: عبء العمل والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.....
60	1. عرض البيانات وتفسيرها.....
71	2. الاستنتاج الجزئي الأول.....
70	ثانياً: البيئة التنظيمية الداخلية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.....
70	1. عرض البيانات وتفسيرها.....
81	2. الاستنتاج الجزئي الثاني.....
82	الإستنتاج العام.....
85	خاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

- الجدول رقم 01: يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل 49
- الجدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب الجنس 52
- الجدول رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب السن 53
- الجدول رقم 04: يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية 54
- الجدول رقم 05: يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي 55
- الجدول رقم 06: يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة 56
- الجدول رقم 07: يبين توزيع المبحوثين حسب تعارض الأعمال التي يقومون بها مع التخصص أو القدرات 60
- الجدول رقم 08: العلاقة بين توافق كمية العمل مع قدرات العامل واهتمامه بمستقبل المؤسسة 61
- الجدول رقم 09: يبين توزيع المبحوثين حسب وجود وصف دقيق للمهام المطلوب القيام بها 62
- الجدول رقم 10: يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير عدم توفر المعلومات الكافية لأداء العمل 63
- الجدول رقم 11: العلاقة بين حجم العمل من حيث الوقت والمهام والرضا عن منصب العمل 64
- الجدول رقم 12: العلاقة بين تقييم وقت العمل المخصص لأداء المهام والاستعداد لبذل مجهود أكبر 65
- الجدول رقم 13: العلاقة بين السلوك عند زيادة حجم العمل وموقف العامل تجاه صعوبات المؤسسة 66
- الجدول رقم 14: العلاقة بين رؤية العامل للعمل الذي يقوم به والشعور بالرضا عن المكاسب من العمل 68
- الجدول رقم 15: العلاقة بين وجود وصف دقيق للمهام وبين الرغبة في الانتقال الى مؤسسة أخرى 69
- الجدول رقم 16: يبين توزيع المبحوثين حسب تقييم ظروف ومحيط العمل 71
- الجدول رقم 17: العلاقة بين تقييم ظروف العمل المادية واستعداد العمال للبقاء في المؤسسة 72
- الجدول رقم 18: يبين توزيع المبحوثين حسب مساحة المكتب مقارنة بعدد الموظفين 73

- الجدول رقم 19: يبين توزيع المبحوثين حسب التأثر من كثرة الضوضاء في مكان العمل.....74
- الجدول رقم 20: يبين توزيع المبحوثين حسب توفر قدر كافي من التهوية بمكان العمل.....74
- الجدول رقم 21: العلاقة بين رؤية العامل للتعليمات التنظيمية وأسباب بقاء العامل في المؤسسة.....75
- الجدول رقم 22: العلاقة بين تلقي أوامر ممن ليسوا مسؤولين في العمل والسعي لجعل للمؤسسة سمعة طيبة.....76
- الجدول رقم 23: العلاقة بين طبيعة العلاقة مع الزملاء وتأنيب الضمير عند التقاعس في أداء العمل.....78
- الجدول رقم 24: العلاقة بين وجود الصراعات في العمل وبين درجة الانتماء والارتباط.....79
- الجدول رقم 25: يبين توزيع المبحوثين حسب التعرض لمضايقات من بعض المسؤولين عند القيام بالعمل.....80

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 01: سلم هرم الحاجات لماسلو.....30
- الشكل رقم 02: نموذج ليبرونيومان للضغوط المهنية.....31
- الشكل رقم 03: الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس.....52
- الشكل رقم 04: الأعمدة التكرارية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن.....53
- الشكل رقم 05: الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة العائلية.....54
- الشكل رقم 06: الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي.....55
- الشكل رقم 07: الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة.....56

مقدمة

مقدمة:

ركزت جل الديانات السماوية على العمل وحثت عليه، كما خاض الكثير من العلماء في شأن العمل والوظيفة، باعتباره وسيلة تطويع للبيئة تضمن العيش الكريم للفرد، وبحكم أن الإنسان اجتماعي بطبعه فعمله يكون في إطار علائقي مع الآخر، وهذا ما ذكره دوركايم في تطور المجتمعات من مجتمع التضامن الآلي الذي ينعدم فيه تقسيم العمل إلى مجتمع التضامن العضوي الذي يتميز بتقسيم العمل حيث نجد فيه تخصيص الأعمال والمسئوليات وهو العصر الذي نعيشه، أين يختفي ذلك الفرد متعدد المهن، بل يحتل الفرد فيه مواقعاً أكثر تحديداً للمهام والأدوار، وقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات مستمرة اجتماعية واقتصادية وتكنولوجية وثقافية الأمر الذي استوجب على المنظمات أن تتكيف معها، والجزائر لم تكن في منأى عن هذه التغيرات حيث قامت بعدة إصلاحات في شتى القطاعات، خدمة للفرد في كل متكامل للتنمية الشاملة في مختلف مكوناته الشخصية والمجتمعية.

وقد ظهرت عدة نظريات تؤيد هذا الاتجاه أشهرها نظرية مدخل رأس المال البشري، لما له من تأثير أساسي على الكفاءة والفعالية، لذلك تعمل الإدارة القائمة على هذه المنظمات بتوطيد وتحسين العلاقات بينها وبين الأفراد العاملين لتحقيق أعلى درجات الكفاءة الإنتاجية وتنمية الروح الإبداعية لدى العاملين، فتحقيق التميز والريادية والجودة يتوقف على مخزون المعارف والمهارات والأفكار التي تمتلكها المنظمة مجسدة في الأفراد ولكن هذا ليس كاف، ففي ثلاثينات القرن العشرين أثبتت تجارب الهاوثورن أن تحقيق تلك المزايا يتحقق باعتبار العامل ليس أداة في يد الإدارة تحركه كيفما شاءت والجماعة التي ينتمي إليها العامل تؤثر على جوانب عديدة من سلوكه وان علاقة العامل بالمنظمة ليست اقتصادية فقط ومعنوياته مهمة للغاية. وان هناك أنواع متباينة من الإشراف على العاملين، وأكثرها فعالية تلك التي تعتمد على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات أي توفير الراحة والرضا لديهم، للحد من الضغوط المهنية التي أصبحت تهدد أمن واستقرار المنظمات. لهذا نجد في المجتمعات المعاصرة اهتماماً بالغاً للحفاظ على ما يعرف بالالتزام التنظيمي داخل المؤسسة حيث أنها أخذت في فتح مختلف قنوات الحوار والتفاهم مع كل الفئات العمالية، للوصول إلى أعلى درجات الالتزام باعتبار الفرد عنصر مهم لاستقرار المؤسسة واستمراريتها مهما كان نوعها سواء كانت حكومية أو خاصة، حيث على الموظف أن يكون متصفاً بمجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية أثناء ممارسته لوظيفته، والتي تعرف عموماً بالالتزام التنظيمي في العمل هذا ما جعله يكون من المواضيع البالغة الأهمية، والإطار الشامل الذي يحكم قواعد السلوك الإنساني، كما أنه يعد من أهم المبادئ المنصوص عليها في العمل، والتي بدورها تكسب المؤسسات سمات تميزها عن غيرها من المنظمات، وبالتالي

فهي من أساسيات نجاح أو فشل أي منظمة لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها من جهة، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل على خدمته من جهة أخرى.

في هذا السياق، حاولنا من خلال هذه الدراسة تناول موضوع الضغوط المهنية وأثرها على الالتزام التنظيمي للموظف وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية لعينة من موظفي بلدية القرارة نظرا لما لهذه الفئة من علاقة مباشرة بالمواطنين ومصالحهم وما لهذا المنظمة من أهمية سواء بالنسبة للفرد أو المجتمع. وعلى هذا الأساس قسمنا هذه الدراسة إلى خمسة فصول، موزعة بين جانب النظري وآخر ميداني على النحو التالي:

الفصل الأول الخاص بالإطار المنهجي للدراسة، تطرقنا فيه لأسباب اختيار الموضوع، وإشكالية الدراسة وفرضياتها ثم تحديد مفاهيمها، والمقاربة السوسولوجية وكذا استعراض الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني المتعلق بالضغوط المهنية فتم تقسيمه إلى خمس عناصر، خصصنا العنصر الأول أنواع الضغوط المهنية، أما العنصر الثاني فخصصناه لمراحل الضغوط المهنية ثم ثالثا مصادرها، في حين تناولنا في العنصر الرابع النظريات المفسرة للضغوط المهنية وأخيرا الآثار المترتبة عنها على مستوى الفرد وأيضا على مستوى المنظمة.

كما أن الفصل الثالث المخصص للالتزام التنظيمي، ضم أيضا ست عناصر، حيث خصص العنصر الأول لأهمية الالتزام التنظيمي، أما الثاني فكان حول أبعاد الالتزام التنظيمي، في حين تضمن العنصر الثالث مؤشرات وجود الالتزام التنظيمي، ثم تطرقنا إلى خصائص الالتزام التنظيمي وآليات تطويره لدى العاملين، لنختم الفصل باستعراض الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي.

أما الفصل الرابع الذي خصصناه للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية فتم تقسيمه إلى مبحثين الأول يتضمن المناهج المستعملة وكذا تقنيات البحث والثاني مجالات الدراسة.

وفي الأخير الفصل الخامس المتعلق بعرض نتائج فرضيات الدراسة وتحليلها والذي تضمن مبحثين، يختص المبحث الأول بتحليل الفرضية الأولى والاستنتاج الجزئي الخاص بها يليه المبحث الثاني الخاص بتحليل الفرضية الثانية والاستنتاج الجزئي لهذه الفرضية متبوع باستنتاج عام، وخاتمة الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الأسس المنهجية التي يركز عليها البحث، بدءاً من أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة، وصولاً إلى تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات التي سيتم اختبارها، فهو يهدف إلى بناء قاعدة نظرية ومنهجية متينة تسهم في تحليل البيانات بشكل علمي ودقيق، وأيضاً استعراض المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة التي تشكل خلفية مهمة للبحث، إلى جانب المقاربة النظرية التي توفر إطاراً لفهم النتائج.

أولاً: أسباب اختيار الموضوع وأهدافه

1, أهمية موضوع الدراسة وأسباب اختياره:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله من جهة، وكذا من أهمية ميدان الدراسة من جهة أخرى.

ويرجع اختيارنا لهذا الموضوع في الأساس لأهميته وحيويته إضافة إلى مجموعة من العوامل والأسباب الذاتية والموضوعية التي كانت وراء إختيار هذا الأخير، نوجزها فيما يلي:

1.1. أسباب ذاتية:

» الرغبة الشخصية في التعرف على اثر الضغوط المهنية واثرها على الالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية القرارة، حيث لاحظت الباحثة نظرا لمعايشتها لظروف عمل الموظفين أن طبيعة عملهم قائم على الاحتكاك اليومي المباشر مع المواطنين لتقديم الخدمات اللازمة لهم، وهذا ما يترتب عليه ضغوط كثيرة قد تؤثر غالبا في الالتزام التنظيمي لموظفي البلديات وبالتالي في تحقيق أهدافها بفاعلية.

» يعتبر موضوع دراستنا من المواضيع الميدانية الخصبة التي تفتقر للفحص الإمبريقي واستقراء أبعاد ومؤشرات الظاهرة من واقعها التنظيمي وهذا ما كان حافزا لاختيارنا هذا الموضوع.

1.2. أسباب موضوعية:

» أهمية الموضوعات السلوكية المتعلقة بالضغوط المهنية، والالتزام التنظيمي، لما لهذه الموضوعات من تأثير كبير في نجاح المنظمات خاصة الخدماتية منها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

» تؤدي البلديات دورًا كبيرًا وبارزًا في المجتمع وذلك بما تقدمه من خدمة عمومية هامة وضرورية لجميع المواطنين، لذلك فإن الاهتمام بالموظفين داخل هذه المؤسسة العمومية من حيث الجوانب السلوكية يعد من الأمور الهامة والتي تحتاج بشكل مستمر للبحث والدراسة من قبل الباحثين والمتخصصين.

» محاولة الاقتراب السوسولوجي الميداني من ظاهرة الضغوط المهنية لفئة موظفي إحدى المؤسسات العمومية الهامة وهي البلديات وتحديدًا بلدية القرارة، لما لهذه الضغوط من آثار

سلبية عليهم، حيث أن تجاهلها يؤدي إلى التقليل من فاعليتها وكفاءتها وضعف أدائها الوظيفي والتزامها التنظيمي.

2. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للكشف بالطريقة العلمية والموضوعية عن واقع الضغوط المهنية لدى موظفي بلدية القرارة وتأثيرها على التزامهم التنظيمي، أما الأهداف الجزئية لهذه الدراسة فتتلخص فيما يلي:

- » التعرف على واقع الضغوط المهنية لدى موظفي بلدية القرارة.
- » دراسة الأثر بين عبء العمل والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.
- » دراسة الأثر بين البيئة التنظيمية الداخلية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.
- » التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.

ثانياً: بناء الإشكالية

1. الإشكالية:

حظي المورد البشري بالكثير من الإهتمام والبحث باعتباره أهم عناصر الإنتاج في المنظمات، إذ بالرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي شهده عصرنا الحالي لا يزال يعتبر العامل الجوهري في نجاح أي منظمة وتحقيق أهدافها، وعلى هذا الأساس انصبحت الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية حول سلوك التنظيمي للعمال والعوامل المؤثرة فيه، مثل علوم الإدارة وعلوم النفس التنظيم وعلوم التسيير وعلم اجتماع التنظيم والعمل، فقد سعى أبرز المفكرين في هذه العلوم إلى فهم هذا السلوك على غرار رواد المدرسة العلمية للإدارة تايلور وفايول، ومؤسس النموذج البيروقراطي ماكس فيبر ورائد مدرسة العلاقات الإنسانية إلتون مايو وغيرهم، محاولين وضع معايير وقواعد لفهمه وتفسيره، ولكن رغم اختلاف هذه المدارس وتعدد تفسيراتها، إلا أنه لحد اليوم لم يقدم تفسير نهائي له، وهذا راجع إلى أن السلوك الإنساني عموماً والتنظيمي خصوصاً على درجة كبيرة من التعقيد، نتيجة تداخل جملة من العوامل والمتغيرات المتحكمة فيه مما لا يتيح مجالاً لوضع قوانين عامة تحكم هذا السلوك.

وتعتبر الضغوط المهنية من أهم الظواهر التنظيمية التي تناولها الباحثون في دراساتهم للسلوك التنظيمي لوجودها في أغلب المنظمات إن لم نقل كلها لكن بنسب متفاوتة، فهي غير قاصرة على وظيفة أو مهنة دون غيرها، لكنها قد تختلف في مستوياتها والأبعاد المتحكمة في حدوثها من مهنة إلى أخرى، وقد يعود

ذلك أساسا إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل من منظمة إلى أخرى، إضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة كشروط العمل ونوعية المهنة.

إن هذا الاهتمام بضغوط العمل يوازيه اهتمام مماثل بالالتزام التنظيمي كسلوك مرغوب يساعد على تحقيق الاستثمار الأفضل للمورد البشري بالمنظمة، إذ يحقق الاندماج والترابط بين الفرد والمنظمة بما يتجاوز ما تفرضه عقود العمل والأدوار الأساسية للعاملين والمحددة وظيفياً، فالالتزام التنظيمي يعد من أهم درجات الرضا التي يصل إليها أي موظف في مجال عمله، فهو مفتاح أساسي ومهم لتفحص مدى انسجام أفراد المنظمة فيما بينهم من جهة، ومدى استعدادهم للمحافظة على استمرار ارتباطهم وانتمائهم لمنظمتهم من جهة أخرى.

ضمن هذا السياق وانطلاقاً من أن المؤسسة العمومية تعد من المؤسسات الأكثر انتشاراً في الجزائر، حيث تتجلى فيها كل المشكلات والظواهر التنظيمية، وعلى رأس هذه المؤسسات نجد البلديات والتي تضم بدورها الكثير من الموظفين، جاءت دراستنا هاته في محاولة منا للتعرف على أثر الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي لهذه الفئة السوسيو مهنية نظراً لطبيعة عمل الموظفين في البلديات القائم على الاحتكاك اليومي المباشر مع المواطنين لتقديم الخدمات اللازمة لهم ما قد يترتب عنه ضغوط كثيرة قد تؤثر على الالتزام التنظيمي، منطلقين من التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تؤثر الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل العام التساؤلات الجزئية التالية:

» هل للبيئة التنظيمية الداخلية تأثير على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة؟

» هل يؤثر عبء العمل على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة؟

2. الفرضيات:

2.1. الفرضية العامة:

للضغوط المهنية تأثير على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.

2.2. الفرضيات الجزئية:

الفرضية الأولى: يتأثر الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة ببيئتها التنظيمية الداخلية.

الفرضية الثانية: عبء العمل له تأثير على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة

3. تحديد المفاهيم:

قبل الخوض في الدراسة العلمية يتوجب على الباحث أولاً وقبل أي شيء ضبط وتحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوع بحثه، تحديداً دقيقاً وواضحاً لتجنب الوقوع في الأخطاء والالتباسات، وعلى هذا الأساس قمنا بتحديد المفاهيم وضبط المصطلحات المتعلقة بموضوع هذه الدراسة على النحو الآتي:

1. الضغط المهني:

الضغط بمعنى الشدة والمشقة مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني : ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق.¹ وعرف غراث GRATH الضغط بأنه عبارة عن "حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد وبيئته بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص".²

أما الضغوط المهنية فيعرفها الصباغ بأنها "المتغيرات التي تحيط بالموظف أثناء تأدية مهامه مسببة بذلك نوعاً من التوتر والقلق يكمن في النتائج السلبية المتمثلة في قلة الدافعية والتشاؤم ونقص القدرة على التفكير والإبداع".³

وتعرف أيضاً بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".⁴

ويعرف كوبر Cooper الضغوط المهنية بأنها عبارة عن "مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد والعمل ومنها، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية عبء العمل العلاقات الشخصية في العمل هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد".⁵

¹ الصباغ زهير، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد الأول، المجلد الخامس، الرياض، السعودية، 1981، ص 205.

² سيد يوسف جمعة، إدارة ضغوط العمل - نموذج التدريب والممارسة -، إيتراك للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2004، ص 28.

³ الصباغ زهير، مرجع سابق، ص 206.

⁴ الحناوي محمد صالح وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 187.

⁵ شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الأزراطة،

مصر 2002، ص 356

وفي تعريف آخر يعتبر الضغط المهني هو: "ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضهم لمثيرات أو عوامل بيئية و/أو ذاتية لا يكون قادرا على التكيف معها بقدراته الفعلية".¹

والضغوط المهنية التي تقصدها هذه الدراسة هي مجموعة من المؤثرات الناتجة عن ممارسات ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بنظام العمل أو طبيعته مثل عبء العمل والبيئة التنظيمية تؤدي إلى تغيرات نفسية وجسمانية وسلوكية لدى الموظف تظهر في ردود أفعاله أثناء أدائه لمهامه تكون أكبر من قدراته على التحمل والتأقلم مع هذه المؤثرات.

2. عبء العمل:

يعرّف عبء العمل بأنه "تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته، يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطالب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد. كما زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة، ومن مصادر ضغوط العمل أيضا تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الكمية أو من الناحية النوعية ألن ذلك يعني الاستهانة بقدراته وامكانياته".²

أما في دراستنا نعرّفه إجرائيا بأنه العمل الزائد عن طاقة الفرد، حيث أن المهام التي يكلف بها قد تفوق طاقته وقدرته على التحمل، أو تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، وتؤدي إلى الإرهاق البدني والنفسي الذي ينتج عنه عدم الرضا عن العمل وزيادة التوتر، والتي تؤدي في نهاية الأمر التعرض لضغوط العمل.

3. البيئة التنظيمية (الداخلية):

تعرف البيئة التنظيمية (الداخلية) على "أنها مجموع العناصر (العوامل) المتواجدة داخل المنظمة والتي تؤثر إلى حد كبير في أدائها ونشاطاتها، وتتمثل في كل من الأفراد العاملين، ثقافة المنظمة وعلاقات العمل، مجلس الإدارة السياسات ومكونات الإنتاج كالتيكنولوجيا والبحث والتطوير... الخ".³

¹ سيد يوسف جمعة، مرجع سابق، ص 55.

² صديق محمد حنفي وأحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي دراسة التحليل السلوكي، مكتبة عين الشمس، مصر، ط1، 2003، ص315

³ المرجع نفسه، ص 145

كما يعرفها العميان بأنها "البيئة الداخلية للمنظمة - مادية وغير مادية - التي يعمل الفرد في إطارها".¹

يلاحظ من هذا التعريف أن البيئة التنظيمية هي البيئة الداخلية للمنظمة والتي تتكون من العناصر المادية كالآلات والتجهيزات والأفراد وغير مادية كالعلاقات والقوانين والقيم والمعتقدات وغيرها، فهي بذلك تمثل الحيز التنظيمي الذي يزاول فيه الفرد عمله.

ونعرف البيئة التنظيمية في دراستنا إجرائياً بأنها: مجموع العناصر (العوامل) المتواجدة داخل المنظمة (بلدية القرارة) والتي إما تكون غير مادية كالقوانين والعلاقات بين الموظفين والتخصص في الوظيفة ونظام الحوافز، وإما فيزيقية مثل الإضاءة والتجهيزات المكتبية والحرارة والضوضاء.

2. التنظيم:

يقابل مفهوم التنظيم المصطلح organization ويعني من حيث المضمون "كل وحدة اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف محددة".²

ويعرفه فاروق عبده بأنه: «جماعة من الناس تربطهم علاقات رسمية لتحقيق الأهداف التي من أجلها نشأة المنظمة».³

يلاحظ من خلال هذه التعاريف على أنها متشابهة في طرح فكرتها بحيث اعتبرت التنظيم يرتبط بالأنشطة والمهام الخاصة بالمنظمة وكذلك الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

أما ميشيل كروزيه فيعرف التنظيم بأنه: «عبارة عن نتائج الفعل الجماعي وهو ليس معطى طبيعي ولكن بناء قابل للتكيف غير دائم عموماً، مرتبط ومستقل في نفس الوقت من الأفراد الذين يشكلونه وكأي نسق نشيط يتأثر تطوره بالعوامل الداخلية والخارجية».⁴

يلاحظ من خلال هذا التعريف أن ميشال كروزيه اعتبر التنظيم نسق مرتبط بنتائج العمل الجماعي يتأثر بعوامل داخلية وخارجية.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط 3، 2005، ص 305

² على عبد الرزاق جلي: علم اجتماع التنظيم، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 16.

³ مراد نعموني، علاقة القيم واتساقها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006، ص 180

⁴ رفعت عبد الحكيم الفاعوري، إدارة الابداع التنظيمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2005،

ومما سبق يتضح أن التنظيم هو حيز مكاني يضم مجموعة من الأفراد تجمع بينهم علاقات عمل رسمية وغير رسمية لت تحقيق أهداف محددة.

