



جامعة دمشق

كلية التجارة و الاقتصاد

ماجستير إدارة الأعمال

أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي

بالتطبيق على المصرف التجاري السوري

**The impact of job stress on
organizational commitment with an
application on commercial bank of
Syria**

إشراف الدكتور: أيمن ديّوب

إعداد: سومر أوتاني

١٤٣٠-٢٠٠٩

جدول المحتويات

٣ - ١٧	الفصل الأول :
٣	❖ مقدمة
٥	❖ مصطلحات البحث
٧	❖ الدراسات السابقة
١٠	❖ مشكلة البحث
١١	❖ أهداف البحث
١١	❖ أهمية البحث
١٢	❖ فرضيات البحث
١٣	❖ منهج البحث
١٥	❖ اختبار صدق و ثبات المقاييس المستخدمة
١٥	❖ مجتمع و عينة البحث
١٧	❖ أساليب التحليل الإحصائي
١٧	❖ حدود البحث
١٨	الفصل الثاني :
١٨	أولاً : الضغوط الوظيفية
١٨	ثانياً : الانتماء التنظيمي
١٨	ثالثاً : علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي
١٩	المراجع
٢١	ملحق (قائمة الاستقصاء)

الفصل الأول:

- ❖ مقدمة البحث
- ❖ مصطلحات البحث
- ❖ الدراسات السابقة
- ❖ مشكلة البحث
- ❖ أهداف البحث
- ❖ أهمية البحث
- ❖ فرضيات البحث
- ❖ منهج البحث
- ❖ اختبار صدق و ثبات المقاييس
- ❖ مجتمع و عينة البحث
- ❖ أساليب التحليل الإحصائي

❖ مقدمة البحث:

يتسم العصر الحديث بتزايد الضغوط المفروضة على الأفراد و المنظمات و تسعى المنظمات لمواجهة تلك الضغوط بما يضمن لها البقاء و الاستمرار و مما يساعدها على ذلك إدارة ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء و زيادة الفعالية و تعزيز الانتماء للمنظمة بما يؤدي إلى تحسين جودة العمل أو الخدمة المقدمة و بالتالي رفع الكفاءة.

إن الفرد يقضي معظم وقته في عمله و يتم هذا العمل في منظمات مختلفة قد تكون الجامعة أو المصنع أو المتجر أو المصرف أو المستشفى أو غير ذلك .

ووجود الفرد في تلك المنظمات يقتضي أن يعيش الفرد في بيئة تملئ عليه شروطها و تفرض عليه نوعاً من القلق أو الخوف فالتعلم على الآلات الحديثة و التأقلم مع جو العمل و طبيعة العمل الملقى على عاتقه و شدة الإيقاع الذي يجب أن يعمل به لكي ينجز عمله و غير ذلك، كل ذلك يخلق لديه مشاعر كثيرة و متعددة مليئة بالإحباط و الصراع النفسي و التردد و الشك في قدرته على إنجاز العمل^١.

و قد لا يشعر جميع العاملين بالضيق و التوتر من ضغوط العمل بل قد يستجيب بعضهم بشكل إيجابي و يشعرون بالتحدي و لكن زيادة التوتر إلى مستويات عالية يؤدي إلى نتائج سلبية مثل إصابات العمل و المرض و التغيب عن العمل مما قد يكلف المنظمات تكاليف باهظة و تدل البحوث العلمية على أن مستويات التوتر العالية لها نتائج سلبية على الصحة الجسدية و السعادة النفسية و على حسن الأداء في العمل^٢.

و تعتبر الضغوط التنظيمية من أبرز الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في موضوع السلوك التنظيمي لما له من أهمية في مجال التنظيم و السلوك و الأداء^٣. ففي الماضي كان ينظر إلى المشكلة على أنها ظاهرة ترتبط بالصحة العامة للفرد و ضمن اختصاص الطب البشري أو النفسي أما اليوم فإنه يعدّ من

^١ عبد اللطيف عبد اللطيف، العلوم السلوكية في التطبيق الإداري (دمشق: منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٢)، ص ١٥.
^٢ محمد عدنان النجار، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي (دمشق: منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٥)، ص ٤٠٩.
^٣ موسى اللوزي، التطوير التنظيمي: أساسيات و مفاهيم حديثة (عمان: دار وائل للنشر، ١٩٩٩)، ص ١٠٥.

الموضوعات المرتبطة بالسلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية فضغوط العمل و التوتر تؤثر على حسن أداء العاملين و رضاهم كما أن العلاقة قوية بين التوتر و الأمراض و حسن أداء العمل^٤.

و يعود الاهتمام المتزايد من الباحثين في مجالات عديدة بموضوع ضغوط العمل إلى ما تسببه من آثار نفسية و جسدية ضارة مثل الاكتئاب و أمراض القلب، و إلى ما تسببه من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد و اتجاهاتهم و أدائهم بالعمل متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للمنظمة و ارتفاع معدل الغياب و زيادة نسبة الخطأ، و إلى ما تسببه من انعكاسات سلبية على أداء المنظمات نتيجة لغياب العاملين و انخفاض الإنتاجية و حوادث العمل و التأمين الصحي^٥.

