



أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي

دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض

أ. عبید سعود السهلي
باحث في إدارة الأعمال

د. محمد بن سعيد العمري
أستاذ "السلوك التنظيمي وإدارة الموارد
البشرية" المشارك
جامعة الملك سعود



أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض

أ. عبید سعود السهلي
باحث في إدارة الأعمال

د. محمد بن سعيد العمري
أستاذ "السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية"
المشارك
جامعة الملك سعود

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لديهم. ومعرفة أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي. ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم مراجعة نتائج أهم الدراسات السابقة في هذا المجال.

وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى عدد من النتائج التالية من أهمها: أن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما، في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسطاً. أن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازلياً حسب درجة اسهام كل منها في ضغوط العمل هي (قلة فرص الترقى الوظيفي - عبء الدور - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل المادية). وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي. واخيراً توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية.

وفي نهاية الدراسة تم استعراض العديد من الاقتراحات والتوصيات الأكاديمية التي اقترحت بعض الحلول للحد أو التقليل من المشاكل المحتملة من ضغوط العمل.

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، الولاء التنظيمي، ومؤسسات وشركات القطاع الخاص.



المقدمة:

يتميز هذا العصر بالتغير السريع والمستمر في بيئات الأعمال مما يؤدي إلى قضايا متعددة ومنها تفاقم ضغوط العمل لدى العاملين في المنظمة الواحدة وفي مختلف المستويات التنظيمية. وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أم مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة. ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع دوران العمل وبالتالي تواجه المنظمات ارتفاعاً في نفقات علاج الآثار النفسية والبدنية لضغوط العمل. لذا تعمل الإدارة في المنظمات الحديثة إلى الاهتمام بطرق تساعد على تحمل ضغوط العمل لدى العاملين ومنها تشجيع العاملين والعمل على رضاهم وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم. وذلك لما ينتج عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين وموقفهم تجاه عملهم ومنظمتهم. لذا وجب وضع منهج إداري متكامل للتعامل والتوافق واستيعاب مثل هذه الضغوط بشكل فعال والعمل على تقوية وتعزيز الولاء التنظيمي.

الإطار العام للدراسة

مشكلة الدراسة

إن ضغوط العمل هي المحرك الرئيسي لكثير من المشكلات التنظيمية وخاصة الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب عنه والتسرب الوظيفي. وتعود أكثر مشكلات المنظمات إلى وجود مناخ تنظيمي غير مناسب يؤدي إلى تكوين أنواع من الضغوط على العاملين في المنظمة وتؤثر سلباً على أدائهم فيها وما ينجم عنه من انخفاض الإنتاجية والتسرب الوظيفي وفقدان الثقة. وأثناء سعي المنظمات إلى تحقيق أهدافها في كافة المجالات يتعرض العاملون فيها إلى مصادر ضغوط مختلفة سواء كانت من البيئة

الاجتماعية أو البيئة الإدارية مما يتطلب العمل على تقليل هذه الضغوط حتى لا تؤثر على ولائهم التنظيمي.

ولقد سعت هذه الدراسة الى توضيح معرفة اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي ومن ثم يمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لموظفي منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض؟ ويمكن بلورة السؤال الرئيس الى الاسئلة الفرعية التالية:

١. هل يعاني العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض من ضغوط العمل؟
٢. هل يبدى العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض ولاءً تجاه منظماتهم؟

٣. هل هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي؟
٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري، والمسمى الوظيفي)؟

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مستويات ضغوط العمل الذي يواجه العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.
٢. التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.
٣. التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي .

٤. التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري، والمسمى الوظيفي).

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال تناولها موضوع هام يتعلق بضغوط العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي للارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، بهدف التعرف على ضغوط العمل ومحاولة تحقيق الولاء التنظيمي بشكل فعال ويمكن تناول أهمية الدراسة من جانبين هما:

الأهمية العملية: وتكمن الأهمية العملية في تزويد المسؤولين في منظمات القطاع الخاص العاملة في مدينة الرياض بتوصيات تساعد على التعرف على مسببات ضغوط العمل وتقديم مقترحات بتلافي سلبياته والتركيز على الجانب الإيجابي فيه، بما يخلق ولاء تنظيمي تجاه العمل.

الأهمية العلمية: تعد هذه الدراسة مساهمة في إثراء المكتبة العربية بهذا الموضوع وبالتالي تعتبر إضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل العلمي الأكاديمي لتقديم دراسات مماثلة عن الجوانب الإيجابية لضغوط العمل والولاء التنظيمي في قطاعات أخرى.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على دراسة اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الحدود الزمنية: تمت إجراء الدراسة الميدانية خلال العام ٢٠١٣م.

الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.