3. الإلتزام التنظيمي:

يعرّف الإلتزام حسب معجم لسان العرب بأنه: «العهد الذي يلزم الشيء لا يفارقه، و الملازم للشيء المداوم عليه».¹

واصطلاحاً يرى البعض أن الإلتزام: "هو تعهد مكتوب أو شفهي بالقيام بشيء معين ويكون بين طرفين تجمع بينهما علاقة معينة، وقد يكون بين أكثر من طرفين".²

والملاحظ في هذا المفهوم أنه ركز على الجانب القانوني للإلتزام باعتباره تعهد يقوم به الانسان وقد يكون بين طرفين أو أكثر.

أما مفهوم الإلتزام التنظيمي فقد تطرق العديد من الباحثين إليه من عدة جوانب، وقد اجتهدوا في تعريفاتهم للوقوف على حقيقة مفهومه، فكل باحث عرفه حسب طبيعة دراسته وزمانها وكذلك وجهة نظره فيعرفه فليهد وعبد المجيد بأنه: «اليمن بأهداف المنظمة وقيمها بأقصى طاقة ممكنة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم».³

يتضح من خلال هذا التعريف ان الإلتزام التنظيمي مرتبط بأهداف المنظمة.

ويعرفه كانتور بأنه: استعداد أعضاء المجتمع لتقديم ولأهم وطاقتهم لأنظمتهم».⁴

أما مراد نعموني فيعرفه بأنه: «القوة النسبية لتطابق الفرد واندماجه في المنظمة وقبول أهدافها وقيمها والاستعداد لبدل مزيد من المجهودات في سبيلها والرغبة في البقاء باعتباره عضو فيها».⁵

¹ ابن منظور، لسان العرب، المجلد الرابع عشر، دار صادر، بيروت، لبنان، (1980)

² سيد يوسف جمعة، مرجع سابق، ص 93.

³ فاروق عبده فليهد ومحمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005، ص 69.

⁴ محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005، ص 34.

⁵ نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ط 1، 2008، ص 54.

يلاحظ من خلال هاذين التعريفين أنهما ركزا على عنصر الولاء كذلك على العلاقة الإيجابية بين الفرد والمنظمة.

إن مفهوم الالتزام التنظيمي الذي تتبناه هذه الدراسة هو عبارة عن شعور يتسم بالإيجابية لدى الفرد نحو المنظمة، والإيمان القوي بقيمتها وأهدافها والحرص على بذل مجهودات لضمان نجاحها واستمرارها.

ثالثا: الدراسات السابقة والمقاربة السوسولوجية

1. الدراسات السابقة :

إن الفائدة العلمية المتحصل عليها من خلال استعراض الدراسات السابقة تكمن في معرفة الجوانب التي تم التطرق إليها لتجنب الوقوع في التكرار وأيضا من أجل معرفة الجوانب التي لم يتم الخوض فيها من أجل دراستها وتحليلها، وبهذا يمكن إضافة شيء جديد للمعرفة العلمية.

كما أن للدراسات السابقة دور حيوي بالنسبة للبحوث، وأية دراسة تخلو من استعراض ما سبقها من الدراسات تعد من وجهة نظر منهجية دراسة ناقصة، ومن بين الدراسات السابقة التي تناولت أحد جوانب الموضوع نجد:

- الدراسة الأولى: قام الباحث شامبان Champan عام 1999 بدراسة حول العلاقة بين مستويات ضغط العمل وبين إدراك الممرضين لمساندة زملائهم في العمل أجريت على عينة من العاملين في القطاع الصحي مكونة من 500 ممرض وممرضة في المستشفيات الأمريكية لولاية أيوا، من خلال إستبيان أعد لهذا الغرض. بحيث توصلت إلى النتائج التالية:

الممرضون والممرضات يدركون أن انخفاض مساندة زملائهم يؤدي إلى شعورهم بزيادة مستوى الضغط لديهم، وأن مستويات ضغط العمل لدى الممرضين والممرضات الذين أمضوا سنتين فما دون ذلك في ممارسة المهنة، كانت أعلى من زملائهم الآخرين الذين لديهم خدمة أكثر من ذلك.

- الدراسة الثانية: وفي إطار رسالة ماجستير بجامعة دمشق سوريا سنة 2009 قام الباحث سومر أوتاني بدراسة موضوع يحمل عنوان: أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على

المصرف التجاري السوري.¹ وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون والمرتبطة بالوظيفة من حيث عبء العمل والتغير في أساليب أداء الوظيفة، والظروف المادية في مكان العمل، والعلاقات في العمل، والضغوط الناتجة عن أسلوب المدير، والضغوط المرتبطة بغموض الدور و صراع الأدوار للتعرف على درجة الانتماء لدى هؤلاء العاملين.

وقد شملت عينة الدراسة جميع الموظفين العاملين في فروع المصرف التجاري السوري المنتشرة في المحافظات السورية (المسح الشامل).

وخلصت في الأخير لجملة من النتائج من بينها:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وهي علاقة عكسية بين الضغوط الوظيفية (عبء العمل الزائد والناقص، التغير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل، العلاقات في العمل، الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير، غموض الدور، صراع الأدوار ودرجة الانتماء التنظيمي (الوجداني، المستمر، الأدبي) في كل مستوى إداري (بين موظفي المستوى الإداري الواحد).

- تختلف الأهمية النسبية لمسببات الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في مجال البنوك من حيث: النوع، مدة الخبرة، مستوى التعليم، المستوى الوظيفي، العمر، الحالة الاجتماعية .

.. الدراسة الثالثة: قام بهذه الدراسة الباحث راجح برباخ بعنوان: علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية لولاية المسيلة²، انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي لعمال المركبات الرياضية لولاية المسيلة ؟

وهدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- معرفة مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية.

- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لعمال المركبات الرياضية وبالوقوف على بعض المتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).

¹ سومر أوتاني، أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009

² راجح برباخ، علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية لولاية المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2012.

- قياس وفحص الواقع الحالي مدى التزام العمال في المركبات الرياضية وكيفية استغلالها وتطويرها لتحقيق أهداف المركبات الرياضية.

وقد استعان الباحث بالعينة العشوائية البسيطة والمكونة من 117 موظف وموظفة، أي حوالي 44% من مجتمع الدراسة الأصلي، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى عمال المركبات الرياضية.

- يوجد مستوى متوسط للالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد حول درجة الرضا الوظيفي لدى عمال المركبات

الرياضية تعزى لمتغير المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول درجة الرضا الوظيفي لدى عمال

المركبات الرياضية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

.. الدراسة الرابعة: رسالة ماجستير للباحث لعجايلية يوسف سنة 2015، بعنوان " مصادر

ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية"¹، وهدفت هذه الدراسة

إلى التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة والمنظمة وشخصية الفرد لدى عمال

الصحة الشبه طبيين من العاملين في المصالح الاستعجالية البالغ عددهم 150 مبحوثاً باعتماد الباحث على

العينة العشوائية والمنهج التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة،

صراع الدور.

- وجود مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهو عدم لجوء الإدارة لتغطية النقص

الكبير للعمال.

¹ لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في مصالح الاستعجالية: دراسة ميدانية

بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة عنابة، 2015

- وجود مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل بالمؤسسة وهي: عدم الاهتمام بالنمط القيادي، معاملة المشرفين المباشرين، إشراك العمال في اتخاذ القرارات.

- وجود مصادر ضعيفة لضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل.

.. الدراسة الخامسة: أجريت هذه الدراسة سنة 2015 للباحثة عاشوري ابتسام بعنوان الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية ديوان الترقية والتسيير العقاريين بمدينة الجلفة¹، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل.

انطلقت هذه الدراسة تساؤل رئيسي مفاده ما هي علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة.

واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، والاستمارة كأداة لجمع البيانات، وعلى المسح الشامل الذي تم تطبيقه على جميع العاملين اللذين يزاولون مهامهم على مستوى مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة والبالغ عددهم 70 موظف.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغيري المستوى التعليمي والفئة المهنية.

¹ عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الاجتماع، 2015

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير السن.

◀ التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا "الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي" والتي تناولت الدراسات المتعلقة بمتغير الضغوط المهنية وأخرى متعلقة بمتغير الالتزام التنظيمي والعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، توصلنا من خلالها الى استنتاج ما يلي:

- 1- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولهما لموضوعي الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي بشكل عام.
- 2- هناك اتفاق واضح بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الجانب النظري للضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

إن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها:

- 1- إن طرح موضوع ضغوط العمل بالأبعاد السالفة الذكر ضمن الدراسات السابقة كانت محفزاً لنا للقيام بدراسته تكملة للدراسات السابقة ولتناوله من منظور بعدين إضافيين هما عبء العمل والبيئة التنظيمية للعمل.
 - 2- وتختلف عن الدراسات السابقة في الاطارين الزمني والمكاني نوعاً ما من حيث ظروف عمل مختلفة تماماً والمثثلة في البلدية التي تعد من أكثر القطاعات تعرضاً لضغوط العمل بحكم الخدمات اليومية التي تقدمها للمواطنين والاحتكاك المباشر معهم.
- وانطلاقاً مبدأ "المعرفة وليدة المعرفة" فالمعرفة العلمية هي: تراكم معرفي فأى دراسة سابقة تشكل مرجعية لأي دراسة لاحقة، فقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة المذكورة سلفاً وذلك في الجوانب التالية:

- 1- تكوين الإطار النظري للبحث، وتحديد متغيرات البحث.
- 2- من ناحية النتائج المتوصل إليها التي ساهمت في دعم فرضيات الدراسة والاستفادة من الناحية المنهجية، إضافة إلى الاستفادة من الخطة وقائمة المراجع المستعملة.

2. المقاربة السوسولوجية:

إن دراسة الواقع الاجتماعي بمختلف ظواهره التي تتميز بالطابع الاجتماعي البالغ التعقيد والمتشابك الأبعاد، لا يمكن أن يتم إلا في إطار نظري تصوري أو نسق فكري يوجه الباحث في جميع مراحل البحث وخاصة التحليل والتفسير، حيث يستطيع الباحث من خلال الإطار النظري الذي اختاره أو المقاربة النظرية المتبناة أن يقدم صورة تنظيمية عن الظاهرة أو المشكلة التي هو بصدد البحث فيها من منظور سوسولوجي.¹

وفي هذا الصدد اعتمدنا في دراستنا لموضوع الضغوط المهنية وأثره على الإلتزام التنظيمي بأحد النظريات الكبرى في علم الاجتماع أو ما يعرف بالماكرو سوسولوجي الوحدات الكبرى وهي النظرية الوظيفية والتي هي أكثر استخداما في مجال علم الاجتماع وخاصة التنظيم والعمل، التي تتناسب وأغراض الموضوع وأهدافه والذي نحن بصدد تناوله بالدراسة والتحليل والتفسير.²

ونجد أن اسهامات ايمايل دوركايم E.Dhurkhiem كبيرة ومجهوداته جبارة في دراسة المؤسسات كتنظيم اجتماعي رسمي له خصائصه وعناصره في الحياة المهنية والوظيفية عامة ومكان العمل بصفة خاصة، وقد اتسمت تحليلاته النظرية بالتحليل العميق والدقيق والتي كانت ميدانية أكثر منها نظرية والتي اسهمت في نتاج كتابه تقسيم العمل³ الذي تحدث فيه عن خصائص العمال والمرونة والمواءمة والضغوطات التي قد يعانها العامل داخل المؤسسة أو ما يعرف بالعلاقات الاجتماعية التي تربط العمال ومن بينها الضبط الاجتماعي فإذا غاب الضمير المهني وسادت اللامبالاة أصبح ما يعرف لدينا داخل المؤسسة بـ "الأنوميا" أو اللا معيارية، والنظرية الوظيفية تهض على أسس سوسولوجية تتطلع نحو فهم أكثر عمقا وأكثر أثرا للسلوك الإنساني والعلاقات الاجتماعية، وأهم ما تتميز به هو مرونتها بالقدر الذي يحقق مزيدا من الفهم والعمق في دراسة السلوك الإنساني والعلاقات المتبادلة بين الناس وهكذا اهتم جل روادها بفهم السلوك الإنساني في حدود الطبيعة المتميزة للإنسان وفي إطار التأويل والتفسير المتمكن لهذه الطبيعة.

¹ برو محمد، الموجه في منهجية العلوم الاجتماعية، دار الأمل للطباعة والنشر، تيزي وزو، الجزائر، 2014، ص75.

² التير مصطفى عمر، مقدمة في مبادئ وأسس البحث العلمي، أكاديمية نايف العربية للعلوم، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، السعودية، 1999، ص 109.

³ بن زروال فتيحة، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد – العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الاول، جامعة محمد خيضر بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2003

في المقاربة الوظيفية لظاهرة الضغوط المهنية، ننطلق من أنّ الضغوط ليست «حالة داخلية» مستقلة بذاتها، بل نتاج تفاعل مستمر بين الشخص وبيئته العملية، يحكمه نظام من المتغيرات منها مكان العمل وظروفه المحيطة به سواء المادية او البشرية مثلما ذكرناه في فرضيات الدراسة البيئية التنظيمية وعبء العمل وأثرهما على الالتزام التنظيمي، والتي نوجزها فيما يلي:

✓ المثبرات وتعتبر عامل أساسي داخل المؤسسة للحفاظ على نسقها.

✓ العوامل المحيطة التي تسبق التوتر وتؤدي إليه.

✓ عبء العمل: حجم المهام، الضغط الزمني، تعدد الأدوار.

✓ بيئة العمل: المناخ التنظيمي، أسلوب القيادة بكافة أنواعه، العلاقات مع الزملاء العلاقات الإنسانية.

✓ الموارد المتاحة: الدعم الفني، التدريبات، التكوين، الوقت الكافي لأداء المهام.

✓ السلوك/التفاعل الاستجابات المعرفية والنفسية والجسدية للعامل تجاه هذه المثبرات:

- معرفياً: صعوبة في التركيز، التفكير السلبي، تشتت. والقلق والتوتر بسبب قلة الموارد.

- انفعالياً: القلق، الانفعال السريع، الانسحاب الاجتماعي، العزلة والانطواء.

- جسدياً: صداع، توتر عضلي، اضطراب العلاقات.

إن المنظمة مكان يجتمع فيه الأفراد حيث تقرر أفعالهم بحسب التصنيف والأدوار المخولة له وتحكمه قوانين وتنظيمات داخلية ومن هذا المنظور يمكننا اعتبار المنظمة ممثلة في دراستنا في بلدية القترارة مجمعا مصغرا لأنها تخضع من خلال الموضوع الاجتماعي الذي يقوم على عناصر تعتبر بمثابة الركائز كالموظف والقيادي والعمال بمختلف درجات المسؤولية وتتفاعل هذه العناصر وتتكامل فيما بينها لتشكيل بنية المنظمة.

خلاصة الفصل:

خلص هذا الفصل إلى أن اختيار الموضوع وأهداف الدراسة يرتبطان بدوافع ذاتية وموضوعية تعكس أهمية البحث. تم تحديد الإشكالية بشكل واضح، وطرحنا الفرضيات التي ستختبر لاحقاً. من خلال استعراض المفاهيم والدراسات السابقة، وتبني إطار نظري يساعد في تحليل النتائج. هذا التأسيس النظري والمنهجي يعتبر خطوة حاسمة في بناء دراسة علمية متكاملة وموثوقة.

الفصل الثاني

الضغوط المهنية: الأنواع، المراحل، المصادر، الآثار

تمهيد:

بالرغم من تعدد مصادر الضغوط وتنوعها فإن العمل يظل أحد أهم مصادر هذه الضغوط وأخطرها، لأن تأثيرها لا يمس الفرد فحسب بل يمتد إلى المنظمة، ومن هذا المنطلق فإن اهتمام متزايد من علماء النفس والاجتماع والسلوك بموضوع الضغوط المهنية وآثارها السلوكية على العاملين في المنظمات، حيث أشارت الدراسات إلى أنه لا توجد وظيفة بدون ضغوط، ولكن تتباين حدة هذه الضغوط حسب طبيعة العمل ومسؤولياته ومخاطره وأهميته. ولقد تطرق الباحثون للعديد من النماذج التي حاولوا من خلالها تعريف مفهوم الضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص، إلى جانب تحديد مصادر هذه الضغوط، والآثار أو النتائج الناجمة عنها، وهذا ما سنحاول الإحاطة بها في هذا الفصل.

أولاً: أنواع الضغوط المهنية

حاول الباحثون تصنيف الضغوط المهنية إلى أنواع مختلفة، وذلك بناء على معايير وأسس تصنيف معينة نذكر منها:

1. حسب الأثار المترتبة على الضغوط:

يوجد نوعان من الضغوط وهي ضغوط إيجابية وأخرى سلبية وهذا التقسيم للضغوط يأتي وفقاً للآثار المترتبة عليها:

1.1. الضغوط الإيجابية:

يمكن تعريفها بأنها " ذلك القدر من الضغوط، والتي يترتب عليها آثار إيجابية لدى الفرد في بعض الجوانب، كزيادة الإنتاجية، والشعور بالإنجاز، والتفاؤل، والثقة بالنفس، إلا أنها إذا زادت عن الحد المعقول، أصبحت ضغوطاً هدامة وضارة"¹.

فهي بذلك ضغوط مفيدة والتي لها آثار إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز بسرعة وحسم، كما أن لها آثار إيجابية تتمثل في توليد الشعور بالسعادة والسرور لديه، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل.

كما أن هذه الضغوط مفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح، وتعطي الفرد إحساساً بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية.²

فعندما يتعرض الفرد لحد معقول من المثيرات فإنها تخلق لديه نوع إيجابي من الضغوط الذي تشكل لديه روح التحدي وتحفزه للعمل والإنتاج وتحقق النجاح، حيث إن قليلاً من الضغوط مرغوب بل وضروري للفرد والمنظمة.

1.2. الضغوط السلبية:

يمكن تعريفها بأنها "الضغوط غير المرغوب فيها، والتي تؤدي إلى آثار سلبية نتيجة التعرض لحجم كبير من المثيرات، والتي تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية والفضول والمرض لدى الأفراد"³، وينتج الضغط

¹ المشعان عويد، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالإضرابات النفسية والجسمية، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد (8)، العدد (1)، الكويت، 2000، ص 137

² ماهر احمد، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 33

³ المشعان عويد، مرجع سابق، ص 140

السلبى من التعرض للمثيرات بصورة كبيرة، والتي قد ينتج عنها التعرض لكثير من الآثار السيئة من الناحية الفسيولوجية، والنفسية والاجتماعية والسلوكية.

ويؤكد ماهر أن من أهم آثار الضغوط السلبية أنها تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وتولد الارتباك وتشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يشوش عليه، ويترتب الشعور بالأرق وظهور الانفعالات والإحساس بالقلق وتسبب الضعف والتشاؤم من المستقبل.¹

فهي بذلك ضغوط ذات انعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته وسلوكه في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا على العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل مثل عدم الالتزام التنظيمي.

2. من حيث الفترة الزمنية:

ومن حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية والسلوكية فالضغوط تقسم إلى:²

2.1- الضغوط البسيطة:

وتستمر من ثواني محدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص غير محترمين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2.2- الضغوط المتوسطة:

وتستمر من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية، أو زيارة شخص مسئول، أو غير مرغوب فيه.

2.3- الضغوط المضاعفة:

وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

¹ ماهر احمد، مرجع سابق، ص43

² فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة آفاق إقتصادية، المجلد 17، العدد 67، الإمارات العربية المتحدة، 1996، ص144

ثانياً: مراحل الضغوط المهنية

قد تنشأ الضغوط من داخل الفرد نفسه وتسمى ضغوط داخلية، أو قد تكون من المحيط الخارجي مثل عبء العمل، العلاقة مع الزملاء البيئة التنظيمية إلى غيرها من المتغيرات التي تؤدي إلى حدوث الضغوط، وعلى العموم وانطلاقاً من وجهة نظر علمية تعددت المحاولات لتفسير وتحديد مراحل الضغوط، نذكر منها ما يلي:¹

1. مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويمكن القول بأن هذا المثير يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر، يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه العناصر: الأرق - زيادة ضربات القلب - توتر الأعصاب - سوء استغلال الوقت - الاستهداف للحوادث - الحساسية للنقد.

2. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما بالمواجهة أو الهروب، وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك يتنقل إلى المرحلة التالية: حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغوط.

3. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكليسترون في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلاً، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد، وتزداد فرص العودة إلى التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

¹ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، جامعة الأزهر، مصر، ط 1، 2005، ص 44

4. مرحلة التعب والإرهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار، ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والأثار من أهمها:

- ✓ الاستياء من جو العمل.
- ✓ انخفاض معدلات الإنجاز.
- ✓ التفكير في ترك الوظيفة.
- ✓ الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر السلبية اللامبالاة، الاكتئاب.
- ✓ الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكري وضغط الدم.

ثالثاً: مصادر الضغوط المهنية

تتنوع وتختلف مصادر الضغوط المهنية فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد والمهن بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد تجعل مثل هذه الضغوط تختلف من فرد للآخر، كما أن الضغوط المهنية لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد وإنما قد يشترك في أحداثها أسباب عدة، بعضها نابع من شخصية الفرد وبعضها نابع من بيئة العمل أو تكون نتيجة التفاعل بين السببين.

كما أن هناك عدة مصادر للضغوط المهنية تؤثر على سلوك الفرد وتنعكس من ثم على عمله وإنتاجيته وهذا ما أشار إليه المهتمون بموضوع الضغوط المهنية، وفيما يلي نعرض من بين هذه المصادر كما وردت في التراث العلمي.

لذا ظهرت العديد من التصنيفات والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادرها المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهن. ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصنيفات لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي:

- ✓ النموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.
- ✓ النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسية.

✓ النموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر.¹

ويمتياز تنظيم هيجان السابق بالمنطقية في تنظيم مذاهب الباحثين في إيراد مصادر ضغوط العمل فسيعتمد على هذا التنظيم في عرض هذا كما تجدر الإشارة إلى أنه سيتم استعراض أشهر النماذج المعروفة التي تناولت مصادر ضغوط العمل، وذلك بهدف التعريف بها وليس حصرها:

1. النموذج الثنائي:

يتألف نموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه BRIEF مع كل من VANSELL و SCHULER من مجموعتين رئيسيتين من العوامل المسببة لضغوط العمل، تشتمل كل مجموعة على عدد من العناصر الفرعية، ويندرج تحت كل عنصر فرعي عدد من مسببات ضغوط العمل.

فالمجموعة الرئيسة الأولى تشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي: السياسات التنظيمية؛ والهيكل التنظيمي؛ والمراحل التنظيمية.