و يعكس الانتماء التنظيمي للفرد مدى تطابق الفرد مع المنظمة و أهدافها و رغبته باستمرار العضوية فيها و أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه، و رغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح و استمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود أكبر و القيام بأعمال تطوعية و تحمل مسؤوليات إضافية ، و قد يحتمل العامل عدم رضاه عن عمله لفترة طويلة و لكنه لا يستطيع أن يفعل ذلك و هو لا يكن أي ولاء لها^٦.

و حيث أن كلاً من الضغوط الوظيفية و الانتماء التنظيمي تؤثر على اتجاهات و سلوكيات الأفراد لذلك فإنه من المتوقع وجود علاقة بينهما ، و يحاول هذا البحث التعرف على هذه العلاقة من خلال الدراسة النظرية و الميدانية.

^٤ محمد عدنان النجار ، مرجع سبق ذكره، ص ٤١٠ .
^٥ حنان عبد الرحيم الأحمد، ضغوط العمل لدى الأطباء : المصادر و الأغراض ، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٢)، ص ١٥ .
^٦ محمد عدنان النجار ، مرجع سبق ذكره، ص ١٢٩ .

مصطلحات البحث:

١. ضغوط العمل: هي الانعكاس السلبي والضار على صحة الإنسان النفسية والعضوية نتيجة للمتطلبات المتزايدة في بيئة العمل والتي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الأحيان^٧.

٢. الانتماء التنظيمي: يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد و المنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه و المرغوب فيه من جانب المنظمة ، و رغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح و استمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود أكبر و القيام بأعمال تطوعية و تحمل مسؤوليات إضافية^٨.

كما يتضمن الانتماء التنظيمي الأبعاد التالية^٩:

١. الانتماء الوجداني: ويشير إلى قوة تطابق وتضامن الفرد مع منظمته و فيه يحافظ الفرد على بقاءه في المنظمة لتوفر الرغبة و الاستعداد لديه.

٢. الانتماء المستمر: و هو الانتماء المترتب على تقدير الفرد للمزايا الوظيفية التي قد يفقدها عند تركه منظمته الحالية و انتقاله إلى منظمة أخرى.

٣. الانتماء الأدبي: ويشير إلى إحساس العاملين بالالتزام الأدبي للبقاء في المنظمة ، أي أنهم يبقون لأنهم يشعرون أن هذا واجبهم .

٣. عبء العمل الزائد^{١٠}: المقصود به أن الفرد لا يستطيع تحمل متطلبات العمل سواء من حيث أداء الفرد مهمات أكثر مما يستطيع إنجازه في فترة محددة من الوقت (عبء العمل الزائد الكمي) أو أن الأعمال تتطلب أكثر من قدرته و مهاراته المتاحة للأداء (عبء العمل الزائد النوعي).

^٧ ميسرة طاهر ، ضغوط العمل و آثاره على العلاقات الأسرية (الرياض: جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٥)، ص ٢٩ .

^٨ محمد عدنان النجار ، مرجع سبق ذكره، ص ٤١٣ .

^٩ عائدة خطاب، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (القاهرة : جامعة عين شمس، ١٩٩٦)، ص ٨٠٤ .

^{١٠} محمد عدنان النجار، مرجع سبق ذكره، ص ٤١٤ .

٤. عبء العمل الناقص^{١١}: أي أن الفرد لا يؤدي أعمالاً كافية تشغل وقته (عبء العمل الناقص الكمي) أو أن الأعمال لا تتطلب قدرات و مهارات الفرد (عبء العمل الناقص النوعي).

٥. التغير في أساليب أداء العمل^{١٢}: و هي مدى التغير في السياسات و اللوائح و الإجراءات و متطلبات العمل، أو مكان العمل أو تغيير العمل نفسه أو متابعة المستجدات داخل و خارج العمل.

٦. البيئة المادية في مكان العمل^{١٣}: هي ظروف البيئة المحيطة بمكان العمل مثل الأثاث المكتبي و توفر الأدوات و المواد اللازمة للعمل ، و توفر شروط السلامة المهنية ، و ما يسببه جو العمل من راحة نفسية ، أو انزعاج بسبب التلوث و الضوضاء و مشاكل التهوية و الإضاءة و النظافة.

٧. العلاقات في العمل^{١٤}: العلاقات الوظيفية و غير الوظيفية السائدة بين العاملين و كل من الرؤساء و المرؤوسين و الزملاء

٨. أسلوب المدير^{١٥}: الطريقة التي يتبعها رئيس العمل في التعامل مع المرؤوسين و توجيههم نحو انجاز الأعمال المطلوبة منهم مثل الإقناع أو التشجيع أو الحث على العمل أو التهديد بالعقوبات و استخدامها.