وتشتمل المجموعة الرئيسة الثانية على خمس مجموعات فرعية هي: تجهيزات بيئة العمل المادية؛ والسلامة والصحة المهنية؛ وعلاقات العمل الشخصية؛ ومتطلبات الوظيفة؛ ومتطلبات الدور.

كما نرى أن عسكرياً على المسار نفسه في تقسيم مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الفرد، حيث يتكون تصنيفه لضغوط العمل من مجموعتين، تشمل كل منها أيضاً عدداً من العناصر الفرعية على النحو التالي:

1.1. المجموعة الأولى:

تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل، والتي من أهمها الاختلاف المهني؛ وغموض الدور؛ وصراع الدور؛ وعبء الدور؛ والمسؤولية عن الأفراد؛ والمستقبل الوظيفي؛ والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات؛ والمساندة الاجتماعية.

1.2. المجموعة الثانية:

وتضم المصادر الفردية لضغوط العمل، ومن أهمها نمط الشخصية؛ والقدرة على التحكم في الأحداث؛ والقدرات والحاجات؛ ومعدل التغير في حياة الفرد؛ والسمات الشخصية الأخرى.²

¹ عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، دراسة لمقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 73.

² سيد يوسف جمعة، مرجع سابق، ص 66.

ويؤيد هذا الأنموذج كذلك كل من حسني ومحمود اللذين قسما مصادر الضغوط في العمل إلى:

أ. مصادر ترتبط بالبيئة المادية للعمل:

تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين، مثل الهدوء، واعتدال الحرارة، ونقاء الجو من الأتربة، وصلاحية المباني والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين.

ب. مصادر ترتبط بطبيعة العمل ذاته:

وتنقسم إلى متطلبات العمل الزائدة التي تؤدي إلى تراكم التعب الجسماني وتجعله غير قادر على القيام بأعباء العمل، أو المتطلبات المتضاربة والتوجيهات المحيرة التي يكون مصدرها صراع الدور وغموضه، أو ضآلة استخدام قدرات الفرد لافتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي وعناصر التشويق والتنوع في العمل الذي يستثير همم الفرد ويجدد نشاطه.¹

2. الأنموذج الثلاثي:

يرجع أصحاب هذا الاتجاه بشكل عام مسببات ضغوط العمل إلى ثلاث مصادر رئيسة هي العوامل المتعلقة بالفرد، والعوامل المتعلقة بالمنظمة، والعوامل المتعلقة بالبيئة.

ويتبع MCGRATH أنموذجاً ثلاثياً تنقسم فيه ضغوط العمل إلى ثلاثة أنماط تتمثل في التقسيم

التالي:

✓ ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

✓ ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.

✓ ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته كالخصائص المتوارثة مثل القلق، والأساليب الإدراكية.

3. الأنموذج متعدد الأبعاد:

يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر.

¹ عبد القادر احمد مسلم، مرجع سابق، ص60

يتبنى كل من الميرو والمشعان أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه GIBSON والذي لا يختلف كثيراً عن سابقه، إلا أنه يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات هي:

أ. الفيزيائية: وتشمل البيئة المادية التي تلعب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر على الأمن وسلامة الموظف.

ب. جماعة العمل: وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.

ج. الفردية: وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.

د. التنظيمية: وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

وذهب إدريس أيضاً إلى تقسيم مصادر الضغوط إلى أربعة مصادر رئيسة تكمن في الموظف نفسه، والتنظيم الوظيفي، والمصادر الخارجية، والعوامل الأسرية.¹

ويحدد محمد مصادر ضغوط العمل في ست مجموعات تتفرع إلى عناصر جزئية أصغر منها يمكن إيجازها في الآتي:

أ- مطالب المنظمة: لكل منظمة مسببات الضغوط الخاصة بها، إلا أن هناك بعض المسببات المشتركة.

ب- مطالب العمل: ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المطلوبة التي ينبغي القيام بها لأداء عمل معين.

ج- مطالب الدور: ويقصد به مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين.

د- مطالب ظروف العمل: وتتمثل في ظروف البيئة التي يعمل فيها الفرد.

هـ- مطالب المهنة: وهي نمو الوظيفة الذي يمر بها الفرد عادة بثلاث مراحل هي مرحلة بدء الوظيفة ثم مرحلة منتصف الوظيفة وأخيراً مرحلة نهاية الوظيفة، وما يصاحبها من تغير على حاجات الفرد وأهدافه وتوقعاته مع الانتقال من مرحلة لأخرى.

¹ عبد القادر احمد مسلم، مرجع سابق، ص 62

و- مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات: ويقصد به التفاعل الذي ينشأ عن تفاعل مكونات المنظمة من مكونات اجتماعية وتقنية، كوجود أشخاص عدائين في العمل ومشاغبين، وارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقار الخصوصية، والفتور في المساندة الاجتماعية... وغيرها من مسببات لضغط العمل.¹

خامساً: النظريات المفسرة للضغوط المهنية

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط من جهة وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع من جهة أخرى، ومن بين هذه النظريات والنماذج نذكر ما يلي:

1- نظرية هانس سيلبي *Hans Selye* :

يُعد هانس سيلبي رائد المفهوم الحديث للضغوط، حيث ركز في دراساته على ردود الفعل النفسية والجسدية إتجاه الضغط، حيث أعتبر أن لأعراض الإستجابة الفسيولوجية للضغط هدفاً للمحافظة على الكيان والحياة. وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها: أعراض التكيف العامة *général adaptation syndrome* وهي:²

أ. مرحلة الإنذار أو التنبيه: وهي الإستجابة المبدئية الأولى للموقف، وذلك عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس، التي تنتقل منها الإشارات العصبية إلى الدماغ وبتحديد إلى الغدة النخامية وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية والكيميائية للأجهزة المعنية، وبالتالي يتم إفراز هرمونات في الجسم ويزداد التنفس وتشد العضلات ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة.

ب. مرحلة المقاومة: وهي مرحلة الحفاظ على التوازن الحيوي لأنسجة الجسم عندما يتعرض للتحطيم والتدمير، إلا أنه يعد تعرض الفرد لضغط طويل لمدة، فإنه يصل إلى نقطة يعجز فيها عن الإستمرار وتصبح الطاقة على التكيف منهكة ومجهد، وبالتالي يدخل الفرد في مرحلة الإعياء والإنهاك.

¹ شحاتة حسن والنجار زينب، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 28.

² عباصرة معن محمود واحمد مروان محمد، إدارة الصراعات والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2008، ص

ج. مرحلة الإنهاك: إن إستمرار الضغط أو التهديد يؤدي إلى إستنفاد الأعضاء الحيوية لقواها اللازمة للصمود الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات إلى الموت، وهناك أدلة علمية تبين أن إستمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم، وفي الحالات القصوى إلى الوفاة. ومن الإنتقادات التي وجهت إلى نظرية هاني سيللي، تتمثل في إهماله للعوامل النفسية في الإستجابة للضغط، إذ يتمثل الضغط عنده بمثابة إستجابة لتنبهات فيزيولوجية ونشاط هرموني.

2. النظريات التفاعلية:

تعتبر هذه النظريات الضغط نتاج تفاعل أو علاقة بين الشخص والبيئة، ومن بين النظريات التي تؤمن بهذا التوجه نذكر ما يلي:

2.1. نظرية لازاروس:

تنتهي هذه النظرية الى النظريات المعرفية المفسرة للضغط، حيث يرى لازاروس أن العملية المعرفية هي المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة الإستجابة له أي عن طريق إدراك الموقف ضاغط¹. وهناك عدة عوامل تتدخل لتحديد نوعية هذا الإدراك وهي:

- أهمية الموقف الجديد.
- عدم معرفة النتائج المترتبة عن الموقف.
- تراكم الأحداث الضاغطة.
- معلومات الفرد حول الإستراتيجيات المناسبة للمواجهة كما أن للعوامل البيئة الإجتماعية وخصائص الشخصية للفرد وخصائص الوضعية الضاغطة، أهمية كبيرة في تحديد إستجابة الضغط.

2.2. نظرية ماسلو:

يرى ماسلو أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات سيما الفسيولوجية منها مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة².

¹ عثمان يخلف، علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية للصحة، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، ط1، 2001، ص51

² فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2001، ص100

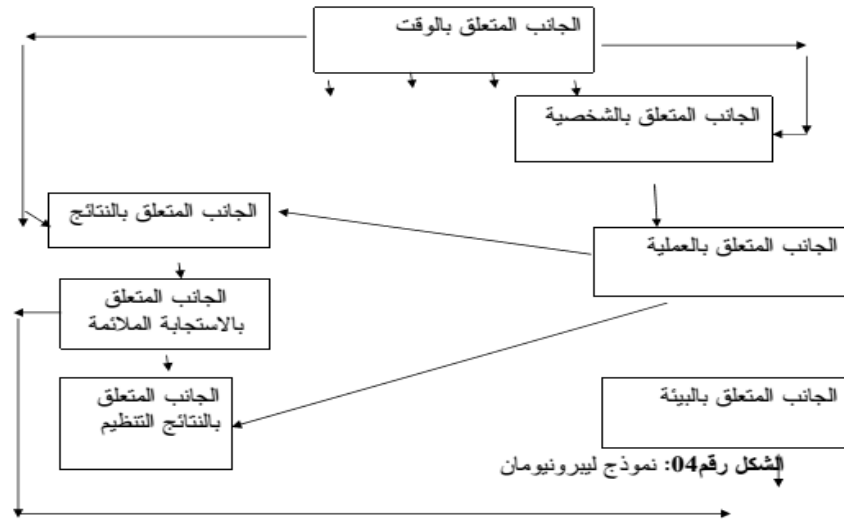


الشكل رقم (01): سلم هرم الحاجات لماسلو

2.3. نموذج ليبرونيومان :

يقوم هذا النموذج على إفتراض أن هناك مصدران للضغوط التي يتعرض لها الفرد وهما: الفرد والمنظمة، حيث يتفاعل هذان العنصرين في زمن محدد، وهذه الضغوط تترك آثارها على الفرد والمنظمة، مما يدفع كلا العنصرين إلى الإستجابة للضغوط بشكل ملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:¹

¹ T.A. Beehr, *Psychological Stress In The Work Place*, Rout Le Dge, London, 1995, P:12.



الشكل رقم (02) : نموذج ليبرونيومان

3. نموذج جيسون وزملائه:

مفادها أنه لمصادر الضغوط الوظيفية المختلفة تأثير على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط، وذلك على مستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج وآثار الضغط. كما يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية الديموغرافية)، على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها¹.

رابعاً: الآثار المترتبة على ضغوط العمل

لقد أصبحت ضغوط العمل جزء من حياتنا اليومية، وتظهر الآثار السلبية لضغوط العمل عندما يواجه الفرد بضغوط عالية لا يستطيع احتمالها، أو الاستجابة لها بطريقة ايجابية، هذه الآثار غالباً ما تؤثر على الصحة الجسدية أو النفسية أو السلوكية أو التنظيمية لدى الفرد، أو قد تشمل كل ذلك بالإضافة إلى الآثار التي تتركها ضغوط العمل على نجاح المنظمات، ووصولها إلى أهدافها. ويمكن تصنيف الآثار المترتبة على ضغوط العمل إلى مجموعتين هي:

- آثار الضغوط على مستوى الفرد

- آثار الضغوط على مستوى المنظمة

¹ T.A Beeler : Op.cit, p24

1. آثار الضغوط على مستوى الفرد:

إن تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه تأثيرات على صحة وسلوك الإنسان، يمكن إنجازها بما يلي:

1.1- الآثار الجسدية (الفسيولوجية):

حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف أن أكثر من (50 %) من الأمراض التي ترتبط بالضغط ومن بين هذه الأمراض: الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم، الربو، الصداع، النصفي، الألم الظهر، التهاب المفاصل.¹

1.2- الآثار النفسية (السيكولوجية):

تعتبر الحالة النفسية للفرد من أهم المؤشرات التي تدل على آثار الضغوط، حيث أن الفرد عندما يتعرض بشكل مستمر لمستويات عالية من الضغوط التي تفوق قدرة تحمل الفرد فأنها تؤدي به إلى ظهور كثير من الآثار النفسية كالاكتئاب والقلق والإحباط والغضب والانفعال والشعور بالملل وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى التغيير في المزاج النفسي والعاطفي، وعدم الرضا، وهذه الآثار تنعكس على المنظمة مثل الغياب عن العمل والتأخير عنه.²

2.3- الآثار السلوكية:

إن شخصية الفرد تلعب دورًا كبيرًا في تعرضه للاضطرابات السلوكية الناتجة عن ضغوط العمل فهناك (الشخصية العدوانية – الشخصية غير المتزنة انفعاليا – الشخصية السلبية)، ومن المعروف إن الاضطرابات السلوكية متصلة اتصالاً وثيقاً بالضغط، وقد يترتب على زيادة التعرض للضغوط بشكل كبير العديد من السلوكيات السلبية التي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط بدل من مواجهتها، من هذه السلوكيات: زيادة معدل التدخين، إدمان الخمر، السلوك العدواني.

ومن خلال ما سبق يمكن ذكر أهم الآثار المترتبة على الضغوط على الأفراد بما يلي:

✓ ظهور بعض ردود الفعل والسلوكيات الخاطئة اتجاه الآخرين.

✓ الشعور الدائم بالإحباط وعدم المبالاة نتيجة عدم تكيفه اجتماعياً ووظيفياً.

¹ ماهر أحمد، مرجع سابق، ص 72

² فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 140

✓ تأثير الفرد من الناحية الصحية كإصابته بإمراض عديدة مثل ضغط الدم.

من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشينة كإدمان الكحوليات، التسرب الوظيفي، وما ينتج عنه من تعطيل مصالح المتعاملين.¹

وفي ضوء ما سبق يظهر لنا مدى عمق الآثار التي يمكن أن تحدثها ضغوط العمل على الأفراد العاملين بمنظمات الأعمال من الناحية النفسية والصحية والسلوكية، وبالتالي فإننا لا نتوقع من هؤلاء الأفراد أداءً متميزاً أو تركيزاً في مهام العمل أو حرصاً على مستوى ما يتقدم من خدمات أو إنتاج لا بد من الحرص على إتباع العديد من الأسباب التي تعمل على إزالة هذه الأسباب بالإضافة إلى الحد من أثارها السلبية.

2. أثار الضغوط على مستوى المنظمة:

إن الآثار الناجمة عن ضغوط العمل لا يقتصر ضررها على الفرد فقط، بل يمتد لتشمل المنظمة التي يعمل بها الفرد، والعنصر البشري يعتبر أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، فهو الأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهداف هذه المنظمة، ولهذا فإن الخلل الذي يصيب الفرد ويؤثر على سلوكه وتصرفاته، نتيجة لتعرضه لضغوط العمل، ينعكس مباشرة على أداء المنظمة، وعلى قدرتها وضمان بقائها واستمرارها في سوق العمل.

وتترك ضغوط العمل أثار تنظيمية على المنظمة ناتجة عن سوء إدارة الضغوط وتأخذ شكلين:²

الشكل الأول: الأثر المباشر ويتضح من غياب العاملين والتأخر والتوقف عن العمل، ودوران العمل المستمر، وانخفاض مستوى الخدمات، وزيادة الشكوى من قبل العاملين وترتفع حوادث العمل.

الشكل الثاني: فهو الأثر غير المباشر ويتمثل في انخفاض الروح المعنوية وانخفاض الالتزام والولاء وعدم الرضا، وضعف الاتصال والعلاقات الإنسانية، والخطأ في اتخاذ القرارات وعدم الثقة والاحترام.

وتؤكد العديد من الدراسات على أن الضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل لها علاقة بمستوى الإلتزام والأداء الوظيفيين، حيث إن مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها ومع الزملاء الغير المناسبين ووجوده في ظروف عمل غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية وترتيب المكان والنمط القيادي والإداري الذي تتبعه المنظمة، يمكن أن يحدث عدم الرضا عن الوظيفة، مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وربما غياب أو انعدام الرضا الوظيفي لدى الفرد.

¹ المشعان عويد، مرجع سابق، ص 140

² المرجع نفسه، ص 145

خلاصة الفصل:

من خلال استعراضنا لهذا الفصل يظهر بوضوح التأثير العميق للضغوط المهنية على سلوك الأفراد داخل المنظمة، وقد تكون هذه الضغوط نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية وعبء العمل مما يؤثر على مهامه وواجباته الوظيفية، ولذلك يجب على المنظمات أن تتعامل مع مشكلات ضغوط العمل بجدية للتعرف على أهم أسبابها وعناصرها وعواقمها ووضع الحلول الملائمة لها لما للضغوط من أثر على سلوك الأفراد داخلها و ماله من أثر على استقرارها في حد ذاتها.

الفصل الثالث

الإلتزام التنظيمي: الأهمية، الأبعاد، الخصائص، المؤشرات

تمهيد:

يعد الإلتزام التنظيمي من المواضيع الهامة التي تناولتها الأبحاث والدراسات وذلك لدوره البارز في زيادة الكفاءة والفاعلية، حيث يعتبر الإلتزام التنظيمي من المصطلحات الحديثة الاستخدام في مجال العلوم الاجتماعية ونتيجة لذلك ظهرت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيزه وزيادة درجات التزامه، مما أدى إلى ظهور العديد من النظريات وإجراء الكثير من الدراسات الميدانية في الفترة الأخيرة من أجل تحديد العوامل المؤثرة في التزام العنصر الإنساني والمتغيرات التي تحكم نمو عملية الإلتزام التنظيمي.

ضمن هذا السياق، سنحاول من خلال هذا الفصل الاطاحة بمفهوم الإلتزام التنظيمي من حيث أهميته بالنسبة للمنظمات، خصائصه، أبعاده، والعوامل المساعدة على تطويره لدى العاملين في المنظمات، إضافة إلى الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي.

أولاً: أهمية الإلتزام التنظيمي

إن أهمية الإلتزام التنظيمي لا تقتصر على ما يترتب عنه من آثار تتعلق بالموظف أو المنظمة، وإنما هي أوسع من ذلك وهذا ما أكدته الكثير من الدراسات، حيث أن ارتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب من أداء المهام. ويمكننا توضيح أهمية الإلتزام التنظيمي وما يترتب عليه من آثار في المستويات التالية:

1. الأهمية على المستوى الفردي:

تحتوي نتائج الإلتزام التنظيمي على المستوى الفردي على الكثير من المخرجات، حيث أن الفرد الملتزم يشعر بالانتماء والأمان وينظر ايجابيا للذات والقوة ووضع الأهداف في الحياة، كما أن الأفراد الملتزمين يستلمون مكافآت من أجل تشجيعهم. ويظهر أثر الإلتزام التنظيمي على الأفراد فيما يلي:

» يحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل، ويجعلهم يحبون أعمالهم والمنظمة التي يعملون بها، ويحثهم على التعاون والعمل بجهد لتحقيق أهداف المنظمة.

» يكون لدى الفرد الملتزم رغبة في التضحية من أجل المنظمة.

» الأفراد الذين تتوفر لديهم درجة الإلتزام التنظيمي عالي يكونون على استعداد للتضحية من أجل بقاء وازدهار واستمرار المنظمة، طبعاً ليس بالضرورة أن تكون تكلفة التضحية عالية وإنما بعض التصرفات الصغيرة قد تكفي للتأكد على قوة الإلتزام الفرد نحو المنظمة، وفي المحصلة فإننا إذا أخذنا في الحسبان المنافع التي تعود على المنظمة فالتأكيد أن الخلفية الثقافية على سبيل المثال.

» إن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المدراء وعلماء السلوك الإنساني نظراً لأنه سلوك مرغوب فيه.

» الإلتزام التنظيمي قد يساعد إلى حد ما في توضيح كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة.¹

¹ محمد عبد سعيد عليان، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي -دراسة ميدانية على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة،- رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص ص31-32.

2. الأهمية على مستوى المنظمة:

وتتضح آثار الإلتزام التنظيمي على مستوى المنظمة في الجوانب التالية:

- » يؤدي الإلتزام التنظيمي إلى زيادة الإنتاج وانخفاض معدل دوران العمل، ويحسن من جودة العمل.
- » يعتبر الإلتزام التنظيمي أحد مؤشرات الأساسية للتنبؤ بالكثير من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فيفترض أن الأفراد الملتزمون يحافظون على بقائهم في المنظمة أكثر من غيرهم، ويكونون أكثر عزيمة على تحقيق أهداف المنظمة.
- » الإلتزام التنظيمي يساعد على التقليل من التسرب الوظيفي الذي يترتب عليه من أثر مثل هروب الكفاءات الجيدة من الموظفين، والارتباك في الأنماط الاجتماعية والاتصالات، كذلك ضعف الروح المعنوية، وانخفاض مستوى الإنتاج، وارتفاع تكلفة استقطاب الموظفين الجدد.
- » يساهم الإلتزام التنظيمي في استجابة المنظمة للمتغيرات المختلفة وبسرعة ويسر، حيث أنه كلما زاد الشعور والولاء التنظيمي يزداد تقبل الموظفين لأي تغير يكون في صالح المنظمة.
- » الأفراد الملتزمون يتبنون أهداف المنظمة ويدركون قيمتها وأهميتها التطابق فيما بين أهدافهم الخاصة وأهداف المنظمة.¹

ثانياً: أبعاد الإلتزام التنظيمي

تتكون المنظمات الإدارية بشكل عام من عدة فئات تشمل الإدارة، والموظفين التنفيذيين والعملاء المستفيدين، ولكل فئة أهدافها الخاصة التي قد تخرج عن الهدف العام أحيانا، نظرا لوجود منافع ومكاسب فردية تسعى كل فئة من الفئات الثلاث إلى الحصول عليها، فالإدارة العليا في المنظمات الإدارية تسعى جاهدة إلى نجاح أعمالها بالكوادر البشرية التي تعمل لديها والعملاء المستفيدون أيضا يسعون إلى تحقيق مطالبهم وتوقعاتهم.

¹ أبو جياب، محمد مصطفى، مداخل تنمية الإلتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص18.

والإلتزام التنظيمي كأحد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح تلك المنظمات أو فشلها، فإنه يتكون من مجموعة أبعاد رئيسية تتمثل فيما يلي:¹

1. البعد العاطفي:

يشير هذا المكون إلى درجة إدراك الفرد لما يميز عمله من خصائص تتعلق بدرجة الاستقلالية التي يحصل عليها الفرد في عمله، وأهمية العمل الذي يؤديه وتنوع المهارات ومدى توافرها مع ما يطلب منه، والتغذية الراجعة التي يحصل عليها من الإشراف.

2. البعد المعياري:

ويشير إلى الشعور الذي يولد لدى الفرد بالإلتزام نحو عمله، والبقاء في منظمته ويتعزز هذا الشعور بالدعم الذي يتلقاه الفرد من المنظمة ومدى السماح له بالمشاركة والتفاعل الايجابي في رسم السياسات ووضع الأهداف.

ويعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف وأحياناً تمر بعرض المنظمات بفترات تغير جوهرية قد تتغير فيها بعض أهداف وقيم المنظمة وهنا يسأل الفرد نفسه: إذا كان باستطاعته التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة، فإذا كانت الاجابة نعم، فإنه يستمر بالمنظمة أما إذا وجد أنه سيصعب عليه التكيف، فسيتترك العمل بالمنظمة.

3. البعد المستمر:

ويقصد به درجة الإلتزام الموجودة عند الفرد وتحكمها القيم الاستثمارية التي يحصل عليها، ويطمح في تحقيقها لو استمر في العمل في المنظمة، مقابل ما سيخسره لو اتخذ قراراً بالعمل لدى جهات أخرى. ويشير الإلتزام الاستمراري إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت مثل: (خطط المعاشات والصدقات الحميمة لبعض) الافراد وكثير من الافراد لا يرغب في التضحية بتلك الامور.

¹ فادية إبراهيم شهاب، التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، ط2014، ص80.

إن الإلتزام التنظيمي يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما ويترب عن هذا الاستثمار، أن يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه، وزيادة رغبته لإعطاء جزء من نفسه، من أجل الإسهام في نجاح المنظمة واستمراريتها كالاستعداد لبذل مجهود أكبر، والقيام بالأعمال تطوعية وتحمل مسؤولية إضافية¹.

ثالثا: مؤشرات وجود الإلتزام التنظيمي

هناك بعض المؤشرات الدالة على الإلتزام التنظيمي للعاملين بالمنظمة والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- » درجة اتحاد الأفراد العاملين بالمنظمة.
- » درجة الشعور بالمسؤولية لدى الموظفين.
- » درجة المشاركة الفعالة لدى العاملين في أنشطة وعمليات المنظمة.
- » درجة استعداد العاملين للتضحية من أجل المنظمة.
- » الحديث عن المنظمة بشكل ايجابي من قبل العاملين.
- » الدفاع عن المنظمة من أي انتقاد أو تهم موجهة أخرى.
- » عدم التفكير في ترك المنظمة والانتقال الى منظمة أخرى.
- » ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين.
- » التركيز على حل المشكلات دون اللجوء للشكوى بشكل مستمر.
- » تغليب المصلحة العامة للمنظمة على المصالح الخاصة للعاملين في أحيان كثيرة.
- » انخفاض الشكاوى من قبل المراجعين².

رابعا: خصائص الإلتزام التنظيمي

- هناك عدد من الخصائص لسلوك الإلتزام التنظيمي ومن أهمها:
- » الإلتزام التنظيمي حالة نفسية توضح العلاقة بين الفرد العامل والمنظمة
 - » يؤثر الإلتزام التنظيمي في قرار الموظف سواء ببقائه أو تركه للمنظمة.

¹ فادية إبراهيم شهاب، مرجع سابق، ص 81

² أبو نصر مدحت محمد، إدارة وتنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل الفردية، القاهرة، 2009، ص 61.

- » يتصف الموظفون الذين لديهم التزام تنظيمي بمجموعة من الصفات من مثل: قبول أهداف وقيم المنظمة والإيمان بها، وبذل أقصى جهد ممكن لتحقيق أهدافها، ويتمتع بدرجة عالية من الارتباط والاندماج في المنظمة ولفترة زمنية طويلة، وسيلة لتقويم المنظمة بشكل إيجابي.¹
- أضف الى ذلك مجموعة من الخصائص المتمثلة في:
- » يعتبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- » يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- » يتصف الإلتزام بأنه متعدد الأبعاد.
- » إن الإلتزام التنظيمي حالة نفسية واجتماعية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- يتصف الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.²

خامساً: تطوير الإلتزام التنظيمي لدى العاملين

إن وجود التعاون بين أعضاء المنظمة وإيمان أفرادها بقيم هذه المنظمة، يؤثران في زيادة درجة الإلتزام التنظيمي لدى هؤلاء الأعضاء، وقد أشار براون وكريستينا إلى أن قوة فعالية المنظمات اليابانية، وحسن الأداء فيما يعودان بشكل أساسي إلى نوعية العاملين فيها، إذ إن ارتباطهم واندماجهم الذاتي ناتج عن الإحساس بأن قيم العمل في المنظمة تتماثل مع قيمهم ولا يتأتى التزامهم نحو منظماتهم من الدوافع المادية فقط، بل ومن خلال تطوير قيم وثقافة قوية تزيد من التزامهم الوظيفي، فضلاً عن قيام منظماتهم بتصميم نظام، يمكن من زيادة ارتباط العاملين بها من خلال العمل على تدريبهم وتطوير معارفهم مما يحسن من رضاهم ودافعيتهم والتزامهم المستمر نحو منظماتهم.³

ويتطلب تطوير الإلتزام التنظيمي تعامل المنظمة بوضوح مع الأفراد العاملين، وإيجاد شعور لديهم بأنهم جزء لا يتجزأ من المنظمة وأهدافها، وممارسة سياسة الباب المفتوح معهم، ومنحهم الفرصة في تحمل مسؤولية العمل وتطوير قدراتهم وتعاونهم مع بعضهم البعض للعمل بروح الفريق الواحد داخل المنظمة.

¹ حمادات محمد، قيم العمل والإلتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار حامد، الاردن، 2006، ص 68

² عاشوري ابتسام، الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص 44.

³ فادية إبراهيم شهاب، مرجع سابق، ص 86

فالمنظمات معنية بالاهتمام بكوادرها وموظفيها ويجب أن تحرص على اهتماماتهم وتوقعاتهم وتوجهاتهم المستقبلية إذ لا بد من النظر إلى تطوير قدراتهم وإضافة الجديد لديهم دون الإبقاء على ما اعتادت عليه النظم الإدارية التقليدية التي مورست وتمارس بين الحين والآخر إذ أن الاهتمام الجيد والرؤية الواسعة لحاجات ومتطلبات الأفراد فيه زيادة للإلتزامهم الوظيفي نحوها.

سادسا: الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي

تعددت الدراسات حول الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي، وقد تكمن الباحثون من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما:

- أثر الإلتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي.
- أثر الإلتزام داخل نطاق العمل والوظيفة، وهذا ما سنركز عليه فيما يلي:

• الآثار الوظيفية للإلتزام التنظيمي:

إن الموظف الملتزم تنظيميا إذا حقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاما، فالموظف حينما يشعر بالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به بما يتوافق مع التنظيم، مما يكون ذلك في صالح هذا التنظيم. فالموظف الأكثر التزاما لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به، مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولائه مستقبلا عن طريق المزيد من التقدم في وظيفته. إن الوجهة النظرية هي الوجهة الأكثر منطقية والتي تنظر إلى الإلتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة ايجابية، ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد، وتتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء، والرضا عن العمل، وانخفاض الغياب ودوران العمل، وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي.

ومن بين تأثيرات الإلتزام التنظيمي على المتغيرات التنظيمية نذكر:¹

« الروح المعنوية: ان للإلتزام دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، تؤدي الروح المعنوية المرتفعة إلى زيادة درجة الإلتزام التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية أو لعيوب في بيئة العمل مما يترتب عليه تدني درجة الإلتزام التنظيمي.

¹ ماجدة العطية، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص ص 53-55

- » الأداء المتميز: يمتاز الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الإلتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الجيد نتيجة حب الأفراد لعملهم وحماسهم وولائهم له بالإضافة غالى شعورهم بالانتماء وتوافق أهدافهم بأهداف المنظمة التي يعملون بها.
- » تسرب العاملين: يعرف مولي "التسرب بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً"، ويعود ذلك إلى عدم شعوره بالولاء والانتماء لعمله مما يؤثر على درجة التزامه في العمل بالمنظمة. ويعتبر تسرب العاملين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الإلتزام التنظيمي مما تمنع تقدم المنظمات، وذلك لأن التسرب يؤدي الى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل.

خلاصة الفصل:

انطلاقاً مما سبق يتضح أن الإلتزام التنظيمي من أهم عوامل المساهمة في نجاح المنظمات واستمراريتها وتحقيق أهدافها، حيث أن هذا الأخير يعد من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، والذي يعتبر حالة ايجابية محسوسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها، وتعددت الأدبيات في النظر إلى الإلتزام التنظيمي من زوايا مختلفة.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

في هذا الفصل، سنتناول المنهج والتقنيات التي تم استخدامها في دراستنا الميدانية، بالإضافة إلى توضيح المجالات المختلفة التي شملتها الدراسة، بما في ذلك النطاق الجغرافي والزمني والبشري. الهدف من هذا الفصل هو تقديم إطار منهجي شامل يمكن من خلاله استيعاب خصائص موضوع الدراسة وتحليلها بدقة.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع

1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة في بحثنا سمحت لنا بأخذ صورة عن واقع الضغوط المهنية واثرها على الالتزام التنظيمي في بلدية القرارة (ولاية غرداية) خصوصاً وأن ظاهرة الضغوط المهنية عرفت تصاعداً في السنوات الأخيرة، فبعد المناقشة مع الأستاذة المشرفة وبعض الأساتذة المختصين حول مكان الدراسة الاستطلاعية، استقر رأينا على اختيار البلدية كمجال للدراسة، كانت الخطة الأولية هي التوجه نحو بلدية القرارة التي بدورها زودتنا بمعلومات وإحصائيات عن طبيعة العمل وعن عدد العمال الذي سمح لنا بالتعرف على خصائص العينة قصد ضبطها .

وبعد استشارة الأستاذة المشرفة من جديد تمت الموافقة من قبلها، بعد ذلك توجهنا إلى رئيس قسم علم الاجتماع للحصول على وثيقة تسهيل المهمة لإجراء دراسة ميدانية موجهة إلى المسؤول الأول في البلدية للحصول على موافقته وبعد الحصول عليها، كان لنا لقاء مع السيد رئيس مصلحة العمال الذي استقبلنا بكل رحابة صدر، وبعد المقابلة والتطرق إلى حيثيات الموضوع المدروس قصدنا مختلف الشبايك والمكاتب بغية القيام بدراسة استطلاعية التي سمحت لنا بالتقرب أكثر من المجال المكاني ومجتمع البحث ومعايشته. وبما أن للدراسة الاستطلاعية الميدانية دوراً هاماً في تحديد وضبط العينة وتحديد المنهج والأدوات المناسبة للبحث قد أفادتنا هذه الدراسة:

» مراجعة بناء الإشكالية.

» بناء الاستمارة.

» تحديد العينة والمنهج.

وعموماً فإن هذه الدراسة كانت لها فائدها الكبرى في توجيهنا التوجيه الصحيح لبناء الخطوات والإجراءات المنهجية والنظرية لكامل البحث.

2. منهج البحث:

تعتمد كل دراسة على منهج أو مناهج معينة لأجل تفسير الظاهرة الاجتماعية المدروسة، وذلك بإثبات نتيجة ما، أو الكشف عنها، فالبحث هو عبارة عن طلب الحقيقة وتقصيها، وإذاعتها بين الناس ولا

يكون هذا إلا بإتباع منهج علمي صحيح والتحلي بأقصى الموضوعية والتزام الحياد لتحقيق الدراسة هدفها العلمي، والمنهج هو "الطريقة التي يستخدمها الباحث من أجل الوصول إلى النتيجة المرغوب فيها".¹ وانطلاقاً من طبيعة الظاهرة المدروسة وخصوصية المجتمع المدروس الذي يتطلب وصفاً دقيقاً لكل عناصره والمتمثلة في الضغوط المهنية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية القرارة واستجابة للضرورة العلمية كان المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية معينة وهو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميّاً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة".²

فهذا المنهج يتطلب أدوات وتقنيات نستخدمها في إستقصاء البيانات المتعلقة بمؤشرات وأبعاد الظاهرة والوصول إلى وصف وتحليل دقيق لتأثير الضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة، ويظهر استخدامنا للمنهج الوصفي جلياً في طريقة بناء الإشكالية والهدف من الدراسة وكذا التساؤلات التي طرحناها والتراث النظري المرتبط بمتغيرات الدراسة هذا من ناحية النظرية، أما الجانب الميداني فقد تجلّى في معالجة البيانات الكمية من خلال الأساليب الإحصائية التي اعتمدناها:

» احتساب النسب المئوية.

» المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

» تكميم المعطيات التي جمعت من الميدان

» التحليل الكمي والكيفي للبيانات

ثانياً: التقنيات المستخدمة ومجالات الدراسة

1. تقنيات البحث المستخدمة:

إن استعمال تقنية بحث ما تبين قدرة الباحث لمدى تحكمه في نفسه بمقدار تحكمه في الأداة التي يستعملها في جمع المعطيات، فتقنية البحث هي وسيلة تسمح بجمع المعطيات من الواقع وهي الوسيلة الأساسية لتقصي الواقع الاجتماعي.³

¹ إسماعيل شعباني، منهجية البحث في العلوم الإجتماعية، بدون دار نشر الجزائر، الطبعة الأولى، 2005، ص 39.

² صلاح الدين، شروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم، عنابة، 2003، ص 151.

³ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر، الطبعة الثانية، 2006، ص 107.

فبمجرد الانتهاء من تحديد الإشكالية ينتقل الباحث إلى عملية جمع المعطيات وتنظيمها، معتمداً في ذلك على تقنية أو أكثر، وقد تم في هذه الدراسة استخدام الأدوات التالية:

1.1. الملاحظة:

تعد الملاحظة أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات ومن أهم الأشياء الأساسية في بحث أي ظاهرة من تقريبا، "فهي مفيدة في تكوين رؤية عن مجموعة من الأنشطة في دلالتها السوسولوجية، حيث لا يستطيع الباحث أن يحدد هذه الدلالة من خلال المقابلة"¹.
تعرف الملاحظة على أنها "توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه"².

لذلك تم استخدام هذه التقنية في الدراسة الاستطلاعية من خلال إلقاء نظرة على ظروف العمل المادية في البلدية من تجهيزات وإضاء وتصميم للمكاتب... إلخ، وكذا سلوك الموظفين في تعاملاتهم اليومية سواء أثناء أداءهم لمهامهم أو في علاقاتهم مع زملائهم أو في احتكاكهم المباشر مع المواطنين.

1.2. المقابلة الحرة:

تعتبر المقابلة من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات من الميدان الاجتماعي وبدونها لا يستطيع الباحث التعرف على الحقائق ولا يستطيع تبويبها وتصنيفها وتحليلها تحليلًا علميًا يساعده على التوصل للنتائج النهائية. والمقابلة هي "عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث أو المقابل الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها والمبحوث الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل"³.

ولقد قمنا باستعمال هذه التقنية بمقابلة بعض المبحوثين، ومقابلة رئيس مصلحة المستخدمين، حيث تم ذلك أثناء المرحلة الاستطلاعية لمعرفة مختلف الآراء.

1.3. الاستمارة:

لقد كانت الملاحظات والمقابلات والاستشارات بمثابة دعم أساسي للدراسة الاستطلاعية الميدانية، وبناء على ذلك ونظرا لطبيعة موضوع دراستنا، فقد اعتمدنا على تقنية الاستمارة بالمقابلة، وهي عبارة عن "أسئلة وجيزة يطرحها المستجوب الذي يقوم في نفس الوقت بتسجيل الإجابات المقدمة من طرف

¹ محمد محمود الجوهري، أسس البحث الاجتماعي، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 197.

³ محمد خليل عباس وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2007، ص 254.

³ إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، بيروت، الطبعة الأولى، 1981، ص 95.

المستجوب¹.¹ تفاديا لعدم فهم أسئلة الاستمارة التي تتطلب التحليل والشرح خاصة لدى فئة من المبحوثين، حيث ارتأينا أن نكون على اتصال مباشرة بهم حتى نضمن الإجابة على أسئلتنا، بهدف الحصول على معلومات دقيقة وصريحة.

وقد اعتمدنا الاستمارة بالمقابلة كأداة منهجية أساسية محاولين إعدادها إعدادا جيدا، على أن تغطي مختلف جوانب الموضوع من خلال تعدد وتنوع الأسئلة، حيث تضمنت 46 سؤالا جاءت موزعة على النحو التالي:

المحور الأول: والذي تضمن أسئلة البيانات العامة والشخصية الخاصة بالمبحوثين وذلك لوصف العينة ومعرفة خصائصها. واحتوى هذا المحور على الأسئلة من 1 إلى 5.

المحور الثاني: والذي يتعلق بعبء العمل. وتضمن هذا المحور الأسئلة من 6 إلى 20.

المحور الثالث: خصصناه للبيئة التنظيمية الداخلية. وتضمن هذا المحور الأسئلة من 38 إلى 21.

المحور الرابع: مرتبط بالالتزام التنظيمي. واحتوى هذا المحور على الأسئلة من 49 إلى 39.

وقد قمنا بتوزيع 100 استمارة على المبحوثين (عينة الدراسة)، استرجعنا منها 80 استمارة بنسبة استرجاع تقدر بـ 80%، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 01: يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل

النسبة	العدد	
100%	100	الاستمارات الموزعة
100%	80	الاستمارات المسترجعة
100%	80	الاستمارات القابلة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالبة وفق توزيع الاستبيان.

2. مجالات الدراسة

2.1. المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية ببلدية القرارة التي تعتبر جماعة اقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي مثل باقي البلديات طبقا للمادة الاولى من القانون 90/80 المؤرخ في 17/04/1990، مما

¹ موريس أنجرس، المرجع السابق، ص 206.

ترتب عنه توسع الاختصاصات للجماعات المحلية والتي تشكل البلدية نواتها الرئيسية، وهذا بحكم المهام الموكلة إليها وخاصة الاقتصاد والمالية والتهيئة العمرانية والشؤون الاجتماعية ويتشكل ذلك في ميزانية البلدية من خلال التخصيصات الخاصة بإيراداتها والنفقات السنوية البرامج الموازية، وتقع بلدية القرارة في أقصى الشمال الشرقي لولاية غرداية التي تبعد عنها بـ 133 كلم وتقع جنوب الجزائر العاصمة وتبعد عنها بـ 650 كلم، وتقع على خط 3247° شرقا ويجتازها الطريق الولائي رقم 33 بريان_القرارة_الحجيرة، وترتفع على مستوى البحر بحوالي 300م تحدها شمالا بلدية قطارة (ولاية الجلفة) 50 كلم، جنوبا بلدية زلفانة (ولاية غرداية) 45 كلم، غربا بلدية بريان (ولاية غرداية) 73 كلم وشرقا بلدية العالية (ولاية ورقلة) 90 كلم، يبلغ عدد سكان مدينة القرارة حوالي 60753 نسمة بكافة سكانية تقدر بـ 16.15 نسمة/كلم².

2.2. المجال الزمني:

إنطلاقا من أن المجال الزمني للدراسة يبدأ من فترة اختيار الموضوع وتسجيله وينتهي بانتهاء نتائجه أي تفرغ البيانات واستخلاص النتائج¹، فإن الدراسة الحالية استغرقت حوالي 5 أشهر، بداية من شهر جانفي 2024 حتى بداية شهر جوان 2025، مروراً بخطوات إجرائية تبعا للتسلسل الزمني التالي:

المرحلة الأولى: بعد التسجيل والانهاء من الإجراءات الإدارية وقبول الموضوع انطلقنا في بناء تصور عنه وطرح اشكاليته أو بما يسمى مشروع الدراسة مبينين أهدافه وأهميته وفرضياته وكان ذلك منتصف شهر ديسمبر 2024.

المرحلة الثانية: من منتصف شهر جانفي إلى غاية بداية شهر مارس 2025، انطلقنا في إنجاز البحث النظري بجمع أدبيات الموضوع والدراسات السابقة وقد تخلل هذه المرحلة النزول إلى الميدان للاستطلاع الحقلية والذي أفادنا في جمع البيانات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة وخاصة فيما يتعلق بالمتغير المستقل والمتمثل في الضغوط المهنية لهذا أفادتنا الدراسة الاستطلاعية في جمع بيانات هامة حول طبيعة الاثر بين الضغوط المهنية وبالالتزام التنظيمي، من خلال تقنيتي الملاحظة وبعض المقابلات الحرة.

المرحلة الثالثة: تمثلت في إجراء الدراسة الميدانية، فكما أفادتنا الدراسة الاستطلاعية في جمع المادة العلمية المتعلقة بالجانب النظري فقد ساعدنا أيضا في الجانب الميداني من حيث تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وضبط أدوات البحث خاصة في بناء لاستمارة، حيث قمنا بإعداد الاستمارة الأولية في شهر مارس 2025 وتوزيعها على عينة محدودة من عمال بلدية القرارة (مجموعة تجريبية) أيام 12-13 مارس

¹ سعيد ناصف. محاضرات في تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، نماذج لدراسات وبحوث ميدانية، القاهرة، مكتبة الزهراء، 1997، ص 41.

وقياس ثباتها، وبعد تحديد حجم العينة وتوجيهات الأستاذة المشرفة بإجراء بعض التعديلات الضرورية، تم توزيع الاستمارة النهائية في 17 مارس واستغرقت المدة حوالي أسبوعين لاسترجاعها.

3.2. المجال البشري:

يتمثل المجال البشري لدراستنا هذه في مجموع الموظفين العاملين بمقر بلدية القرارة والبالغ عددهم 244 عاملاً، منهم 100 إداري و144 عمال مهنيين.

ثالثاً: تحديد العينة وخصائصها

1. مجتمع الدراسة واختيار العينة:

أثناء إجراء بحث علمي من الصعب أن تشمل الدراسة مجتمع البحث ككل إنما يجب اختيار أو سحب عينة منه والتي تعتبر "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين".¹

إن مجتمع البحث الذي سيكون محل الدراسة هو مجموع الموظفين العاملين بمقر بلدية القرارة والبالغ عددهم 244 موظفاً. ونظراً لتوفر إحصائيات دقيقة حول مجتمع بحثنا، لجأنا إلى إنتقاء العينة بطريقة عشوائية بسيطة من مختلف المصالح والأقسام بالبلدية، تقدر بـ 100 موظف تمثل نسبة 41% من المجتمع المستهدف بالدراسة.

2. خصائص العينة:

خصائص العينة تشمل المميزات الاجتماعية والتعليمية والوظيفية للمبحوثين، والتي تتيح لنا فهم البيئة التنظيمية التي يمارس فيها هؤلاء عملهم والضغوط المهنية التي يواجهونها، فمعرفة هذه الخصائص يعد خطوة أساسية لفهم كيفية تأثير هذه المتغيرات على الالتزام التنظيمي لهذه الفئة المهنية.

يقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية لهم.