٩. غموض الدور^{١٦}: و يظهر عادة عندما لا يمتلك الفرد المعلومات الكافية عن دوره في المنظمة أو القسم الذي يعمل به ، أو عندما تكون أهداف المنظمة غير واضحة أو عندما تتضارب توقعات الآخرين حول دور الفرد و المسؤوليات المرتبطة بهذا الدور.

^{١١} محمد عدنان النجار، مرجع سبق ذكره، ص ٤١٥.

^{١٢} عبد اللطيف عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص ١٥٢.

^{١٣} سليمان الفارس، إدارة الموارد البشرية (دمشق: منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٥)، ص ٦٦.

^{١٤} عبد اللطيف عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص ١٢٨.

^{١٥} سليمان الفارس، مرجع سبق ذكره، ص ٦٧.

^{١٦} عبد اللطيف عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص ١٢٩.

١٠. صراع الأدوار^{١٧}: يواجه الموظف صراع الأدوار في المنظمة كنتيجة لمتطلبات العمل المتعددة و المتناقضة. كأن يطلب إليه أن ينجز عمله في أقل وقت ممكن و يرتدي الملابس الخاصة بالعمل التي لا تتيح له حرية الحركة لأنها غير متناسبة مع العمل، أو أن يكلف بأعمال تتنافى مع أخلاقيات العمل

❖ الدراسات السابقة:

☒ الدراسات العربية:

دراسة (محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، ١٩٩٦) ^{١٨}:

العنوان: "الانتماء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي و الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة".

تم من خلال هذه الدراسة، دراسة علاقة الانتماء التنظيمي مع كل من الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي و الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة و ذلك بالتطبيق على عينة من الموظفين من جنسيات مختلفة في الأجهزة الحكومية في دولة الإمارات، و قد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة مابين الرضا الوظيفي و الانتماء التنظيمي و التي تأخذ شكل الدائرة المغلقة بحيث أن الرضا الوظيفي قد يكون سبباً للانتماء التنظيمي في مواقف معينة و نتيجة له في مواقف أخرى، كما أوضحت بأنه توجد علاقة مابين الانتماء التنظيمي و الخصائص الديموغرافية للأفراد و التي يؤثر غالبيتها على الانتماء التنظيمي تأثيراً ملموساً حيث تبين بأنه يوجد ارتباط موجب و معنوي ما بين الانتماء التنظيمي و كل من السن، مدة الخدمة. و أن ثمة ارتباطاً سالباً و غير معنوي بين الانتماء و المستوى التنظيمي

^{١٧} عبد اللطيف عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص ١٢٩.

^{١٨} محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، الانتماء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي و الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة (المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة: جامعة عين شمس، ١٩٩٦)، ص ١٩.

دراسة (عبد الله عبد الغنى الطجم، ١٩٩٦) ^{١٩}:

العنوان: "قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية و الديموغرافية في التنبؤ بمستوى الانتماء التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية".

تم من خلال هذه الدراسة قياس مدى قدرة القوى التنظيمية و الديموغرافية على التنبؤ بمستوى الانتماء التنظيمي ، حيث كشفت الدراسة عن وجود علاقة ايجابية و معنوية بين العناصر التنظيمية (نظام المكافآت، البيئة التنظيمية، علاقات العمل، التحدي الوظيفي) و الانتماء التنظيمي، كما كشفت عن عدم وجود أية علاقة معنوية بين (السن ، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي) و بين الانتماء التنظيمي.

دراسة (عبد المحسن عبد السلام نعساني ، ٢٠٠١) ^{٢٠}:

بعنوان : أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير المتغيرات التنظيمية والفردية كمتغيرات وسيطة على طبيعة العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي في المستشفيات الجامعية في محافظة القاهرة الكبرى ، وقد خلصت الدراسة إلى وجود تأثير لكل من الجنس والخبرة والأداء والعدالة التوزيعية وعبء العمل ، كمتغيرات وسيطة بين أبعاد الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي في المستشفيات موضع الدراسة

^{١٩} عبد الله عبد الغنى الطجم ،قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية و الديموغرافية في التنبؤ بمستوى الانتماء التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية (الرياض: المجلة العربية للعلوم الإدارية، ١٩٩٦)، ص. ١٣.

^{٢٠} عبد المحسن عبد السلام، نعساني ، أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى (رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠١)، ص ١٤.

دراسة(طارق حسن بشير، ٢٠٠٠^{٢١})

العنوان :أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين بإدارة تقنية المعلومات بالخطوط الجوية العربية السعودية.

و قد تبين من هذه الدراسة بأنه توجد علاقة بين:

✓ التوقعات المرتفعة لطلبات العملاء، وبين شعور العاملين بتزايد الضغوط المعنوية عليهم

✓ ممارسة العاملين لوظائفهم الفنية، وبين تأثيرها على أوضاعهم الصحية

✓ مدى توافر الوسائل الحديثة للربط التقني عن بعد، وبين استقطاعها لساعات عمل إضافية من أوقات الراحة الشخصية للعاملين.