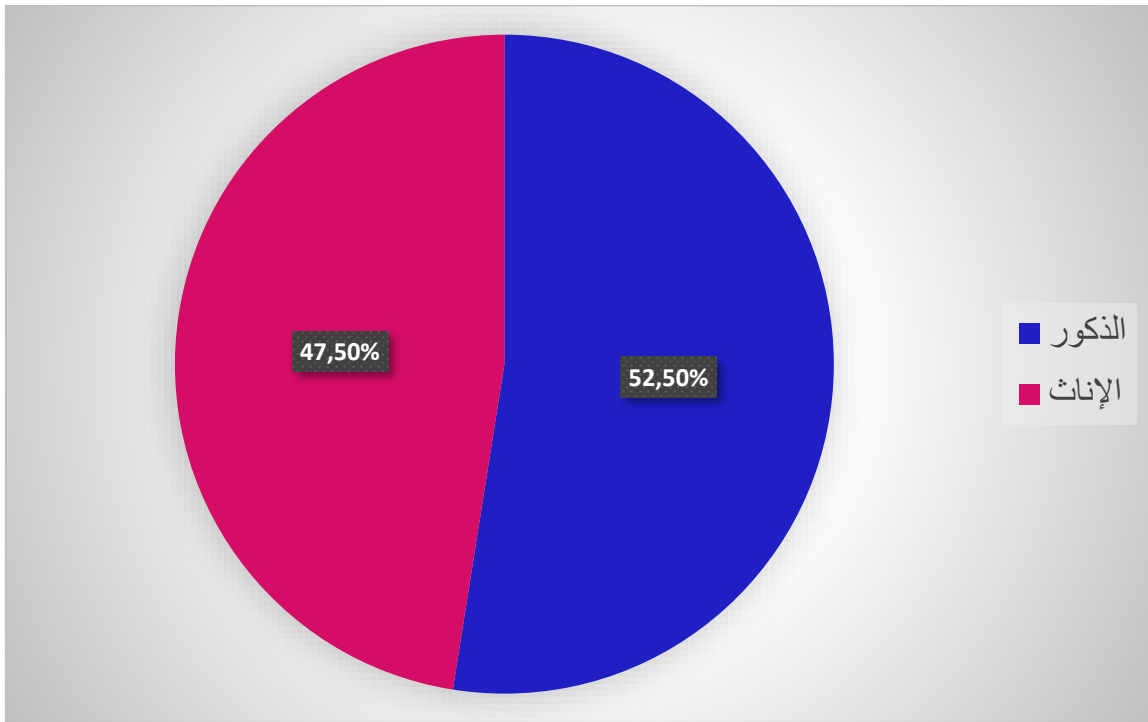
¹ موريس أنجرس، المرجع السابق، ص 301.

الجدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة (%)	التكرار	الجنس
52.5%	42	الذكور
47.5%	38	الإناث
100.0%	80	المجموع الكلي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك تقارب في عدد الذكور والإناث في العينة، حيث قدرت نسبة الذكور بـ 52.5 بالمائة ونسبة الإناث بـ 47.5 بالمائة.

الشكل رقم (3): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



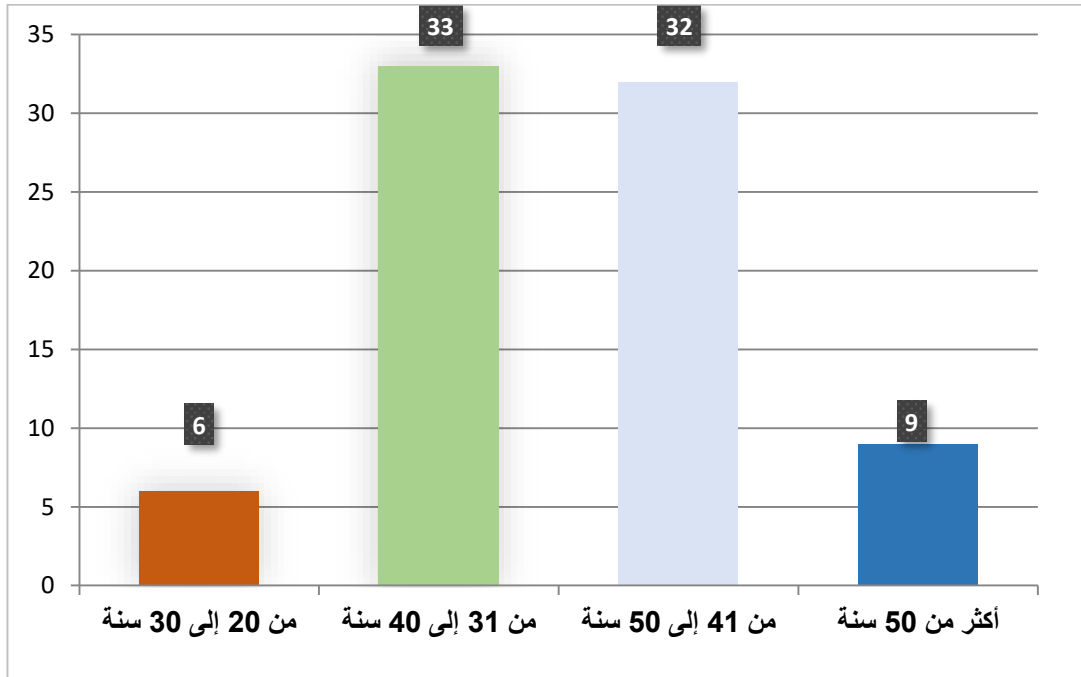
الجدول رقم(3): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

النسبة (%)	التكرار	السن
7.5%	6	من 20 إلى 30 سنة
41.3%	33	من 31 إلى 40 سنة
40.0%	32	من 41 إلى 50 سنة
11.3%	9	أكثر من 50 سنة
100%	80	المجموع الكلي

نلاحظ من الجدول أن الفئة العمرية أكثر تواجدا هي الفئة من 31 حتى 40 سنة بنسبة 41.3 بالمائة، تليها فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 40 بالمائة، وفئة أكثر من 50 سنة بنسبة 11.3 بالمائة في حين جاءت فئة من 20 إلى 30 سنة بالمرتبة الأخيرة بنسبة 7.5 بالمائة.

من خلال هذه النسب يتضح أن معظم الموظفين من فئة الشباب، كون الإدارات تستقطب الطاقات الشبابية من ذوي المؤهلات والشهادات العلمية، الذين يمكن الاستفادة من طاقاتهم وكفاءاتهم، فهذه الفئة تملك قدرات أكبر على التعامل وتقبل الأساليب الإدارية المعاصرة.

الشكل رقم(4): الأعمدة التكرارية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

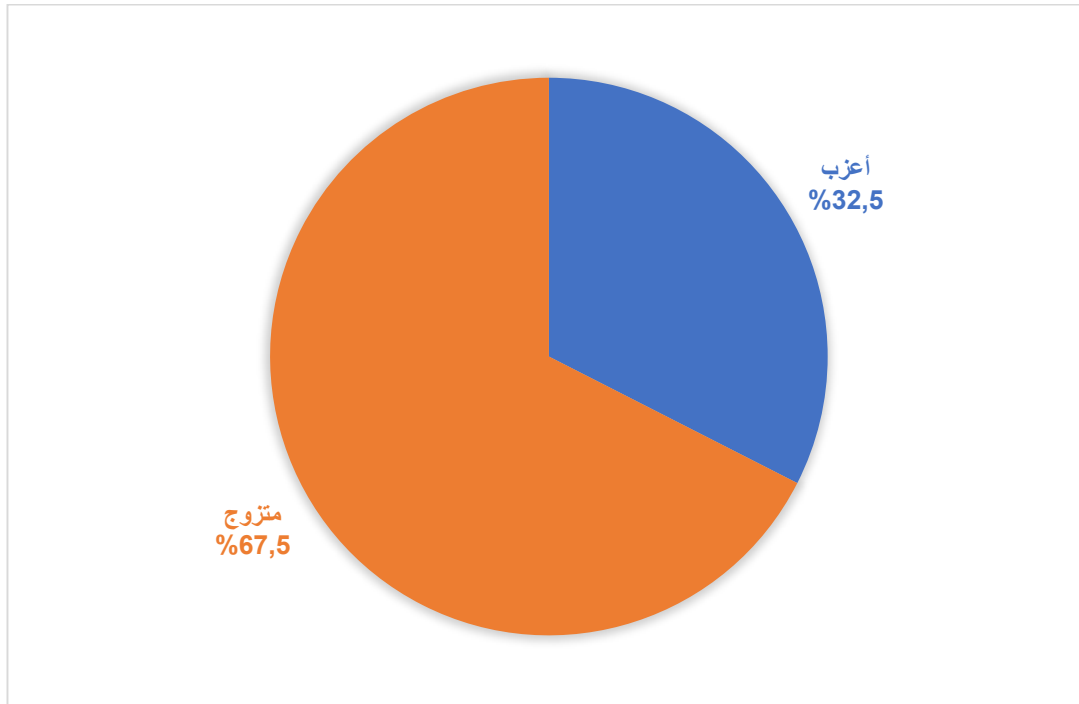


الجدول رقم(4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة العائلية

النسبة (%)	التكرار	الحالة العائلية
32.5%	26	أعزب
67.5%	54	متزوج
100%	80	المجموع الكلي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 67.5 % من عينة الدراسة متزوجون، في حين 32.5 % عزاب. يتضح من خلال هذه النسب أن أغلبية المبحوثين هم من فئة المتزوجين، وهم الفئة الأكثر عرضة لضغوط العمل نتيجة مواجهتهم لصراع في الأدوار بين الأسرة والعمل، فالتوفيق بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة قد يزيد من حدة الضغوط على الموظف، خاصة أن الوظائف في البلدية تمتاز بطول فترة الدوام وتدني الأجور،

الشكل رقم(5): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة العائلية



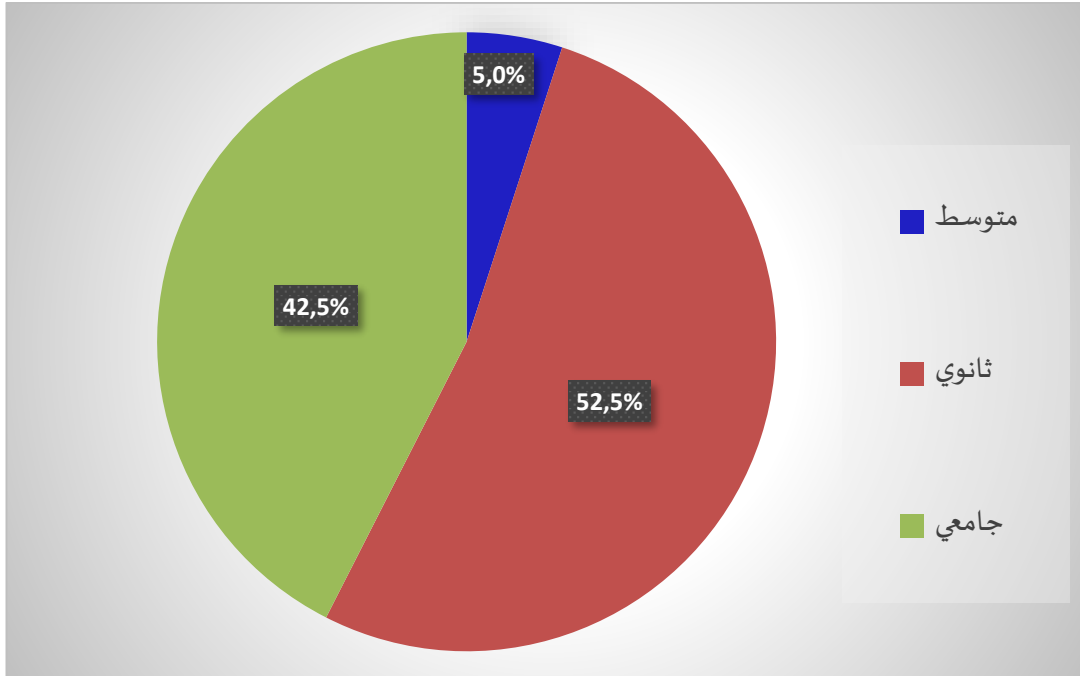
الجدول رقم(5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
5.00%	04	متوسط
52.5%	42	ثانوي
42.5%	34	جامعي
100%	80	المجموع الكلي

نلاحظ من خلال الجدول أن 52.5 بالمائة من عينة الدراسة لديهم مستوى ثانوي، و42.5 بالمائة لديهم مستوى جامعي، في حين 05 بالمائة فقط لديهم مستوى متوسط.

وقد جاءت النسب متفاوتة بسبب أن البلدية تعتمد في التوظيف على مختلف المستويات التعليمية، حيث تعمل على اختيار المتقدمين لشغل المناصب بحسب ملاءمة المهام والمسئوليات التي يتطلبها هذا المنصب، فمثلا متطلبات شغل منصب متصرف رئيسي تحتاج إلى مؤهل جامعي، في حين يحتاج منصب سكرتاريا إلى تكوين مهني في الإعلام الآلي مثلا.

الشكل رقم (6): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي

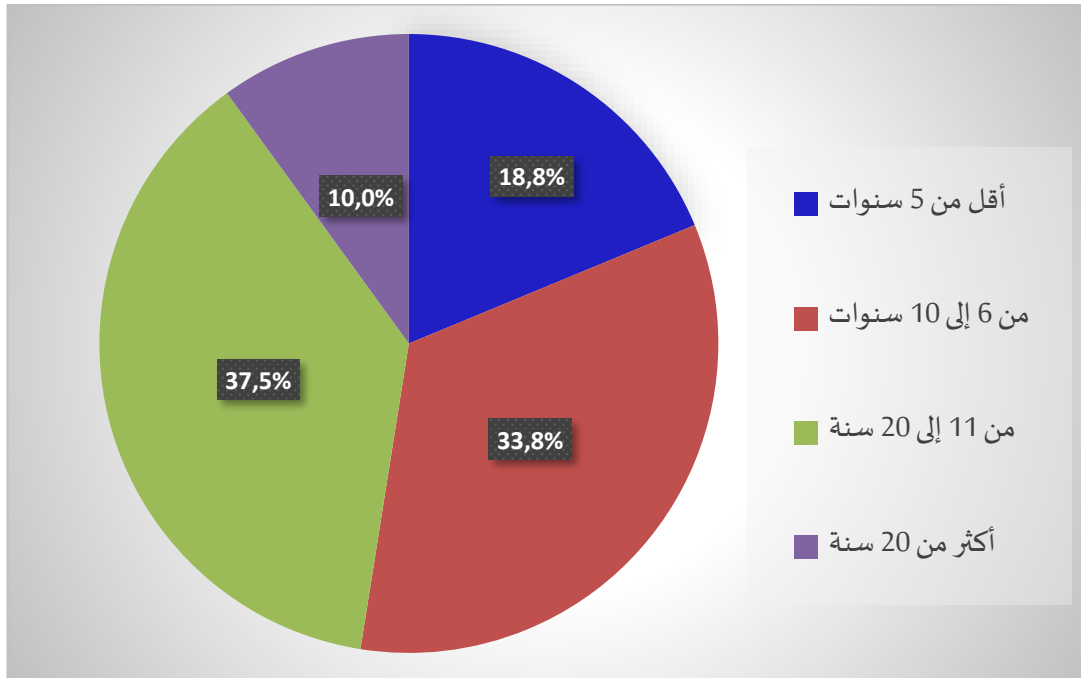


الجدول رقم(6): توزيع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة

النسبة (%)	التكرار	سنوات الخبرة
18.8	15	أقل من 5 سنوات
33.8	27	من 6 إلى 10 سنوات
37.5	30	من 11 إلى 20 سنة
10.0	8	أكثر من 20 سنة
100	80	المجموع الكلي

نلاحظ من خلال الجدول أن 37.5 بالمائة من عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة من 11 إلى 20 سنة، و33.8 بالمائة لديهم خبرة من 06 إلى 10 سنوات، بينما 18.8 بالمائة لديهم سنوات خبرة أقل من 05 سنوات، في حين 10 بالمائة فقط لديهم خبرة تفوق 20 سنة. مما سبق يمكن القول أن أغلب أفراد العينة خبرتهم المهنية تفوق العشر سنوات تتراوح ما بين (11 إلى 20 سنوات)، وهي فئة تتمتع بخبرة في مجال العمل ولها القدرة على إدارة شؤون العمل بكل كفاءة من خلال المهام المسندة إليها.

الشكل رقم (7): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة



خلاصة الفصل:

بعد استعراض المنهج والتقنيات المستخدمة في الدراسة ، ، بالإضافة إلى تحليل البيانات المتعلقة بالنطاق الزمني والمكاني للدراسة. كما تم تحديد العينة المناسبة التي تعكس التكوين البشري لميدان الدراسة واستعراض خصائصها. يمكن القول هذه الأساليب المتنوعة ساعدت في بناء فهم عميق وشامل للواقع البشري والتنظيمي لبلدية القرارة، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة بصورة متكاملة.

الفصل الخامس

عرض نتائج فرضيات الدراسة وتحليلها

تمهيد:

في هذا الفصل، سنتناول تحليل فرضتي دراسة الالتزام التنظيمي وتأثير الضغوط المهنية عليه. حيث سيتم عرض بيانات الفرضية الأولى المتعلقة بعبء العمل والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية القرارة، بينما الفرضية الثانية فتخص البيئة التنظيمية الداخلية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة، ثم استنباط النتائج الجزئية لكل فرضية قبل الوصول إلى استنتاج عام يربط بين هذه المتغيرات.

أولاً: عبء العمل والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية القرارة

1. عرض البيانات وتحليلها

سنقدم في هذا المطلب عرضاً وتحليلاً للبيانات الخاصة بالفرضية الأولى وتفسيرها، لاختبار العلاقة بين عبء العمل والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية القرارة، معتمدين في ذلك على مجموعة من المؤشرات الخاصة بهذين المتغيرين. كما سنستعرض في نهاية هذا الفصل النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذه الفرضية.

الجدول رقم 07: يبين توزيع المبحوثين حسب تعارض الأعمال التي يقومون بها مع التخصص أو القدرات

النسبة المئوية	التكرار	تعارض الاعمال
47.5%	38	تخصصك ومؤهلك العلمي
52.5%	42	قدراتك وطاقاتك
100.0%	80	المجموع

تُظهر بيانات الجدول رقم 07 أن نسبة 52.5% من المبحوثين يرون أن الأعمال التي يؤديونها تتعارض مع قدراتهم وطاقاتهم، بينما يرى 47.5% أن التعارض قائم مع تخصصهم ومؤهلاتهم العلمية. هذه النتائج تسلط الضوء على إشكالية تنظيمية محورية ترتبط بشكل مباشر بالضغط المهنية، وتؤثر بعمق في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

فحين يُكَلَّف الموظف بمهام لا تتوافق مع طاقته أو تتجاوز قدراته، فإن ذلك يولد شعوراً بالعجز المهني والإرهاق، ويضعه تحت ضغط نفسي مستمر، خاصة إذا كان مطالباً بتحقيق نتائج لا تتناسب مع إمكانياته. هذا النوع من التعارض يُفقد الفرد الشعور بالكفاءة، ويؤدي إلى فقدان الحافز والدافعية، وهو ما تؤكدُه نظرية "عدم التطابق المهني (Person-Job Misfit)" التي تُبيِّن أن كلما زاد التباين بين ما يستطيع الموظف القيام به وما يُطلب منه فعلياً، زادت احتمالية الضغط والانخفاض في الالتزام التنظيمي.

أما النسبة القريبة منها (47.5%) التي تشير إلى وجود تعارض مع المؤهلات العلمية والتخصص، فتبرز مسألة مهمة ترتبط بـ "سوء التوظيف" أو "ضعف الموازنة بين المؤهلات والمناصب"، وهي إشكالية ذات طابع بنيوي ومؤسسي. فالعمل في غير التخصص قد يؤدي إلى عدم الاستفادة من الكفاءات العلمية المتوفرة، ويُشعر الفرد بالإقصاء أو بعدم الاعتراف بخبراته، مما قد يدفعه إلى الانسحاب النفسي أو حتى الفعلي من المؤسسة، أو إلى تبني سلوكيات غير ملتزمة.

من هذا المنظور، تكشف هذه النتائج عن حاجة ملحة إلى إعادة النظر في آليات توزيع العمل والتكليفات داخل المؤسسة، مع الأخذ بعين الاعتبار المؤهلات العلمية والفروق الفردية في القدرات. فالتوافق بين العمل والمهارات لا يسهم فقط في تحسين الأداء، بل يشكل حجر الزاوية في بناء الالتزام التنظيمي وتعزيز الانتماء المهني، وهو ما تشير إليه بوضوح الأدبيات السوسيولوجية المعاصرة في مجال التنظيم والعمل.

الجدول رقم 08: العلاقة بين توافق كمية العمل مع قدرات العامل واهتمام العامل بمستقبل المؤسسة

المجموع	لا	نعم	اهتمام العامل بمستقبل المؤسسة	
			توافق كمية العمل مع قدرات العامل	
30	7	23	التكرارات	يفوق قدراتي
100,0%	23,3%	76,7%	النسبة المئوية	
50	15	35	التكرارات	يناسب قدراتي
100,0%	30,0%	70,0%	النسبة المئوية	
80	22	58	التكرارات	المجموع
100,0%	27,5%	72,5%	النسبة المئوية	

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين (72.5%) يهتمون بشكل مستمر بمستقبل المؤسسة التي يعملون بها، ما يمث 58 مفردة من المبحوثين منهم 35 مفردة ترى ان كمية العمل تناسب مع قدراتهم ، بينما 23 مفردة ترى ان كمية العمل تفوق قدراتهم ، مقابل 27.5% لا يظهرون الاهتمام. بمستقبل المؤسسة، هذه النتيجة تعكس درجة عالية من الارتباط والولاء التنظيمي لدى غالبية الموظفين. من منظور علم الاجتماع التنظيمي، يُعتبر الاهتمام بمستقبل المؤسسة مؤشراً على تمكين العاملين نفسياً واجتماعياً من الانخراط في أهداف المؤسسة والتفاعل الإيجابي مع التغيرات التنظيمية. يشير هذا الاهتمام إلى وجود شعور بالانتماء والمسؤولية الجماعية، وهو ما يعزز بناء ثقافة تنظيمية قوية تدعم الاستدامة والتطوير المستمر. كما يرتبط هذا المفهوم بمصطلح "الولاء التنظيمي (Organizational Commitment)" الذي يعد من العوامل الأساسية لاستقرار المؤسسة وقدرتها على مواجهة التحديات.

في علم الاجتماع التنظيم والعمل، يرتبط الاهتمام المستمر بمستقبل المؤسسة بمدى دافعية العاملين وتحفيزهم على المساهمة في تحسين بيئة العمل والأداء. إذ يظهر أن غالبية الموظفين يدركون أهمية

دورهم الفردي في النجاح الكلي للمؤسسة، ما يشير إلى مستوى عالٍ من النضج المهني والثقافي لديهم. كما أن هذا الوعي يساهم في تقليل معدلات الغياب والتغيب، ويرفع من مستوى المبادرة والابتكار في العمل.

الجزء المتبقي من المبحوثين (27.5%) الذين لا يظهرون اهتماماً بمستقبل المؤسسة قد يعكس وجود مشاكل تتعلق بالرضا الوظيفي، عدم وضوح الرؤية التنظيمية، أو نقص في التواصل الداخلي الذي يؤدي إلى فصل العاملين عن الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. من المهم في هذا السياق أن تعتمد الإدارة سياسات تفاعلية تعزز الشفافية والمشاركة في اتخاذ القرارات لتشمل جميع الموظفين وتزيد من حس الانتماء لديهم. بناءً عليه، فإن هذه النتيجة تؤكد أهمية تبني استراتيجيات إدارية تركز على المشاركة الفعالة للموظفين في صياغة رؤية المؤسسة وخططها المستقبلية، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل محفزة ومستقرة، تساعد على استدامة الأداء وتعزيز الشعور بالمسؤولية الفردية والجماعية.

الجدول رقم 09: يبين توزيع المبحوثين حسب وجود وصف دقيق للمهام المطلوب القيام بها

النسبة المئوية	التكرار	وصف دقيق للمهام
42.5%	34	نعم
57.5%	46	لا
100.0%	80	المجموع

تعكس نتائج الجدول أعلاه أغلبية المبحوثين بنسبة 57.5% يرون أن هناك نقصاً في وجود وصف دقيق للمهام المطلوبة منهم، مقابل 42.5% فقط يؤكدون توفر هذا الوصف. هذا النقص في الوصف الوظيفي الدقيق يشير إلى غموض في تحديد الأدوار والمسؤوليات، وهو عامل مهم في تفسير مستوى الضغوط المهنية التي يعاني منها الموظفون.

غياب الوصف الوظيفي الواضح يؤدي إلى حالة من عدم اليقين حول الواجبات المطلوبة، مما قد يسبب تشويشاً في أداء المهام ويزيد من احتمالية تضارب المسؤوليات أو تحميل مهام إضافية غير متفق عليها. من الناحية السوسولوجية، يُعد غموض الدور أحد مصادر الضغط المهني التي تؤثر سلباً على الصحة النفسية للموظف وتؤدي إلى انخفاض التزامه التنظيمي، حيث يشعر بعدم الاستقرار والقلق بشأن أدائه الوظيفي.

على الجانب الآخر، وجود وصف دقيق للمهام يعزز من وضوح الأدوار ويساعد الموظفين على تنظيم وقتهم وجهودهم بشكل أفضل، مما يقلل من الضغوط ويزيد من مستوى الرضا والالتزام تجاه المؤسسة.

هذا يتماشى مع نتائج الدراسات التي تؤكد أن وضوح الدور الوظيفي من العوامل الأساسية لتحسين بيئة العمل ودعم الأداء التنظيمي.

بناءً عليه، فإن هذه النتائج توصي بضرورة العمل على تحسين آليات توصيف الوظائف داخل المؤسسة، لضمان وضوح المهام وتوزيعها بشكل عادل ومدروس، مما يساهم في تقليل الضغوط المهنية وتعزيز الالتزام التنظيمي.

الجدول رقم 10: يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير عدم توفر المعلومات الكافية لأداء العمل

النسبة المئوية	التكرار	تأثير عدم توفر المعلومات الكافية
60.0%	50	سرعة إنجاز الأعمال
40.0%	30	إمكانية تحسين الأداء
100.0%	80	المجموع

يعرض الجدول رقم 10 مواقف أفراد العينة الذين صرّحوا بعدم توفر المعلومات الكافية، حول طبيعة التأثير الذي يحدثه هذا النقص على أدائهم المهني. وتشير النتائج إلى أن 60.0% منهم يرون أن غياب المعلومات يؤثر سلبًا على سرعة إنجاز الأعمال، في حين يرى 40.0% أن التأثير يatal إمكانية تحسين الأداء.

تعكس هذه المعطيات أبعادًا مختلفة لتأثير غياب المعلومات في البيئة التنظيمية، إذ إن تأخر إنجاز المهام يرتبط ارتباطًا وثيقًا بتعطيل سير العمل والتنسيق بين الأفراد والفرق، مما يولّد ضغطًا مهنيًا مباشرًا ناجمًا عن التراكمات والتأجيل والوقوع في الأخطاء. أما التأثير على تحسين الأداء، فهو يعكس الجانب النوعي للضغط، حيث يُحرم الفرد من فرص تطوير كفاءته أو الإبداع في المهام المسندة إليه، وهو ما يخلق إحباطًا مهنيًا طويل الأمد، ويمس بالتحفيز الداخلي، وبالتالي يُضعف من درجة الالتزام التنظيمي والانتماء للمؤسسة.

من منظور سوسيولوجي، فإن هذه المعطيات تؤكد أن المعلومات داخل المؤسسة لا تؤدي فقط وظيفة إجرائية، بل تُعدّ أداة حيوية لبناء الثقة التنظيمية وتشكيل الانتماء المهني. فحين يشعر العاملون بأنهم لا يمتلكون المعرفة الكافية لإنجاز مهامهم أو لتحسين أدائهم، فإنهم يكونون أكثر عرضة للشعور بالتهميش أو عدم الاعتراف بكفاءتهم، مما يهدد استقرارهم النفسي والمهني في آنٍ واحد.

بالتالي، فإن توفير المعلومات الدقيقة والكافية لا يُعدّ فقط إجراءً إداريًا، بل هو ضرورة تنظيمية واستراتيجية لضمان سيرورة العمل بسلاسة، وخلق بيئة خالية من التوتر المهني، قادرة على تعزيز الالتزام التنظيمي، ودعم الجهود الفردية نحو التميز وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية.

الجدول رقم 11: العلاقة بين حجم العمل من حيث الوقت والمهام وبين الرضا عن منصب العمل

المجموع	لا	نعم	الرضا عن العمل	
			حجم العمل	متناسب
38	5	33	التكرارات	متناسب
100,0%	13,2%	86,8%	النسبة المئوية	
42	27	15	التكرارات	غير متناسب
100,0%	64,3%	35,7%	النسبة المئوية	
80	32	48	التكرارات	المجموع
100,0%	40,0%	60,0%	النسبة المئوية	

يبين هذا الجدول رقم 11 مفردة من مجموع مفردات العينة يرون ان حجم العمل غير متناسب مع الوقت والمهام 27 مفردة منهم غير راضون عن مناصب عملهم بنسبة 64,3% وفي المقابل نجد ان 60,0% من المبحوثين اي 48 مفردة يشعرون بالرضا عن مناصب عملهم، 33 مفردة منهم يرون ان حجم العمل متناسب مع الوقت والمهام بنسبة تقدر بـ 86,8%، مما قد يعكس درجة مقبولة من التوافق بين متطلبات العمل وتوقعات الموظفين.

من الناحية التنظيمية، يعد مستوى الرضا هذا مؤشراً إيجابياً يساعد في تعزيز الالتزام الوظيفي والأداء، لكنه في الوقت نفسه يبرز وجود نسبة غير قليلة من الموظفين غير الراضين، وهو ما يتطلب تحليلاً أعمق لأسباب هذا الاستياء لتحسين بيئة العمل وتعزيز دافعية العاملين.

الجدول رقم 12: العلاقة بين تقييم وقت العمل المخصص لأداء المهام وبين الاستعداد بذل مجهود أكبر

المجموع	لا	نعم	الاستعداد إلى بذل مجهود	
			تقييم وقت العمل	
45	3	42	التكرارات	كاف
100,0%	6,7%	93,3%	النسبة المئوية	
35	4	31	التكرارات	غير كاف
100,0%	11,4%	88,6%	النسبة المئوية	
80	7	73	التكرارات	المجموع
100,0%	8,8%	91,3%	النسبة المئوية	

يبين الجدول رقم 12 أن الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة 91,3% ما يمثل 73 مفردة يسعون لبذل جهد أكبر مع الالتزام والانضباط لتحقيق أهداف المؤسسة، منهم 42 مفردة يرون ان الوقت المخصص لاداء المهام يعتبر كاف، و31 مفردة يرونها غير كاف ومن جهة اخرى يرى 45 مفردة من مجموع المبحوثين ان الوقت كاف مقابل 35 مفردة يرون العكس هذه النتيجة تعكس وجود دافعية قوية لدى العاملين بالرغم من التحديات التي قد تواجههم في بيئة العمل.

ويعكس هذا السلوك رغبة الموظفين في المساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف المنظمة، وهو مؤشر إيجابي على الولاء المهني والانتماء التنظيمي. إن رغبة المبحوثين في بذل مزيد من الجهد تعكس درجة عالية من المسؤولية تجاه العمل، مما يدعم فرضية أن العاملين لديهم حرص على تحقيق الأداء المتميز.

ومن الناحية النظرية، تتماشى هذه النتيجة مع نماذج التحفيز التنظيمي التي تؤكد أن رغبة العاملين في بذل جهد إضافي ترتبط بعوامل متعددة منها الشعور بالقيمة الذاتية، الدعم التنظيمي، وتوقعات النمو المهني. ومع ذلك، لا يمكن تجاهل أن هذه الرغبة قد تتعرض للضعف إذا لم تُستوفَ متطلبات بيئة العمل المناسبة أو لم يتم توفير المكافآت العادلة.

عليه، فإن الإدارة في المؤسسات مطالبة بالتركيز على استراتيجيات تحفيزية مستمرة لضمان استدامة هذا المستوى من الالتزام، من خلال تحسين ظروف العمل، وتوفير الحوافز المعنوية والمادية، فضلاً عن الاهتمام بالتنمية المهنية للعاملين.

في الختام، يمكن القول إن النتائج تعكس إمكانات إيجابية لتعزيز الأداء والالتزام التنظيمي، لكنها في الوقت نفسه تضع تحديات أمام الإدارة لضمان الحفاظ على هذه الروح العالية للموظفين وتحويلها إلى نتائج ملموسة تعود بالنفع على المنظمة.

الجدول رقم 13: العلاقة بين السلوك عند زيادة حجم العمل وبين موقف العامل تجاه صعوبات المؤسسة

المجموع	لا اهتم بها	جزء من مشاكلي	صعوبات المؤسسة	
			سلوك العامل	
18	8	10	التكرارات	لامبالاة
100,0%	44,4%	55,6%	النسبة المئوية	
3	2	1	التكرارات	التغيب
100,0%	66,7%	33,3%	النسبة المئوية	
59	25	34	التكرارات	القيام به
100,0%	42,4%	57,6%	النسبة المئوية	
80	35	45	التكرارات	المجموع
100,0%	43,8%	56,3%	النسبة المئوية	

يُبين الجدول رقم 13 أن 56,3% من المبحوثين بمجموع 45 مفردة من مفردات العينة يتبنون موقفًا إيجابيًا تجاه المشكلات والصعوبات داخل المؤسسة باعتبارها جزءًا من مشكلاتهم الشخصية، 34 منهم يصرحون أنهم يقومون بالعمل حتى وإن زاد حجم العمل، و10 مفردات منهم فقط يتصرفون بلامبالاة عند زيادة حجم العمل فيما 43,8% يظهرون نوعًا من الانفصال أو اللامبالاة، معتبرين أن هذه المشاكل لا تعنيهم بشكل شخصي.

من منظور علم الاجتماع التنظيمي، يعكس هذا التوزيع اختلاف مستويات الانتماء التنظيمي (**Organizational Commitment**) بين الأفراد داخل المؤسسة. فالذين يعتبرون المشاكل جزءًا من مشاكلهم الشخصية، يُظهرون ارتباطًا عاطفيًا (**Affective Commitment**) أقوى بالمؤسسة، وهو ما يعزز لديهم الالتزام التنظيمي مما يدفعهم إلى التفكير في حلول تساهم في تحسين بيئة العمل والنتائج التنظيمية. هذا الارتباط يُوّسر على وعي عالي بدورهم داخل الهيكل التنظيمي ويدل على وجود حس بالمسؤولية تجاه الأهداف الجماعية.

في المقابل، تُشير نسبة 43,8% من الموظفين الذين لا يهتمون بالمشاكل باعتبارها غير شخصية إلى ضعف في هذا الارتباط، مما قد يكون نتيجة لعدة عوامل اجتماعية وتنظيمية مثل عدم وضوح الدور الوظيفي، غياب الدعم الإداري، أو شعور بعدم المساواة في توزيع الموارد والمسؤوليات. هذا الموقف ينعكس غالبًا على انخفاض مستوى المشاركة الفعالة والتعاون بين أفراد المؤسسة، مما يعرقل تكوين ثقافة تنظيمية قائمة على الثقة والتفاعل الإيجابي.

أما من وجهة نظر علم الاجتماع التنظيم والعمل، فإن الموقف السلبي تجاه مشاكل المؤسسة قد يشير إلى حالة من التبلد المهني (Job Alienation)، حيث يشعر الموظف بعدم القدرة على التأثير أو الشعور بالانتماء، مما يؤدي إلى تقليل دوافعه للالتزام وحل المشكلات. وهذا يؤثر بدوره على الإنتاجية وجودة العمل، ويساهم في ارتفاع معدلات الغياب والرضا الوظيفي المنخفض.

وبناءً على ذلك، فإن تعزيز ثقافة المشاركة الحقيقية، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى بناء نظام دعم إداري فعال، تُعد من العوامل الأساسية التي تساعد في رفع مستوى الالتزام التنظيمي وتقليل مظاهر اللامبالاة تجاه مشاكل المؤسسة. كما أن تحسين قنوات التواصل الداخلي وتوضيح الأدوار والمسؤوليات يمكن أن يعزز من شعور العاملين بأن المشاكل التنظيمية تخصهم، مما يزيد من تحفيزهم على المساهمة في الحلول الفعالة.

الجدول رقم 14: العلاقة بين رؤية العامل للعمل الذي يقوم به وبين الشعور بالرضا عن المكاسب من العمل

المجموع	لا	نعم	الشعور بالرضا عن مكاسب العمل رؤية العامل للعمل	
			التكرارات	النسبة المئوية
59	42	17	التكرارات	روتيني وممل
			النسبة المئوية	28,8%
21	8	13	التكرارات	ممتع ومتجدد
			النسبة المئوية	61,9%
80	50	30	التكرارات	المجموع
			النسبة المئوية	

يُظهر الجدول رقم 14 أن 37.5% بمجموع 30 مفردة فقط من المبحوثين يشعرون بالرضا الوظيفي نتيجة للمكاسب التي يحصلون عليها من العمل، في حين أن النسبة الأكبر (62.5%) بمجموع 50 مفردة من مفردات البحث تعبر عن عدم رضاهم، 42 مفردة منهم ترى ان العمل روتيني وممل، و 8 مفردات فقط ترى ان العمل ممتع ومتجدد مما يعكس حالة عامة من الاستياء تجاه ما يحصل عليه الموظفون من مقابل مادي أو معنوي.

من منظور علم الاجتماع التنظيمي، يُعتبر الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) أحد العوامل المحورية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء التنظيمي والاستقرار الوظيفي. انخفاض نسبة الرضا يشير إلى خلل في التوازن بين الجهد المبذول والمكافآت المستلمة، وهو ما يُعرف في النظريات التنظيمية بنظرية العدالة التنظيمية (Organizational Justice). إذ يشعر الموظفون بعدم الإنصاف في توزيع المكاسب، مما يثير لديهم إحساساً بالإحباط واللامبالاة، وقد يؤدي ذلك إلى تدني الولاء للمؤسسة وزيادة رغبة الانتقال إلى وظائف أخرى.

في علم الاجتماع التنظيم والعمل، يعد الرضا الوظيفي مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بالدافعية والتحفيز المهني، وهما عنصران أساسيان في نموذج هيرزبرغ (نظرية العوامل المحفزة والنظيفة). غياب المكافآت الملائمة يمكن أن يعتبر عامل "نظيف (Hygiene factor) سلبي، يؤدي إلى عدم الرضا حتى في حالة وجود عوامل محفزة أخرى. هذا النقص في المكاسب يدفع العاملين إلى الشعور بعدم التقدير، مما ينعكس سلباً على الإنتاجية وجودة العمل والتفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة.

تجدر الإشارة إلى أن الإحساس بعدم الرضا بالمكاسب لا يقتصر على الجانب المالي فقط، بل يمكن أن يشمل المكاسب المعنوية كالاعتراف بالجهود، التقدير، فرص التطور والترقية، والبيئة المهنية الداعمة. ولهذا، فإن المؤسسات التي تسعى إلى تحسين مستوى الرضا الوظيفي يجب أن تعيد النظر في سياساتها الخاصة بالمكافآت، وتطوير نظام مكافآت متكامل يراعي الفروق الفردية ويربط المكاسب بالجهود والكفاءة بشكل عادل وشفاف.

في الختام، يشير هذا الجدول إلى حاجة المؤسسات إلى تبني استراتيجيات تنظيمية جديدة لتعزيز العدالة الوظيفية وتحسين بيئة العمل، مما يساهم في رفع مستوى رضا الموظفين وتحفيزهم على الأداء المتميز، وبالتالي تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر.

الجدول رقم 15: العلاقة بين وجود وصف دقيق للمهام وبين الرغبة في الانتقال إلى مؤسسة أخرى

المجموع	لا	نعم	الرغبة في الانتقال الوصف الدقيق للمهام	
			نعم	لا
34	11	23	التكرارات	نعم
100,0%	32,4%	67,6%	النسبة المئوية	
46	20	26	التكرارات	لا
100,0%	43,5%	56,5%	النسبة المئوية	
80	31	49	التكرارات	المجموع
100,0%	38,8%	61,3%	النسبة المئوية	

يوضح الجدول رقم 21 أن نسبة كبيرة من المبحوثين 61,3% لديهم رغبة في الانتقال إلى مؤسسة أخرى، ما يمثل مجموع 49 مفردة من مفردات البحث، 36 مفردة منهم يرون أنه لا يوجد وصف دقيق للمهام، و23 مفردة فقط منهم ترى أنه يوجد وصف دقيق للمهام في حين أن 38,8% منهم لا يرغبون في ذلك. هذه النتيجة تحمل دلالات مهمة على مستوى الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي داخل المؤسسة.

من منظور علم الاجتماع التنظيمي، تعد الرغبة في الانتقال مؤشراً على ضعف الولاء التنظيمي وتراجع ارتباط الموظف بالمؤسسة. فهذه الرغبة قد تنبع من عوامل متعددة مثل عبء العمل، عدم الرضا عن بيئة العمل، ضعف التقدير المهني، نقص فرص التطوير والترقية، أو سوء العلاقات مع الإدارة والزملاء. كما يمكن أن تعكس هذه الظاهرة ضعف التواصل التنظيمي وعدم وضوح الرؤية المستقبلية للمؤسسة، مما يولد حالة من عدم الاستقرار المهني والنفسي لدى العاملين.

في علم الاجتماع التنظيم والعمل، ترتبط الرغبة في الانتقال بمعدلات الدوران الوظيفي (Turnover)، والتي تمثل تحدياً كبيراً لأي منظمة تسعى للحفاظ على استقرارها وكفاءتها. ارتفاع نسبة الرغبة في الانتقال قد يشير إلى وجود ضغوط وظروف عمل غير محفزة، تؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، تعكس هذه النسبة الحاجة الملحة لتطوير سياسات الموارد البشرية التي تركز على تحسين بيئة العمل، رفع مستوى الرضا، وتعزيز الحوافز المعنوية والمادية.

يمكن القول إن هذه النتيجة تحث الإدارة على مراجعة استراتيجياتها في إدارة الموارد البشرية، لاسيما تلك التي تخص التقدير، التواصل الداخلي، وفرص النمو المهني. كما ينبغي دراسة أسباب عدم الرضا والتوجه نحو خلق بيئة عمل جاذبة ومستقرة قادرة على تقليل رغبة الانتقال وتحفيز الالتزام والانتماء والولاء.

2. الإستنتاج الجزئي:

من خلال تحليلنا للبيانات الخاصة بالفرضية الأولى توصلنا إلى ما يلي:

✓ تؤكد جداول الدراسة أن عبء العمل يمثل أحد أهم مصادر الضغط التي تؤثر على الالتزام التنظيمي. فقد بين بيانات الجدول رقم 07 أن نسبة 52.5% من المبحوثين يرون أن الأعمال التي يؤديونها تتعارض مع قدراتهم وطاقاتهم، إضافة إلى الأعمال الروتينية التي تشعر العامل بعدم الارتياح، فبدلاً من أن ينمي العامل طاقاته الذهنية والجسمية يصبح مقيد بنشاط مكرر يفقده شخصيته ويحد من إبداعه وهذا ما توضحه بيانات الجدول رقم 14 حيث أن (62.5%) من المبحوثين تعبر عن عدم رضاهم، 71,2% منهم ترى ان العمل روتيني وممل.

✓ كما أظهرت بيانات الجدول 09 أن أغلبية المبحوثين بنسبة 57.5% يرون أن هناك نقصاً في وجود وصف دقيق للمهام المطلوبة منهم، وذا عدم توفر المعلومات الكافية، حيث تشير النتائج إلى أن 60.0% منهم يرون أن غياب المعلومات يؤثر سلباً على سرعة إنجاز الأعمال (الجدول رقم 10)، وهو ما دفع الموظفين إلى التعامل بنوع من عدم الانضباط (45%) وعدم اللامبالاة (50%)، وهي علامات واضحة على تراجع الالتزام نتيجة عبء العمل الزائد.

✓ بالإضافة إلى ذلك، تظهر رغبة 61,3% من الموظفين في الانتقال إلى مؤسسة أخرى (الجدول 21) مع ضعف الاستعداد للبقاء (70% لا يرغبون في البقاء)، مما يدل على أن عبء العمل الزائد يؤثر سلباً على التزامهم التنظيمي وانتمائهم وولائهم للمؤسسة.

✓ بناءً على ذلك، يمكن الجزم بأن عبء العمل له تأثير سلبي على الالتزام التنظيمي، ويتطلب تدخلات إدارية لتخفيف الضغوط وتحسين ظروف العمل.

وبالتالي فالفرضية الأولى والتي مضمونها: تتأثر الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة بعبء العمل، تحققت نسبياً.

ثانياً: البيئة التنظيمية الداخلية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة

1. عرض البيانات وتحليلها:

سنقدم في هذا المطلب عرضاً وتحليلاً للبيانات الخاصة بالفرضية الثانية وتفسيرها، لاختبار العلاقة بين البيئة التنظيمية الداخلية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة، معتمدين في ذلك على مجموعة من المؤشرات الخاصة بهذين المتغيرين. كما سنستعرض في نهاية هذا الفصل النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذه الفرضية.