ولا توجد علاقة بين:

✓ ظاهرة التقادم المهني المعرفي عند العاملين في مجال المهنة، وبين الإحساس بارتفاع مستوى الضغوط النفسية عليهم.

✓ إنجاز العاملين بعضاً من أعمالهم الرسمية من منازلهم وخلافه، وبين شعورهم بزيادة حجم الضغط عليهم.

☒ الدراسات الأجنبية:

دراسة(C.S. Leong&Adrian Furnham&Cary L.cooper^{٢٢})

تحاول هذه الدراسة اختبار تأثير الانتماء التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الضغوط و المخرجات على عينة من ١٠٦ مكاتب إدارية و مهنية من أقسام مختلفة من منظمات القطاع العام .

أظهرت النتائج أن تأثير الانتماء كان معنوياً فقط في العلاقة بين الضغوط الناشئة عن العوامل الداخلية للعمل بينما كان تأثير الانتماء ضعيفاً في المخرجات .كما وجدت أن الانتماء يؤثر على متغيرات المخرجات بشكل مباشر .

^{٢١} طارق حسن بشير، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين بإدارة تقنية المعلومات بالخطوط الجوية العربية السعودية،(رسالة ماجستير غير منشورة،كلية الملك عبد العزيز، ٢٠٠٠)،ص ١٦.

^{٢٢} C.S. Leong,Adrian Furnham,Cary Cooper, The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship(V.4,n.10,1999) pp 13, 14.

❖ مشكلة البحث:

بعد اطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضع الضغوط الوظيفية و موضوع الانتماء التنظيمي وجد أنه بالامكان وضع مشكلة لهذا البحث تتناول وظائف العاملين في المصارف التي تمتلك العديد من الجوانب المسببة للضغوط ، والتي تؤدي بدورها إلى ارتفاع مستوى الهرمونات المرتبطة بالتوتر، فتكون هناك شكوى من حالات مرضية نفسية و جسدية، و يرجع الكثير من الباحثين معظم المشاكل والضغوط النفسية التي يعانيها الموظفون بشكل عام و موظفو المصارف بشكل خاص إلى مجموعة من العوامل المرتبطة بطبيعة الوظيفة و بالدور الذي يقوم به الفرد في المنظمة مثل:

١. عبء العمل الزائد

٢. عبء العمل المنخفض (الناقص)

٣. التغير في أساليب أداء الوظيفة

٤. الظروف المادية في مكان العمل

٥. العلاقات في العمل

٦. الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير.

٧. غموض الدور

٨. صراع الأدوار

و الانتماء التنظيمي – بما يتضمن من قبول لأهداف المنظمة و رغبة الفرد في القيام بأعمال تفوق ما يتطلبه السلوك الرسمي المتوقع و تسهم (أي تلك الأعمال) في نجاح و استمرارية المنظمة- يشكل عاملاً هاماً من عوامل نجاح المنظمات و بشكل خاص المنظمات الخدمية كالمصارف، و تعد الضغوط أحد أهم العوامل ذات التأثير السلبي على الانتماء التنظيمي و بالتالي أحد أهم العوامل المؤدية لفشل المنظمة ككل.

و تتمثل مشكلة البحث بالإجابة على الأسئلة التالية:

١. هل يعاني العاملون في المصرف موضوع الدراسة من الضغوط الوظيفية الناتجة عن الوظيفية من حيث (عبء العمل الزائد و الناقص ،التغير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل ،العلاقات في العمل ،الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير،) و المرتبطة بالأدوار مثل صراع الأدوار و غموض الدور؟

٢. هل تؤثر الضغوط الوظيفية على مستوى الانتماء التنظيمي؟

٣. هل يختلف تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي باختلاف المستوى الإداري؟

٤. ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة للضغوط الوظيفية التي يعاني منها الموظفون في المستويات الإدارية المختلفة؟

❖ أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في:

١. التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون و المرتبطة بالوظيفة من حيث (عبء العمل و التغير في أساليب أداء الوظيفة،و الظروف المادية في مكان العمل ، و العلاقات في العمل ، و الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير)،و الضغوط المرتبطة بغموض الدور و صراع الأدوار، للتعرف على درجة الانتماء لدى هؤلاء العاملين.

٢. تحديد تأثير المستوى الإداري على علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي.

٣. التعرف على الأهمية النسبية لمسببات الضغوط الوظيفية التي تؤثر على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في المصرف موضوع الدراسة.

❖ أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من النقاط التالية:

١. أهمية موضوع الضغوط الوظيفية: حيث أن الضغوط الوظيفية تؤدي إلى نتائج سلبية تكلف المنظمات الكثير من المال و الجهد نتيجة الآثار السلبية للضغوط الوظيفية كالغياب و التأخر و دوران العمل و تكاليف علاج الأمراض الناتجة عنها.

كما أن معرفة مصادر الضغوط و مسبباته تمكن الإدارة من السيطرة على الضغوط بفاعلية للتخفيف من آثارها السلبية و الاستفادة من آثارها الإيجابية المحفزة على الأداء.

٢. إن الانتماء التنظيمي يعد من الموضوعات الهامة ليس فقط على صعيد الدراسة النظرية فقط بل على الصعيد العملي أيضاً لما يمكن أن يحققه من نجاح للمنظمة و دفع لها لتحقيق مستويات عالية من النمو، من خلال دفع الفرد لتبني سلوكاً يفوق السلوك المرغوب به من جانب المنظمة ، و إعطاء الفرد المنظمة جزءاً من نفسه في سبيل نجاحها و استمرارها.

٣. محاولة تقديم مساهمة في دراسة موضوع الضغوط الوظيفية و أثرها على الانتماء التنظيمي نظراً لقلّة الأبحاث التي تناولت العلاقة بين هذين الموضوعين في البيئة العربية و خاصة في البنوك على حد علم الباحث.

❖ فرضيات البحث:

سيحاول الباحث اختبار مجموعة الفرضيات التالية:

١. توجد اختلافات جوهرية في تأثير الضغوط الوظيفية على درجة الانتماء

التنظيمي باختلاف: المستوى الإداري.

تختبر هذه الفرضية تأثير إدخال متغير وسيط هو المستوى الإداري على علاقة

الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي.

▪ المتغير المستقل: الضغوط الوظيفية

▪ المتغير التابع: الانتماء التنظيمي.

■ المتغير الوسيط: المستوى الإداري.

مع العلم أن الضغوط الوظيفية تقسم إلى (عبء العمل الزائد و الناقص ،التغير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل، العلاقات في العمل ،الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير، غموض الدور ،صراع الأدوار).

و ينقسم الانتماء إلى (الوجداني،المستمر،الأدبي)

و بالتالي تنقسم هذه الفرضية إلى ٢٤ فرضية فرعية:

توجد اختلافات جوهرية في تأثير كل من (عبء العمل الزائد ، عبء العمل الناقص ،التغير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل، العلاقات في العمل ،الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير، غموض الدور ،صراع الأدوار) على كل من الانتماء (الوجداني،المستمر،الأدبي) باختلاف المستوى الإداري.

٢. توجد علاقة عكسية ذات دلالة معنوية بين الضغوط الوظيفية (عبء العمل الزائد و الناقص ،التغير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل، العلاقات في العمل ،الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير، غموض الدور ،صراع الأدوار) و درجة الانتماء التنظيمي (الوجداني،المستمر،الأدبي) في كل مستوى إداري (بين موظفي المستوى الإداري الواحد) .

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

المتغيرات المستقلة : النوع ، مدة الخبرة ، مستوى التعليم ، المستوى الوظيفي، العمر، الحالة الاجتماعية.

المتغير التابع: مسببات الضغوط.

❖ منهج البحث:

سيتم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذا البحث واختبار مدى صحة الفرضيات من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كما يلي :

أولاً: المنهج الوصفي: سيتم إتباع هذا المنهج من خلال الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة بكل من الانتماء التنظيمي و ضغوط العمل.

ثانياً: المنهج التحليلي: سيتم إتباع هذا المنهج عند تناول الجوانب والأبعاد الخاصة بالدراسة الميدانية حيث سيتم جمع البيانات الميدانية من مفردات العينة باستخدام قائمة الاستقصاء التي تتألف من:

القسم الأول: تم في هذا القسم السؤال عن (النوع ، السن ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري).

القسم الثاني : يقيس هذا القسم الضغوط الوظيفية ، و قد قام الباحث بتصميم هذا المقاييس في هذا القسم معتمداً على الكتب و المراجع ذات الصلة بالموضوع ، و يتألف هذا القسم من المقاييس التالية:

١. مقياس عبء العمل الزائد : يتكون من البنود التالية: ١ إلى ٣
٢. عبء العمل الناقص : يتكون من البنود من ٤ إلى ٧
٣. مقياس التغير في أساليب أداء العمل : يتكون من البنود من ٨ إلى ١٠
٤. مقياس ضغوط البيئة المادية : يتكون من البنود من ١١ إلى ١٦
٥. مقياس العلاقات في العمل: يتكون من البنود من ١٧ إلى ٢٠
٦. مقياس الضغوط الناشئة من أسلوب المدير: يتكون من البنود من ٢١ إلى ٢٥
٧. غموض الدور : يتكون من البنود من ٢٦ إلى ٢٨
٨. صراع الأدوار: يتكون من البنود من ٢٩ إلى ٣٢

القسم الثالث: يتعلق بقياس الانتماء التنظيمي و قد قام الباحث باستخدام قائمة الاستقصاء التي صممها (Meyer & Allen^{٢٣}) لقياس الأبعاد الرئيسية للانتماء (وجداني، مستمر، أدبي).