الجدول رقم 16: يبين توزيع المبحوثين حسب تقييم ظروف ومحيط العمل

النسبة المئوية	التكرار	تقييم ظروف ومحيط العمل
30.0%	24	مريحة ومناسبة
70.0%	56	متعبة وسيئة
100.0%	80	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم 16 إلى أن غالبية المبحوثين، بنسبة 70%، يرون أن ظروف ومحيط العمل لديهم متعبة وسيئة، في حين اعتبر 30% فقط أن بيئة العمل مريحة ومناسبة. هذه النتيجة تعكس واقعاً مؤلماً يؤثر بشكل مباشر على الحالة النفسية والمهنية للموظفين، ويعزز من الضغوط المهنية التي يتعرضون لها.

في علم الاجتماع التنظيمي، تُعد ظروف العمل ومحيطها من العوامل الأساسية التي تحدد جودة الحياة المهنية للموظف، إذ تؤثر بشكل كبير على إنتاجيته ورضاه الوظيفي. بيئة العمل السيئة، سواء من حيث تجهيزات المكان، أو الضوضاء، أو عوامل السلامة، أو سوء العلاقات التنظيمية، تؤدي إلى تدهور معنويات الموظفين وزيادة شعورهم بالتعب والإرهاق، مما ينعكس سلباً على أدائهم والتزامهم تجاه المؤسسة.

كما أن هذه الظروف قد تزيد من معدلات الغياب والانتقال إلى وظائف أخرى، وتؤثر على الصحة النفسية والجسدية للعاملين، مما يجعل من تحسين بيئة العمل ضرورة ملحة لتعزيز الالتزام التنظيمي. بناءً عليه، يوصى بوضع خطط لتحسين بيئة العمل عبر توفير تجهيزات ملائمة، تحسين العلاقات بين الموظفين والإدارة، وضمان ظروف صحية وأمنة، إلى جانب الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية، لخلق بيئة عمل تحفز الإنتاجية وتزيد من رضا العاملين وولائهم للمؤسسة.

الجدول رقم 17: العلاقة بين تقييم ظروف العمل المادية وبين استعداد العمال للبقاء في المؤسسة

المجموع	لا	نعم	الاستعداد للبقاء في المؤسسة	
			ظروف العمل المادية	
24	12	12	التكرارات	مريحة ومناسبة
100,0%	50,0%	50,0%	النسبة المئوية	
56	44	12	التكرارات	متعبة وسيئة
100,0%	78,6%	21,4%	النسبة المئوية	
80	56	24	التكرارات	المجموع
100,0%	70,0%	30,0%	النسبة المئوية	

يبين الجدول رقم 17 أن نسبة كبيرة من المبحوثين (70%) بمجموع 56 مفردة من مفردات البحث غير مستعدين للبقاء في العمل مهما كانت الظروف، منهم 44 مفردة يرون ان ظروف العمل متعبة وسيئة، و12 مفردة فقط ترى ظروف العمل مريحة مقابل 30% فقط أبدوا استعدادهم للبقاء تحت أي ظرف. هذه النسبة العالية من عدم الاستعداد تشير إلى وجود تحديات جوهرية في بيئة العمل تؤثر على استقرار الموظفين وولائهم للمؤسسة.

من منظور علم الاجتماع التنظيمي، يعكس هذا الموقف ضعفاً في الروابط العاطفية والوظيفية بين الموظف والمؤسسة. فالاستعداد للبقاء في العمل هو أحد مؤشرات الولاء التنظيمي، والذي يتأثر بعدة عوامل منها جودة بيئة العمل، فرص التطوير المهني، السياسات الإدارية، ومستوى الدعم الاجتماعي والنفسي داخل المؤسسة. نسبة الرفض العالية للبقاء تعبر عن إحساس عام بعدم الرضا وعدم الأمان الوظيفي، ما قد يؤدي إلى زيادة معدلات الدوران الوظيفي وارتفاع حالات الإحباط.

أما من زاوية علم الاجتماع التنظيم والعمل، فإن هذه النتيجة تنبه إلى أن معظم الموظفين يرون بيئة العمل غير محفزة أو غير ملائمة، مما يدفعهم إلى التفكير في مغادرتها عند ظهور فرص أفضل أو في حال تفاقم الظروف السلبية. هذا يشكل تحدياً كبيراً للمؤسسة في الحفاظ على رأس مالها البشري، ويتطلب

تدخلات استراتيجية تهدف إلى تحسين ظروف العمل، تعزيز الحوافز، وتوفير بيئة عمل مستقرة وصحية تحفز على البقاء والاستمرارية.

وبالتالي، من المهم أن تركز المؤسسة على تحسين عوامل بيئة العمل الأساسية وتطوير نظام إدارة الموارد البشرية بشكل يضمن تعزيز الولاء الوظيفي، حيث أن انخفاض استعداد الموظفين للبقاء يعرض المؤسسة لخطر فقدان الكفاءات وارتفاع تكاليف التوظيف والتدريب.

الجدول رقم 18: يبين توزيع المبحوثين حسب مساحة المكتب مقارنة بعدد الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	مساحة المكتب
32.5%	26	مناسبة وكافية
67.5%	54	غير مناسبة ومكتظة
100.0%	80	المجموع

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن 67.5% من المبحوثين يرون أن مساحة المكتب غير مناسبة ومكتظة بعدد الموظفين، في حين يرى 32.5% فقط أن المساحة مناسبة وكافية. هذه النسبة الكبيرة تعكس مشكلة بيئية حقيقية داخل مكان العمل، حيث تؤثر كثافة العاملين في مساحة محدودة على الراحة النفسية والجسدية للموظفين.

من منظور علم الاجتماع التنظيمي، تعد المساحات المكتبية الكافية والمريحة عاملاً هاماً في تحسين بيئة العمل، إذ تساعد على تقليل التوتر، وتعزز من التركيز والإنتاجية. وجود بيئة مكتظة يؤدي إلى شعور بالازدحام والاحتكاك المستمر بين الزملاء، مما قد يزيد من النزاعات ويقلل من خصوصية الموظف ويؤثر سلباً على راحته النفسية ومستوى أدائه.

كما أن المساحات الضيقة قد تحد من فرص التعاون والتواصل الفعال بين أعضاء الفريق، الأمر الذي له تأثير سلبي على العمل الجماعي والالتزام التنظيمي.

بالتالي، تشير هذه النتائج إلى ضرورة إعادة النظر في توزيع المساحات المكتبية، والعمل على توفير بيئات عمل ملائمة من حيث المساحة والتنظيم، بما يضمن راحة الموظفين ويساعد في رفع مستوى إنتاجيتهم والتزامهم، ويقلل من الضغوط المهنية المرتبطة بالبيئة الفيزيائية للعمل.

الجدول رقم 19: يبين توزيع المبحوثين حسب التأثر من كثرة الضوضاء في مكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	التأثر من كثرة الضوضاء
80.0%	64	نعم
20.0%	16	لا
100.0%	80	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم 19 إلى أن 80% من المبحوثين يشعرون بالتأثر السلبي جراء كثرة الضوضاء في مكان العمل، مقابل 20% فقط لم يشعروا بهذا التأثير. هذه النسبة الكبيرة تعكس وجود مشكلة بيئية واضحة تؤثر على جودة بيئة العمل ومستوى تركيز الموظفين وراحتهم النفسية.

في إطار علم الاجتماع التنظيمي، تعتبر الضوضاء من العوامل المزعجة التي تزيد من مستويات التوتر والضغط النفسي، وتؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية. البيئات الصاخبة قد تسبب تشتيت الانتباه، وتزيد من الإرهاق الذهني، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة وزيادة الأخطاء أثناء أداء المهام. كما يمكن أن تؤثر الضوضاء المستمرة على الصحة النفسية للموظفين، مسببة اضطرابات في النوم والقلق.

وبالتالي، من الضروري اتخاذ إجراءات للحد من مصادر الضوضاء داخل أماكن العمل، مثل تحسين العزل الصوتي، تنظيم حركة الموظفين، أو استخدام تقنيات تهدئة البيئة، بهدف توفير بيئة عمل هادئة تساعد على التركيز وتعزز الراحة النفسية للموظفين، مما يساهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

الجدول رقم 20: يبين توزيع المبحوثين حسب توفر قدر كافي من التهوية بمكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	كفاية التهوية بمكان العمل
37.5%	32	نعم
62.5%	48	لا
100.0%	80	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم 20 إلى أن غالبية المبحوثين 62.5% يرون أن مكان العمل يعاني من نقص في التهوية الكافية، بينما فقط 37.5% يرون توفر تهوية مناسبة. هذا يعكس مشكلة بيئية مهمة تؤثر بشكل مباشر على صحة وراحة الموظفين أثناء أداء مهامهم.

من منظور علم الاجتماع التنظيمي، تُعتبر جودة الهواء والتهوية الجيدة من العوامل الأساسية التي تؤثر على بيئة العمل الصحية. نقص التهوية قد يؤدي إلى تراكم الروائح الكريهة، ارتفاع مستويات ثاني أكسيد الكربون، وزيادة احتمالية انتشار الأمراض التنفسية، مما يؤثر سلباً على صحة العاملين ويزيد من

شعورهم بالإرهاق والتعب. كما أن سوء التهوية يؤثر على التركيز والأداء العام للموظفين، وقد يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بسبب عدم الراحة المستمرة. لذلك، يوصى بتحسين نظام التهوية في أماكن العمل، سواء عبر تحديث أنظمة التكييف والتهوية أو زيادة فتحات التهوية الطبيعية، لضمان بيئة عمل صحية وأمنة تعزز من راحة الموظفين وتساهم في رفع مستوى إنتاجيتهم والتزامهم تجاه المؤسسة. العاملین على احترام الأدوار الرسمية، لضمان بيئة عمل منظمة ومستقرة تعزز الفاعلية والكفاءة وتقلل من مصادر التوتر والخلل التنظيمي تدوب التوتر أو العلاقات السطحية من خلال تنظيم ورش عمل للتواصل الفعّال، وأنشطة بناء الفريق، وضمان وجود آليات لحل النزاعات بشكل عادل وسريع، مما يساهم في بيئة عمل أكثر تماسكاً ودعمًا.

الجدول رقم 21: العلاقة بين رؤية العامل للتعليمات التنظيمية وبين اسباب بقاء العامل في المؤسسة

المجموع	العلاقات القوية مع الزملاء	عدم توفر فرص عمل أخرى	مكاسب مادية محققة	ظروف عمل مناسبة	أسباب بقاء العامل في المؤسسة	
					التكرارات	رؤية العمليات التنظيمية للعمل
43	7	31	1	4	التكرارات	غامضة وغير محددة
100,0%	16,3%	72,1%	2,3%	9,3%	النسبة المئوية	
37	7	15	2	13	التكرارات	واضحة ومحددة
100,0%	18,9%	40,5%	5,4%	35,1%	النسبة المئوية	
80	14	46	3	17	التكرارات	المجموع
100,0%	17,5%	57,5%	3,8%	21,3%	النسبة المئوية	

يوضح الجدول رقم 21 أن أكثر من نصف المبحوثين (57.5%) بمجموع 46 مفردة من مفردات البحث، يبقون في المؤسسة بسبب عدم توفر فرص عمل أخرى، منهم 31 مفردة يرون ان التعليمات التنظيمية غامضة وغير محددة، و 15 مفردة فقط ترى العكس، بينما 22.5% فقط يشيرون إلى ظروف العمل المناسبة كسبب للبقاء، و 17.5% يعززون بقاءهم إلى العلاقات القوية مع الزملاء، في حين أن المكاسب المادية المحققة كانت سبباً ضئيلاً (2.5%).

من منظور علم الاجتماع التنظيمي، تعكس هذه النتائج اعتماداً كبيراً على عوامل خارجية وواقعية في اتخاذ قرار البقاء أو المغادرة. عدم توفر فرص العمل يشير إلى بيئة اقتصادية واجتماعية ضاغطة تفرض على الموظفين البقاء رغم عدم رضاهم الكامل عن بيئة العمل. هذا النوع من البقاء يُعرف بالبقاء القسري (Forced Commitment)، حيث لا يكون الولاء نابعاً من الرضا أو الانتماء الحقيقي، بل من عدم وجود بدائل.

أما الدافع المرتبط بظروف العمل المناسبة فهو مؤشر إيجابي على أهمية جودة بيئة العمل في تحفيز الموظفين على البقاء. كذلك العلاقات القوية بين الزملاء تعد عنصراً اجتماعياً مهماً يخفف من وطأة الضغوط التنظيمية ويزيد من الاستقرار الوظيفي. مع ذلك، ضعف دور المكاسب المادية يشير إلى أن الحوافز المالية ليست العامل الحاسم في قرار البقاء عند أغلب المبحوثين، ما يستدعي مراجعة شاملة لسياسات التعويض والحوافز.

من ناحية علم الاجتماع التنظيم والعمل، يشير هذا التوزيع إلى وجود فجوة بين واقع الموظفين وطموحاتهم، حيث أن ضعف فرص العمل يدفعهم للبقاء رغم عدم تحقيق رضا وظيفي كامل. كما أن أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تعزز من فكرة أن الدعم الاجتماعي يعد مكوناً مهماً في تعزيز الولاء والاستقرار الوظيفي.

بناءً عليه، ينبغي على المؤسسة أن تعزز فرص النمو المهني وتحسين بيئة العمل، بالإضافة إلى تطوير شبكة الدعم الاجتماعي بين الموظفين، مع مراعاة تحسين المكاسب المادية لجعلها أكثر تنافسية، وذلك لتقليل الاعتماد على البقاء القسري وزيادة الولاء الحقيقي.

الجدول رقم 22: العلاقة بين تلقي العامل أوامر من اشخاص ليسوا مسؤولين في العمل و سعيه الى جعل للمؤسسة سمعة طيبة

المجموع	لا	نعم	سعي العامل الى السمعة الطيبة	
			تلقي الأوامر من طرف الغير مسؤولين	
16	4	12	التكرارات	دائما
100,0%	25,0%	75,0%	النسبة المئوية	
45	15	30	التكرارات	احيانا
100,0%	33,3%	66,7%	النسبة المئوية	
19	12	37	التكرارات	أبدا
100,0%	63,2%	36,8%	النسبة المئوية	
80	31	49	التكرارات	المجموع
100,0%	38,8%	61,3%	النسبة المئوية	

يُظهر الجدول رقم 22 بأن جميع المبحوثين بنسبة 61,3% بمجموع 49 مفردة يعبرون عن سعيهم لتحقيق سمعة طيبة للمؤسسة التي يعملون بها، 37 مفردة منهم يرون انه أحيانا او نادرا مايتلقون تعليمات

واوامر من اشخاص ليسوا مسؤولين في العمل وهو مؤشر قوي جداً يعكس درجة مقبولة من الانتماء التنظيمي والولاء المهني.

في علم الاجتماع التنظيمي، يمثل هذا السلوك دلالة واضحة على تمكين الموظفين من إدراك أهمية دورهم في بناء صورة المؤسسة ونجاحها. فالسمعة المؤسسية لا تقتصر فقط على الإدارة أو المستويات العليا، بل هي نتاج مباشر لتصرفات ومواقف كل فرد داخل المؤسسة. تعبير جميع المبحوثين عن هذا السعي يعكس أيضاً وجود ثقافة تنظيمية قوية تحفز وتعزز القيم المشتركة، وتعمل على توجيه السلوك الفردي نحو أهداف جماعية.

من ناحية علم الاجتماع التنظيم والعمل، يُعد هذا السعي مؤشراً على مدى التزام العاملين بالقيم المهنية والمصلحة العامة للمؤسسة، مما قد يترجم إلى تحسين الأداء التنظيمي والحد من السلوكيات السلبية أو اللا مسؤولة. كما يعكس هذا الانتماء المعنوي قدرة المؤسسة على بناء روابط نفسية وعاطفية مع موظفيها، رغم التحديات التي قد تواجههم في بيئة العمل. ومع ذلك، من المهم دراسة مدى ترجمة هذا السعي إلى أفعال ملموسة على أرض الواقع، ومدى دعم الإدارة لهذا التوجه من خلال توفير بيئة عمل محفزة، وتقدير المجهودات الفردية والجماعية. كذلك، يبقى التحدي الأكبر هو الحفاظ على هذا السلوك الإيجابي في ظل ظروف العمل المختلفة، خصوصاً في بيئات العمل التي تعاني من مشاكل تنظيمية أو اقتصادية.

خلاصة القول، فإن النتائج تدعو إلى استثمار هذا الحافز المعنوي الكبير عبر تعزيز السياسات التي تدعم الولاء المؤسسي وتنمية الثقافة التنظيمية، ما سينعكس إيجابياً على جودة الخدمات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

الجدول رقم 23: العلاقة بين طبيعة العلاقة مع الزملاء والشعور بتأنيب الضمير عند التقاعس في أداء العمل

المجموع	أبدا	أحيانا	دائما	تأنيب الضمير عند التقاعس	
				العلاقة مع الزملاء	
52	4	24	24	التكرارات	تعاون واحترام
100,0%	7,7%	46,2%	46,2%	النسبة المئوية	
11	2	3	6	التكرارات	توتر وصراع
100,0%	18,2%	27,3%	54,5%	النسبة المئوية	
17	3	10	4	التكرارات	سطحية فقط
100,0%	17,6%	58,8%	23,5%	النسبة المئوية	
80	9	37	34	التكرارات	المجموع
100,0%	11,3%	46,3%	42,5%	النسبة المئوية	

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب شعورهم بتأنيب الضمير عند التقاعس عن العمل أو عدم الانضباط، حيث أظهر 42.5% منهم ما يمثل 34 مفردة، أنهم يشعرون بذلك دائماً، 24 مفردة منهم يرون ان العلاقات مع زملائهم هي علاقة تعاون واحترام و10 مفردات منهم يرون انها علاقات سطحية او صراعية. بينما 46% منهم يشعرون به أحياناً، بينما 12.5% فقط لا يشعرون بتأنيب الضمير إطلاقاً.

هذا المؤشر يعكس بعداً مهماً في دراسة السلوك التنظيمي، وهو مستوى الضمير المهني والالتزام الأخلاقي للموظفين تجاه أداء واجباتهم. في علم الاجتماع التنظيمي، يعتبر الشعور بتأنيب الضمير مؤشراً على وجود قيم تنظيمية داخلية تحكم السلوك، وتعزز من الانضباط الذاتي، بعيداً عن الرقابة الخارجية فقط. الشعور بهذا الضمير يؤدي إلى تحفيز الموظف لتجنب السلوكيات السلبية مثل التقاعس أو الإهمال، وبالتالي يساهم في تحسين جودة العمل والحفاظ على استمرارية الأداء الفعال داخل المؤسسة.

في سياق علم الاجتماع التنظيم والعمل، هذا الشعور يعد دافعاً داخلياً قوياً للحفاظ على مستوى الأداء، ويشير إلى درجة عالية من الوعي المهني والمسؤولية الفردية، وهو أمر ضروري في بيئات العمل التي تواجه تحديات تنظيمية أو قيادية. بالمقابل، النسبة التي لا تشعر بتأنيب الضمير (12.5%) تستوجب اهتماماً خاصاً من الإدارة، حيث يمكن أن تؤدي إلى انتشار سلوكيات سلبية قد تؤثر على بيئة العمل وأداء المؤسسة.

النتائج تدعو إلى ضرورة بناء ثقافة تنظيمية تحفز الضمير المهني من خلال تعزيز القيم الأخلاقية، وتوفير الدعم المعنوي والنفسي للعاملين، بالإضافة إلى تعزيز آليات المتابعة والمحاسبة بشكل يوازن بين التحفيز والضبط.

الجدول رقم 24: العلاقة بين وجود الصراعات في العمل وبين درجة الانتماء والارتباط بالمؤسسة

المجموع	لا	نعم	درجة الانتماء والارتباط الصراعات اي العمل	
			نعم	لا
26	12	14	التكرارات	نعم
100,0%	46,2%	53,8%	النسبة المئوية	
54	18	36	التكرارات	لا
100,0%	33,3%	66,7%	النسبة المئوية	
80	30	50	التكرارات	المجموع
100,0%	37,5%	62,5%	النسبة المئوية	

يوضح أعلاه توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالانتماء والولاء للمؤسسة، حيث أكد 62.5% منهم شعورهم بالانتماء والولاء، ما يمثل 50 مفردة، حيث يرى 36 مفردة انه لا وجود للصراعات داخل المؤسسة، و 14 مفردة فقط ترى انه هناك صراعات في حين أن 37.5% لا يشعرون بهذا الانتماء.

يعتبر الشعور بالانتماء والولاء من المفاهيم المحورية في علم الاجتماع التنظيمي، إذ يعكس مدى ارتباط الأفراد بالمؤسسة وانخراطهم النفسي والعاطفي فيها. هذا الانتماء يساهم بشكل كبير في تعزيز الاستقرار الوظيفي، تحسين الأداء، وزيادة الالتزام التنظيمي، إذ يشعر العاملون بأن المؤسسة تمثل جزءاً من هويتهم الاجتماعية والمهنية. كما يساهم الولاء في تقليل معدلات الدوران الوظيفي ويحسن من جو العمل التعاوني بين الزملاء.

في علم الاجتماع التنظيم والعمل، يمثل الولاء أحد العوامل النفسية المهمة التي تؤثر على دافعية الموظفين واستمراريتهم في العمل، خاصة في ظل الظروف الصعبة أو التحديات التنظيمية. نسبة 62.5% تدل على وجود قاعدة جيدة من الولاء، لكنها غير كاملة، حيث تشير نسبة 37.5% من الذين لا يشعرون بالانتماء إلى وجود تحديات قد تتعلق بظروف العمل، إدارة الموارد البشرية، أو التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة.

هذا الواقع يستوجب من الإدارة العمل على تحسين بيئة العمل، تعزيز التواصل الداخلي، وتطوير برامج تحفيزية لتعزيز الانتماء، مثل المشاركة في اتخاذ القرارات، توفير فرص النمو والترقية، وخلق بيئة تحترم احتياجات الموظفين وتطلعاتهم.

الجدول رقم 25: يبين توزيع المبحوثين حسب التعرض لمضايقات من بعض المسؤولين عند القيام بالعمل

التعرض للمضايقات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	32.5%
لا	54	67.5%
المجموع	80	100%

تُظهر بيانات الجدول رقم 25 أن 32.5% من المبحوثين أفادوا بتعرضهم لمضايقات من بعض المسؤولين أثناء أداء عملهم، في حين أكد 67.5% عدم تعرضهم لمثل هذه المضايقات. تعد هذه النسبة المهمة من الموظفين الذين يواجهون مضايقات إدارية مؤشراً واضحاً على وجود تحديات في بيئة العمل قد تؤدي إلى زيادة الضغوط المهنية وتأثيرات سلبية على الالتزام التنظيمي.