^{٢٣} نقلاً عن دراسة أحمد سلمان بعنوان: أثر ضغوط العمل على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس .

• الانتماء الوجداني: يتكون من البنود من ١ إلى ٨

• الانتماء المستمر: يتكون من البنود من ٩ إلى ١٦

• الانتماء الأدبي: يتكون من البنود من ١٧ إلى ٢٤

○ تم استخدام مقياس ليكرت المكون من خمس رتب تتراوح بين موافق تماماً إلى معارض تماماً و قد تم تصحيح المقياس وفقاً للدرجات التالية :

موافق تماماً ٥ درجات

موافق ٤ درجات

محايد ٣ درجات

معارض ٢ درجة

معارض تماماً ١ درجة

كما أن مقياس الانتماء التنظيمي يحتوي على عدد من العبارات المعكوسة (١١، ١٠، ٩، ٦، ٣، ٢). حيث تم عكس درجات الإجابة بحيث تم إعطاء موافق تماماً درجة ٥ ومعارض تماماً ١ درجات..

❖ اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة:

لم يقيم الباحث باختبار ثبات وصدق المقياس في القسم الثالث من استمارة الاستقصاء ، لأنه تم تكوين هذا المقياس من خلال الاعتماد على دراسة (Meyer & Allen) كما تم الذكر سابقاً ، أما فيما يتعلق بالقسم الثاني من استمارة الاستقصاء فقام الباحث باستخدام معامل الاتساق الداخلي لحساب صدق المقياس وحساب مستوى معنويته ، وللتحقق من ثبات المقياس تم استخدام طريقة معامل الارتباط ألفا (Cronbach 's Alpha) .

❖ مجتمع و عينة البحث:

✓ مجتمع البحث: يشمل مجتمع البحث جميع الموظفين العاملين في فروع المصرف التجاري السوري المنتشرة في المحافظات السورية.

دمشق	حلب	اللاذقية	طرطوس	حمص	ريف دمشق	درعا	بـ باقي المحافظات
٢٠ فرع	٨ فروع	٦ فروع	٦ فروع	٤ فروع	٣ فروع	٢ فرع	٢٠ فرع في كل محافظة

و قد اقتصر مجتمع البحث على موظفي الفروع التالية فقط لقلّة أعداد الفروع في المحافظات الباقية و بالتالي قلة أعداد الموظفين:

دمشق	حلب	اللاذقية	طرطوس	حمص
٢٠ فرع	٨ فروع	٦ فروع	٦ فروع	٤ فروع

✓ عينة البحث: تم أخذ عينة البحث بطريقة العينة الطبقية العشوائية حيث تم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات ، و اختيار مفردات العينة من كل طبقة عشوائياً ، و ذلك لعدم تجانس مجتمع البحث من حيث المستوى الإداري ، و لكي تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث يجب أن يكون حجم العينة المسحوبة من كل طبقة متناسباً مع حجم الطبقة بالنسبة إلى مجتمع البحث.

و قد تم تحديد حجم العينة وفق المعادلة التالية:

$$\frac{ق(١-ق)}{ن} \quad \text{الخطأ المسموح به} = \text{الدرجة المعيارية} \times$$

- ق : نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها خصائص موضوع البحث و تساوي ٥٠% و تغطي أكبر حجم ممكن من العينة.
- الخطأ المسموح به هو ٥% ، معامل الثقة هو ٩٥%.
- الدرجة المعيارية عند نسبة الخطأ ٥% تبلغ (١.٩٦).

$$N = 384 \text{ مفردة} \quad \leftarrow \quad \frac{0.25 \times (1.96)^2}{0.05} = 384$$

ن

وقد عمد الباحث إلى اختيار ٤٠٠ مفردة (زيادة قدرها ١٦ مفردة عن الحد الأقصى لحجم العينة).

❖ أساليب التحليل الإحصائي:

١. الوسط الحسابي.
٢. الانحراف المعياري.
٣. التكرارات و النسب المئوية.
٤. تحليل التباين الأحادي الجانب . ONE-WAY ANOVA .
٥. اختبار مان وتني .
٦. معامل ارتباط كندال.
٧. تحليل الانحدار البسيط و المتعدد
٨. اختبار Z .

❖ حدود البحث:

١. ركز البحث على المصرف التجاري السوري كمجال للتطبيق و بشكل أخص على فروعه في المحافظات التالية فقط: دمشق ، حلب ، حمص، اللاذقية ، طرطوس.
٢. يتناول هذا البحث ٨ جوانب فقط من الجوانب التي تسهم في توليد الضغوط الوظيفية لدى الموظفين و هي : عبء العمل الزائد و الناقص، التغير في أساليب أداء العمل ، البيئة المادية للعمل، أسلوب المدير، علاقات العمل، غمض الدور، صراع الأدوار.

الفصل الثاني

أولاً : الضغوط الوظيفية

❖ مقدمة

❖ تعريف الضغوط الوظيفية

❖ مصادر الضغوط الوظيفية

❖ أنواع الضغوط الوظيفية

❖ مراحل الضغوط الوظيفية

❖ أعراض الضغوط الوظيفية

ثانياً : الانتماء التنظيمي

❖ مفهوم الانتماء التنظيمي

❖ المفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي

❖ أبعاد الانتماء التنظيمي

❖ تأثير الانتماء التنظيمي على الفرد و المنظمة

ثالثاً : علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي

المراجع

المراجع العربية

أولاً: الكتب:

١. النجار، محمد عدنان. إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي. دمشق: منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٥.
٢. اللوزي، موسى. التطوير التنظيمي: أساسيات و مفاهيم حديثة. عمان: دار وائل للنشر، ١٩٩٠.
٣. عبد اللطيف، عبد اللطيف. العلوم السلوكية في التطبيق الإداري. دمشق: منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٩.
٤. خطاب، عايدة وآخرون. الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية. القاهرة: جامعة عين شمس، ٢٠٠٣.
٥. فارس، سليمان. إدارة الموارد البشرية. دمشق: منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٥.
٦. طاهر، ميسرة. ضغوط العمل و آثاره على العلاقات الأسرية. الرياض: جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٥.

ثانياً: الدوريات:

١. عشوش، محمد أيمن عبد اللطيف. الانتماء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي و الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة. المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة: جامعة عين شمس، ١٩٩٦.
٢. الطجم، عبد الله عبد الغني. قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية و الديموغرافية في التنبؤ بمستوى الانتماء التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية. الرياض: المجلة العربية للعلوم الإدارية، ١٩٩٦.

3. C.S. Leong, Adrian Furnham, Cary Cooper. The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. V.4, n.10, 1999.

ثالثاً: أبحاث غير منشورة:

١. الأحمدي ، حنان. ضغوط العمل لدى الأطباء : المصادر و الأغراض ، دراسة ميدانية للأطباء العاملين فى المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، الرياض، ٢٠٠٢ .
٢. نعساني، عبد المحسن. أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى . رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ٢٠٠١ .
٣. بشير، طارق. أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين بإدارة تقنية المعلومات بالخطوط الجوية العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، ٢٠٠٠ .
٤. سلمان، أحمد عيسى. أثر ضغوط العمل على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٤ .

ملحق (قائمة الاستقصاء)

يقوم الباحث سومر أوتاني بدراسة أثر ضغوط العمل على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري. و يتطلب ذلك الحصول على آراء سيادتكم المتعلقة بالعبارات التي يحتويها هذا الاستقصاء ، و إنني إذ أشير إلى الأهمية القصوى لتعاونكم في استيفاء المعلومات فإنني أقدر لسيادتكم الاهتمام و ما تبذلونه من وقت و جهد لقراءة القائمة و تحديد إجاباتكم وفقاً لآرائكم الشخصية .

علماً أن ما تدلون به من آراء و وجهات نظر سيستخدم بصورة إجمالية و لأغراض البحث العلمي فقط.

أولاً: بطاقة تعريف:

- النوع : ذكر () أنثى ()
- العمر : أقل من ٣٠ () ٣٠ حتى ٣٩ () ٤٠ حتى ٤٩ () ٥٠ فأكثر ()
- عدد سنوات الخبرة : أقل من سنة () من سنة إلى ٥ سنوات () ٥ إلى أقل من ١٠ () ١٠ إلى أقل من ١٥ () ١٥ إلى أقل من ٢٠ () ٢٠ إلى أقل من ٢٥ () ٢٥ فأكثر ()
- الحالة الاجتماعية: متزوج () أعزب () مطلق () أرمل ()

- المستوى التعليمي: دكتوراه () ماجستير () دبلوم دراسات عليا ()
مؤهل جامعي () معهد متوسط ()

- المستوى الإداري: إدارة عليا () إدارة وسطى ()
إدارة إشرافية ()

ثانياً: إلى أي مدى ترى أن العبارات التالية تنطبق على العمل الذي تقوم به؟

العبارة	معارض تماماً	معارض	محايد	موافق	موافق تماماً
١ عليّ إنجاز كثير من الأعمال المرتبطة بوظيفتي					
٢ يحتاج إنجاز أعمالي إلى وقت كبير					
٣ أعمالي تتلائم مع مهاراتي و قدراتي					
٤ المهام التي أقوم بها لا تحتاج إلى كل مهاراتي و قدراتي					
٥ لا يحتاج إنجاز عملي لوقت كبير					
٦ لدي القليل من الأعمال المرتبطة بوظيفتي					
٧ امتلك قدرات و مؤهلات تساعدني على أداء أعمال أكثر مما أقوم به حالياً					
٨ يتسم عملي بكثرة التغير في الاجراءات و اللوائح و المعلومات المرتبطة به					
٩ يتسم عملي بكثرة المستجدات الواجب متابعتها					
١٠ احتاج إلى وقت كبير و جهد أكبر لتعلم المستجدات					
١١ أشعر بالراحة النفسية و الاسترخاء في مكان عملي					
١٢ التهوية جيدة في مكان العمل					
١٣ الإضاءة جيدة في مكان العمل					
١٤ النظافة جيدة في مكان العمل					