تعرض الموظف لمضايقات من المسؤولين قد يشمل سلوكيات مثل الانتقاد غير البناء، الضغط النفسي، أو المعاملة غير العادلة، وهو ما يُعد من مظاهر العنف المؤسسي (Workplace Bullying) التي تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية للموظف، وتُضعف دوافعه للعمل. من منظور علم الاجتماع التنظيمي، يمكن أن يؤدي هذا النوع من السلوكيات إلى تآكل الثقة بين الموظفين والإدارة، وخلق مناخ سلبي يقلل من الروح المعنوية، ويزيد من الشعور بعدم الأمان الوظيفي، وبالتالي انخفاض مستوى الالتزام والانتماء للمؤسسة.

في المقابل، غياب المضايقات الذي أشار إليه 67.5% من المبحوثين يدل على وجود بيئة عمل أكثر استقراراً ودعمًا، حيث يُمكن للعاملين أن يؤديوا مهامهم بحرية واحترام، ما يعزز من رضاهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي.

وينعكس القلق المستمر على الصحة النفسية والجسدية للموظف، مما يجعل تحسين بيئة العمل من الضروريات الملحة. في المقابل، توفر بيئة عمل داعمة ومحفزة تساهم في تقليل الشعور بالقلق وتعزيز الرضا الوظيفي، مما يعزز الالتزام التنظيمي ويزيد من الإنتاجية.

بناءً على هذه النتائج، يُوصى بضرورة تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط المهنية في مكان العمل، مثل توفير الدعم النفسي، تحسين ظروف العمل، وتعزيز التواصل بين الموظفين والإدارة، من أجل خلق بيئة عمل صحية ومستقرة تعزز من رفاهية العاملين وولائهم للمؤسسة.

2. الإستنتاج الجزئي:

من خلال تحليلنا للبيانات الخاصة بالفرضية الثانية توصلنا إلى ما يلي:

تعكس نتائج جداول الدراسة تأثير البيئة التنظيمية على الالتزام التنظيمي بوضوح. حيث أوضحت بيانات الجدول رقم 16 الى أن غالبية المبحوثين، بنسبة 70%، يرون أن ظروف ومحيط العمل لديهم متعبة وسيئة، كما تشير جداول الدراسة إلى أن أغلب الموظفين يعانون من ضغوط متعددة داخل بيئة العمل المادية، مثل مساحة المكاتب غير مناسبة ومكتظة (جدول 18: 67.5% صرحوا بضيق المكاتب)، كثرة الضوضاء (جدول 19: 80% عبروا عن تأثر آدائهم في العمل بكثرة الضوضاء)، ضعف التهوية (جدول 20: 62.5% يرون عدم توفر التهوية الكافية).

كما أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون التعليمات التنظيمية غامضة وغير محددة، ما قد يولد شعوراً بعدم الاستقرار والارتباك في أداء العمل، وبالتالي يؤثر سلباً على درجة التزامهم التنظيمي وهذا ما توضحه بيانات الجدول رقم 21 حيث أن أكثر من نصف المبحوثين (57.5%)، يبقون في المؤسسة فقط بسبب عدم توفر فرص عمل أخرى، منهم 72,1% يرون ان التعليمات التنظيمية غامضة وغير محددة.

هذه الظروف المهنية الصعبة تؤثر بشكل واضح على رضا الموظفين وعلى العلاقات بينهم في العمل مما يخلق بيئة تنظيمية متوترة تؤثر سلباً على الولاء والالتزام، حيث أن 58,8% منهم يرون انها علاقات سطحية او صراعية (جدول رقم 23)، كما يعكس الجدول رقم 17 أن نسبة كبيرة من المبحوثين (70%) غير مستعدين للبقاء في العمل مهما كانت الظروف، منهم 78,6% يرون ان ظروف العمل متعبة وسيئة، مما يدل على ضعف الالتزام التنظيمي في ظل الضغوط المهنية.

كل هذه المؤشرات تؤكد أن بيئة العمل التنظيمية الداخلية في بلدية القرارة تحتاج إلى تحسينات جذرية لتعزيز الالتزام التنظيمي، مما يدعم الفرضية الجزئية الثانية.

وبالتالي فالفرضية الثانية القائلة: للبيئة التنظيمية الداخلية تأثير على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة ، تحققت نسبياً.

الإستنتاج العام:

قبل استعراض النتائج العامة للدراسة تجدر الإشارة الى أن نتائج الدراسات، كما هو متعارف عليه مرهونة ومرتبطة بالزمان والمكان الذي أجريت فيه.

وبناء على ما جاء في عرض نتائج الفرضيتين وتحليلهما، توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

◀ غياب التنظيم الإداري في توزيع المهام والأعمال وتداخل المسؤوليات والصلاحيات وعدم وضوحها يؤدي إلى غموضها وبالتالي زيادة عبء العمل الذي ينعكس سلبا على الالتزام التنظيمي لموظفي البلدية.

◀ كثرة المهام وغموضها تشكل لدى الموظفين عبء العمل، الذي يزيد بدوره من مستوى الضغوط المهنية وبالتالي يؤثر سلبا على التزامهم التنظيمي.

◀ كمية الأعمال المكلف بها موظفي البلدية قد تسبب تأثيرات سلبية على صحتهم النفس واجتماعية، وهناك تأثيرات متعددة تتعلق بالإرهاق والإجهاد الناتج عن كمية الأعمال على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي وهو ما ينعكس سلبا على التزامهم التنظيمي.

◀ تكليف الموظفين بمهام خارج نطاق العمل يمكن أن يؤثر على عدة جوانب من حياتهم المهنية ويزيد من حدة الضغوط المهنية، بما في ذلك توازن الحياة العملية و الشخصية، و مستويات الالتزام التنظيمي، و العلاقات الاجتماعية في مكان العمل و فرص التطوير المهني .

◀ البيئة التنظيمية السلبية تساهم في تشكيل ضغوط العمل وتنعكس سلبا على التزام العاملين، خاصة فيما يتعلق بالأعراض السلوكية التي تؤثر على شخصية الفرد في إتباعه سلوكيات كالتغيب، التأخر عن الدوام الرسمي، الشكاوي والنفور من العمل، ومن بين المتغيرات الوظيفية التي تؤدي إلى ضغوط العمل هي ظروف العمل المادية غير المشجعة والمحفزة مثل ضيق مساحة المكاتب، ضعف التهوية وكثرة الضوضاء..

◀ فالبلدية كمؤسسة عمومية خدماتية تفتقر لبيئة عمل مناسبة لموظفيها وذلك بوجود نقص في الظروف الفيزيائية كالتهووية، الإضاءة، درجة الحرارة والتجهيزات المكتبية، الملائمة لأداء وظائفه لأنه كلما كانت هذه الظروف ملائمة ومساعدة، كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداء الموظفين، بالإضافة إلى التزامهم التنظيمي وتعزيزه.

◀ يتأثر الالتزام التنظيمي لموظفي البلدية بطبيعة العلاقات بين العمال في مكان العمل على أداء العاملين بمختلف مستوياتهم، فالعلاقة بين العمال في مكان العمل تتأثر بعدة عوامل بما في ذلك ثقافة المنظمة وجودة التواصل ومستوى التعاون بين الفرق ومدى وجود بيئة تنظيمية صحية ومشجعة.

بالتالي، تؤكد نتائج الدراسة بشكل واضح الفرضية العامة للدراسة بوجود تأثير للضغوط المهنية على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.

من خلال كل ما سبق يمكننا أن نخلص إلى ما يلي:

للضغوط المهنية تأثير على الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية القرارة.

الخاتمة

الخاتمة:

بناء على أهمية موضوع الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي في الوقت الحالي، يتعين علينا أن فهم عمق الصلة بينهما وتأثيرهما على الفرد والمنظمة، إذ أن الضغوط المهنية بمختلف أنواعها تنعكس بالسلب على أداء العمال والموظفين في مختلف الشركات والمنظمات باختلاف أنماطها، خاصة في ظل تغيرات العصر الكبيرة في جميع الميادين، وكذا ضعف وهشاشة البيئة التنظيمية ناهيك عن عبء العمل الكثير، وهذا ما يعيق العامل على تحقيق أهدافه الانتاجية القريبة والبعيدة المدى، وهذا ما يقف عائقا أمام تحقيق الالتزام التنظيمي الذي عرف اهتماما كبيرا من قبل عدد من الباحثين، سيما علماء الإدارة والتنظيم وحتى مدراء المنظمات والمؤسسات باعتباره من العوامل التي تساهم في تحقيق انتاجية عالية، والاستقرار الوظيفي والتقليص من المشاكل التنظيمية العالقة في المنظمات، و بالتالي، يصبح من الضروري فهم كيفية التعامل مع هذه الضغوطات وتقديم الدعم اللازم للعاملين.

ومن أجل التخفيف من هذه المظاهر السلبية للضغوط المهنية التي أصبحت سمة تميز الادارة الجزائرية أصبح لزاما على هذه الأخيرة الاهتمام بتحسين البيئة التنظيمية الداخلية بشقيها المادي والعلاقاتي، والعمل على توفير بيئة عمل صحية وداعمة، تسمح للموظفين بالتعبير عن احتياجاتهم والتكفل بها. كما يجب أيضا التركيز على تطوير مهارات وإدارة الضغوطات والتحفيز، سواء من خلال برامج تدريبية مخصصة أو من خلال توفير فرص للترفيه والاسترخاء خارج أوقات العمل.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتبني سياسات مرنة في حجم المهام وتوزيعها وكذا مواعيد العمل والإجازات أن تساهم في تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مما يقلل من مستويات الإجهاد ويعزز الرفاهية العامة للموظفين، وهذا ما حاولت دراستنا البحث فيه حيث كان موضوعنا يدور حول معرفة أثر الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي ومحاولة الكشف عن درجة التزام الفرد داخل مكان عمله، فنجاح اي مؤسسة متعلق بالأساس بالعنصر البشري.

وفي ضوء النتائج والتوصيات التي توصلنا إليها في هذه الدراسة، يعتبر من المهم الآن ن توجيه الاهتمام نحو تفاصيل أكثر دقة حول طبيعة الضغوطات المهنية وكيفية تأثيرها على مختلف الفئات السوسيو مهنية. بناء على ذلك، ينبغي إجراء دراسة استقصائية على نطاق واسع لفهم أعمق لتجارب الموظفين في مختلف القطاعات والمهن، مع التركيز على تحليل أسباب و آثار الضغوطات المختلفة والتحديات التي يواجهونها في بيئات عملهم .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولاً: المراجع باللغة العربية

1/ كتب المنهجية:

1. محمد محمود الجوهري، أسس البحث الإجتماعي، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
2. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة، الجزائر، الطبعة الثانية، 2006.
3. برو محمد، الموجه في منهجية العلوم الاجتماعية، دار الأمل للطباعة والنشر، تيزي وزو، الجزائر، 2014.
4. بوب ماتيوز وليز روس، الدليل العملي لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية، تر: محمد الجوهري، المركز القومي للترجمة، القاهرة، ط1، 2016.
5. جمال معتوق، منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2012.
6. حسن احجيج وجمال فزة، البحث الكيفي في العلوم الاجتماعية نظريات وتطبيقات، فضاء ادم للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2019.
7. رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية اسس علمية وتدريبات، الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2004.
8. سعيد ناصف، محاضرات في تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، نماذج لدراسات وبحوث ميدانية، مكتبة الزهراء، القاهرة، 1997.
9. محفوظ جودة، اساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الاردن، 2012.
10. منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، الأردن، 2007.

2/ المؤلفات:

1. أبو نصر مدحت محمد، إدارة وتنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل الفردية، القاهرة، 2009.
2. حافظ فرج أحمد، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007.

3. حمادات محمد، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار حامد، الاردن، 2006.
4. الحناوي محمد صالح وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 1999.
5. رفعت عبد الحكيم الفاعوري، إدارة الابداع التنظيمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2005.
6. رفعت عبد الحكيم الفاعوري، إدارة الابداع التنظيمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2005.
7. سيد يوسف جمعة، إدارة ضغوط العمل - نموذج التدريب والممارسة -، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ط1، 2004.
8. شعبان علي حسين السيبي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الأزارطة، مصر، 2002.
9. صديق محمد حنفي وأحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي دراسة التحليل السلوكي، مكتبة عين الشمس، مصر، ط1، 2003.
10. طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، عمان، الأردن، 2005.
11. عباصرة معن محمود واحمد مروان محمد، إدارة الصراعات والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2008.
12. عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة الرياض، السعودية، 1998.
13. عبد العزيز المجيد محمد، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 2005.
14. على عبد الرزاق جلي، علم اجتماع التنظيم، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999.
15. فادية إبراهيم شهاب، التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.

16. فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغط النفسية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2001.
17. فاروق عبده فليبه ومحمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005.
18. لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006.
19. ماجدة بهاء الدين والسيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
20. ماهر احمد، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005،
21. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، جامعة الأزراطة، مصر، ط1، 2005،
22. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2005.
23. نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ط1، 2008.

3- القواميس والمعاجم:

1. ابن منظور، لسان العرب، المجلد الرابع عشر، دار صادر، بيروت، لبنان، 1980.
2. سمير سعيد حجازي، معجم المصطلحات الحديثة في علم النفس والإجتماع، دار الكتب العلمية، لبنان، الطبعة الأولى، 2005.
3. شحاتة حسن والنجار زينب، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.

4- المجلات والدوريات:

1. فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد –العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الاول، جامعة محمد خيضر بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2003.

2. فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة آفاق إقتصادية، المجلد 17، العدد 67، الإمارات العربية المتحدة، 1996.
3. الصباغ زهير، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد الاول، المجلد الخامس، الرياض، السعودية، 1981.
4. المشعان عويد، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالإضرابات النفسية والجسمية، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد (8)، العدد (1)، الكويت، 2000.

4/ الرسائل الجامعية والأطروحات:

1. أبو جياب محمد مصطفى، مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.
2. راجح برياح، علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية لولاية المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2012.
3. سومر أوتاني، أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009.
4. عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الاجتماع، 2015.
5. عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، دراسة لمقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2007.
6. عليان محمد عبد سعيد، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2016.
7. محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005.
8. مراد نعموني، علاقة القيم واتساقها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Albrecht. S, **Handbook of employee engagement perspective, issues, research and practice**, UK: Edward elgar publishing limited, 2010.
2. Cooper. C. L., & Marshall. J, **Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health**. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 1976
3. Etzioni . A , **Acomparative Analysis of complex organizations** , New york : The Free Press , 1975
4. Johari, F. S, **Work-related stress and coping strategies: A systematic literature review**, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(6), 1016–1032, 2020 (DOI:10.6007/IJARBSS/v10-i6/7469)
5. John W Creswell, **Research design qualitative ,quantative, and mixed methods approaches**. 03 ed. USA: Sage poblications,2009 .
6. Porter. L et al , **Organizational commitment , job satisfaction and turnover among psychiatric technicians** , *journal of applied psychology* 59, 1974 .
7. RAYMOND Boudon, **les méthodes en sociologie**, paris, P.U.F
8. T.A. Beehr, **Psychological Stress In The Work Place**, Rout Le Dge, London, 1995 .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

إستمارة بحث بعنوان:

الضغوط المهنية وأثرها على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية ببلدية القرارة بولاية غرداية

ملاحظة:

خدمة للبحث العلمي نرجو منكم مشكورين أن تتكرموا بالإجابة عن أسئلة هذه الإستمارة، بوضع علامة (X)

في الخانة المناسبة وملاً الفراغات.

./ البيانات الشخصية:

1. الجنس : ذكر انثى
- 2- السن :
- من 20 الى 30 سنة من 31 الى 40 سنة
- من 41 الى 50 سنة فوق 51 سنة
- 3- الحالة الاجتماعية:
- أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- المستوى التعليمي:
- متوسط ثانوي جامعي
- 5- سنوات الخبرة :
- أقل من خمس سنوات من 06 الى 10 سنوات
- من 11 الى 20 سنة أكثر من 20 سنة

// بيانات متعلقة بعبء العمل:

6. ما هو تقييمك لحجم العمل الذي تقوم به من حيث الوقت والمهام الموكلة اليك ؟
- متناسب غير متناسب
7. كيف تقيم وقت العمل المخصص لك لأداء العمل المطلوب منك ؟
- كاف غير كاف
8. في حالة زيادة حجم العمل إلى ماذا تلجأ؟
- اللامبالاة التغيب القيام به
9. كيف ترى العمل الذي تقوم به ؟
- روتيني وممل ممتع ومتجدد
10. ما هو رأيك في كمية العمل الذي تقوم به مقارنة بقدراتك ؟
- يفوق قدراتي يناسب قدراتي
11. هل تتوفر لديك المعلومات الكافية لأداء عملك ؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بـ "لا" على ماذا يؤثر ذلك؟

سرعة إنجاز الأعمال إمكانية تحسين أدائك أخرى تذكر.....

12. هل تتعارض الأعمال التي تقوم بها مع:

تخصصك ومؤهلك العلمي قدراتك وطاقاتك أخرى تذكر.....

13. هل يوجد وصف دقيق للمهام المطلوب منك القيام بها في المؤسسة؟

نعم لا

14. هل تتعرض لمضايقات من بعض المسؤولين عند القيام بعملك؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، كيف ذلك؟

15. هل يتم تكليفك بمسؤوليات أو مهام ليست من صلاحيتك لتنفيذها؟

دائماً أحياناً أبداً

16. هل تتغير مهامك في العمل كلما يتغير مسؤول المؤسسة؟

لا

نعم

17. هل تسند إليك أعمال خارجة عن تخصصك؟

لا

نعم

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، ما طبيعة هذه الأعمال؟

18. هل يتناسب ما تحصل عليه من أجر مع ما تبذله من جهد؟

لا

نعم

19. هل يتم توزيع نقاط المردودية حسب الكفاءة والاستحقاق؟

لا

نعم

- في حالة الإجابة بـ "لا" حسب ماذا يتم توزيعها في رأيك؟

20. هل تشعر بالقلق وعدم الرضا أثناء أداء عملك داخل المؤسسة؟

لا

نعم

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، أذكر الأسباب؟

/// البيانات المتعلقة بالبيئة التنظيمية الداخلية:

21. كيف تقيّم ظروف ومحيط العمل الماديّة؟

مريحة ومناسبة متعبة وسيئة

22. كيف هي مساحة المكتب مقارنة بعدد الموظفين؟

مناسبة وكافية غير مناسبة ومكتظة

23. هل تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملك؟ نعم لا

24. هل ترى أن الاضاءة كافية ومناسبة داخل مكان العمل؟ نعم لا

25. هل يتوفر مكان العمل على القدر الكافي من التهوية؟ نعم لا

26. هل تتخوف من الاصابة بالأمراض داخل العمل؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم، ما هو السبب؟

عدم توفر الشروط الصحية اللازمة الصراعات والعلاقات المتوترة

ضغط العمل أخرى تذكر:

27. كيف ترى التعليمات التنظيمية في المؤسسة؟

غامضة وغير محددة واضحة ومحددة

28. هل تتلقى أوامر من اشخاص ليسوا مسؤولين في العمل؟

دائما أحيانا أبدا

29. ما هو تقييمك لطبيعة العلاقات بينك وبين زملائك في العمل؟

علاقة تعاون واحترام علاقة توتر وصراع علاقة سطحية فقط

30. هل يوجد نوع من الصراعات داخل المؤسسة غير قادرة على حلها؟

نعم لا

- إذا كانت الاجابة بـ "نعم"، ما هي طبيعة هذه الصراعات؟
.....
.....

29. هل تشاركك ادارة المؤسسة في اتخاذ بعض القرارات؟

غالبا نادرا أبدا

30. كيف ترى تطبيق المشرفين للوائح وقوانين العمل؟ صارم متساهل
31. ما رأيك في أساليب تعامل إدارة المؤسسة مع العمال المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية؟
 أسلوب تعسفي ومتحيز أسلوب قانوني ومحيد
32. ما هو تقييمك لقنوات الاتصال في المؤسسة من حيث الربط بين كافة الموظفين من جميع المستويات؟
 تسمح بالربط بين كل الموظفين مقتصرة على فئة معينة من الموظفين فقط
33. هل يتيح الهيكل التنظيمي للمؤسسة فرص كافية وعادلة للترقية؟ نعم لا
34. كيف ترى أسلوب تعامل المسؤولين والمشرفين المباشرين مع العمال؟
 أسلوب راق وحضاري أسلوب تعسفي ويفتقد للإحترام أسلوب فيه تمييز بين العمال
35. ما رأيك في معايير تقييم أداء العاملين في المؤسسة؟
 عادلة وموضوعية مجحفة وغير عادلة
36. هل الظروف السيئة داخل مؤسستك تؤدي بك إلى:
 التغيب عن العمل عدم الانضباط عدم الإتقان في العمل
37. هل توفر المؤسسة فرص تدريبية لتطوير مهارات العمال؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بـ "نعم" هل ساعد ذلك في تحسين أداء العمال؟ نعم لا
38. هل تطبيق المؤسسة لنظام الرقمنة ساعد في تخفيف عبء العمل وتحسين الخدمات؟
 نعم لا

17. بيانات خاصة بالالتزام التنظيمي:

39. هل أنت راض عن منصب العمل الذي تشغله؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بـ "نعم"، وضح لماذا؟
لأنه يتناسب مع شهادتك لأنه يساعدك على الترقية أخرى تذكر:
- في حالة الإجابة بـ لا، وضح لماذا؟:
لا يتوافق مع مستواك الدراسي لا يحقق طموحاتك المهنية أخرى تذكر:
40. هل تسعى دائما إلى بذل مجهود أكبر والانضباط في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة؟
 نعم لا

41. ما هو موقفك اتجاه المشاكل والصعوبات التي تعاني منها المؤسسة؟

أعتبرها جزء من مشاكل الشخصية وأفكر بحلها

لا أهتم لأمرها ما دامت لا تعينني بشكل شخصي

42. هل تشعر بالرضا الوظيفي بما يحققه لك عملك في المؤسسة من مكاسب؟ نعم لا

43. هل تهتم بشكل مستمر بمستقبل المؤسسة التي تعمل فيها؟ نعم لا

44. هل لديك رغبة في الانتقال الى مؤسسة اخرى للعمل؟ نعم لا

45. هل لديك استعداد للبقاء في عملك في المؤسسة مهما كانت الظروف؟ نعم لا

46. هل بقائك في مؤسسة عملك يرجع الى:

ظروف العمل المناسبة المكاسب المادية المحققة عدم توفر فرص عمل أخرى

العلاقات القوية مع الزملاء أخرى تذكر:

47. هل تسعى دائما ان تجعل من سمعة مؤسسة عملك سمعة طيبة؟ نعم لا

48. هل تشعر بتأنيب الضمير عند التقاعس في عملك وعدم الانضباط؟

دائما أحيانا أبدا

49. هل لديك شعور بالانتماء والارتباط بالمؤسسة؟ نعم لا

إذا كانت الاجابة بـ "نعم"، فيما تتمثل مظاهر هذا الولاء؟

.....