١٥	أشعر بالانزعاج بسبب الازدحام في مكان العمل				
١٦	تتوفر في مكان عملي كل الأدوات اللازمة للقيام به بسهولة و يسر				
١٧	أشارك زملائي في مناسباتهم الخاصة				
١٨	لدي علاقات جيدة مع الرؤوسين				
١٩	لدي علاقات عمل جيدة مع زملائي				
٢٠	كل موظف ينطوي على نفسه في عمله و لا يهتم لأمر الآخرين				
٢١	أسلوب المدير في التعامل مع الرؤوسين يزعجني				
٢٢	أشعر بالارتياح عندما يطلبني المدير				
٢٣	يفتح المدير المجال لإبداء الرأي				
٢٤	يتيح المدير المشاركة في اتخاذ القرارات				
٢٥	أنزعج من أساليب التعامل مع المخالفين				
٢٦	امتلك كل المعلومات الكافية عن دوري في القسم الذي أعمل به				
٢٧	أهداف المنظمة واضحة بالنسبة لي				
٢٨	تتضارب توقعات الآخرين حول دوري و المسؤوليات المرتبطة به				
٢٩	تتعارض واجبات الوظيفة مع اهتماماتي				
٣٠	تتعارض واجبات الوظيفة مع طموحاتي				
٣١	أتلقي أوامر عديدة من مصادر متعددة				
٣٢	يطلب مني أن أقوم بأعمال من صلاحيات زميل آخر				

ثالثاً: فيما يلي عدد من العبارات يرجى وضع علامة √ في حقل الإجابة المناسبة لكل عبارة :

العبارة	معارض تماماً	معارض	محايد	موافق	موافق تماماً
١ ستكون سعادتي بالغلة إذا ما قضيت بقيت حياتي الوظيفية في هذا المصرف					
٢ لا أخشى أن أترك وظيفتي الحالية دون أن تكون هناك وظيفة أخرى بانتظاري					
٣ من الأفضل للشخص أن ينتقل من مكان عمل إلى آخر بدلاً من البقاء في مكان واحد					
٤ استمتع بالحديث عن هذا المصرف مع أصدقائي خارج العمل					
٥ من الصعب جداً أن أترك العمل في هذا المصرف					
٦ لا اعتقد أن الموظف يجب أن يظهر ولاءً دائماً للمكان الذي يعمل به					
٧ أشعر أن مشكلات المصرف تعتب مشكلاتي الخاصة					
٨ إذا ما تركت هذا المصرف فذلك قد يسبب لي ارتباكاً شديداً في حياتي					
٩ اعتقد أن انتقال الموظف من منظمة إلى أخرى في فترات قصيرة هو شيء طبيعي					
١٠ اعتقد أنه من السهل أن ارتبط بمصرف آخر كارتباطي بهذا المصرف					
١١ إن قراري بترك المصرف الآن لن يكبدني الكثير من الخسائر المادية					
١٢ اعتقد أن الولاء شيء مهم و لهذا فإني أشعر بالالتزام الأخلاقي في هذا المصرف					
١٣ أشعر أنني فرد من أفراد العائلة في هذا المصرف					

١٤	إن بقائي في عملي الحالي يعكس حاجتي للعمل				
١٥	لو حصلت على عقد لوظيفة أفضل في مكان آخر فإني أشعر أنه ليس من الصواب أن أترك عملي في المصرف الحالي				
١٦	أشعر بارتباك نفسي (عاطفي) تجاه هذا المصرف				
١٧	اعتقد أن الوظائف المتاحة في مكان آخر قليلة مما يجعلني لا أفكر في ترك وظيفتي الحالية				
١٨	تعلمت منذ الصغر الولاء المستمر لجهة العمل				
١٩	لهذا المصرف قيمة شخصية كبيرة عندي				
٢٠	إن أهم الصعاب التي ستواجهني إذا ما تركت عملي الحالي هي إمكانية الحصول على عمل				
٢١	كانت الأمور أفضل في الأيام التي كان الناس يقضون حياتهم الوظيفية في مكان واحد				
٢٢	أشعر بأهمية أن يكون هناك ارتباط قوي بيني وبين المصرف الذي أعمل به				
٢٣	من أهم الأسباب للاستمرار في عملي الحالي هو خوفي من فقدان المزايا المادية التي أحصل عليها (الحوافز، العلاوات، و المكافآت، مرتب التقاعد) عند الانتقال إلى منظمة أخرى.				
٢٤	اعتقد أن إخلاص الموظف لا بد أن يكون لمكان العمل الذي يعمل به				