وقد تغلب الباحثان على هذه القيود من أجل تعميم نتائج الدراسة عن طريق اتباع

الخطوات التالية:

- تمت الاستعانة بالغرفة التجارية الصناعية لتزويد الباحثين بقائمة أسماء جميع منظمات القطاع الخاص العاملة في مدينة الرياض.
 - استطاع الباحثان على ضوء تلك القائمة تحديد المجتمع الاصيل للدراسة تحديدا دقيقا وواضحا.
 - تم اخذ عينة من مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية تضمن ان يكون لكل منظمة من منظمات القطاع الخاص فرصة متكافئة لاختيارها ضمن المنظمات المختارة.
 - تم اخذ عينة من المنظمات المختارة بطريقة عشوائية تضمن ان يكون لكل فرد فرصة متكافئة لاختياره ضمن العينة دون ان تتأثر بالباحث وتحيزاته.
- وبهذا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على مجتمعها الذي اخذت منه بشكل سليم.

ادبيات الدراسة

الاطار النظري

أولاً: مفهوم ضغوط العمل: تعددت المفاهيم والمصطلحات التي تعرف ضغوط العمل واختلفت التعاريف من قبل الباحثين والكتاب في هذا المجال، فليس هناك تعريف دقيق ومحدد لهذا المفهوم وذلك لارتباطه بكثير من العلوم الأخرى، ونورد فيما يلي بعض التعاريف التي ذكرت عن ضغوط العمل:

يرى (فاتق، ١٩٩٦ م: ص ١٣٦) "إن كلمة ضغط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي الى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله لمواجهتها". ويرى (عسكر، ١٩٨٨ م: ص ٩) أن ضغوط العمل ترتبط بمجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعل عند مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له. ويرى (النمر، ١٩٩٤ م: ص ١٠) "أن ضغوط العمل تمثل مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في بيئة العمل وتنتج ردود الأفعال هذه من مجموعة من

التغيرات الفسيولوجية والنفسية على الشخص ذاته". ويرى (الكبيسي، ١٩٩٨م: ص ٢٥) "أن الضغوط التنظيمية هي إفرازات بيئية وتنظيمية تولد آثاراً جانبية وأجواء مثيرة للقلق والتوتر والإحباط وقد تؤدي هذه الظاهرة الى إثارة قدرات الفرد لتعميق التوافق النفسي ورفع درجات التحمل والتضحية لدى العاملين لكنها حين تتعاضم وتتعمق ويشد تأثيرها السلبي فإنها تنتهي الى انهيار البعض أو انسحابه أو احتراقه".

يبدو من استعراض التعاريف السابقة والخاصة بضغوط العمل عدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف محدد لضغوط العمل، رغم وجود مجموعة من النقاط المشتركة التي يلتقي فيها المفكرون والباحثون في هذا المجال، ويرى الباحث أن سبب هذه الفروقات في البعد المفهومي للمصطلح نتيجة اختلاف التجارب الشخصية والاهتمامات والخبرات للباحثين في مجال التخصص نفسه، إضافة إلى عامل أكثر قوة وهو ارتباط ضغوط العمل بعلوم عديدة ومجالات عمل مختلفة، حيث يمثل الموضوع نقطة اهتمام مشتركة لا يخلو منها أي مجال عمل مهما كان نوع العاملين المتخصصين فيه، لذا فإن الطريقة التي يتم دراسة الموضوع بها بالتأكيد لن تكون واحدة، وسيختلف مفهوم تحديد المصطلح بناءً عليها.

وبإمكاننا تصنيف ثلاثة اتجاهات للباحثين حول مفهوم ضغوط العمل يمكن من خلالها تشكيل إطار عام لها، وذلك على النحو الآتي:

الاتجاه الأول: المثيرات أو الأحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد: يميل أصحاب هذا الاتجاه إلى قصر مصادر ضغوط البيئة ومسبباتها على المثيرات والأحداث المختلفة الموجودة في البيئة المحيطة للفرد مثل وفاة شخص عزيز أو الكوارث الطبيعية من زلازل وغيرها أو الحروب. دون الأخذ بالاعتبار القوى الذاتية للفرد أو ردود أفعاله التي يبدؤها تجاه هذه المثيرات التي ينتج عنها مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية.

الاتجاه الثاني: إدراك الفرد للحدث وتقديره له: يركز أصحاب هذه الاتجاه على استجابة الفرد للمصادر المسببة للضغوط دون وضع اعتبار لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع بيئة العمل، لأنهم يقيسون النتيجة التي تنجم عن حالة الضغوط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو المسبب للضغط.

الاتجاه الثالث: الاستجابة السيكولوجية للحدث ومثيرات البيئة: يرى أصحاب هذا الاتجاه وجوب حدوث تفاعل بين مثيرات الضغوط واستجابة الفرد لها، ينشأ بسببها لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية وردود الفعل الفسيولوجية والنفسية، تدفعهم إلى سلوك غير طبيعي في أداؤهم لعمالهم.

ويعرف الباحث ضغوط العمل في هذه الدراسة بأنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تؤثر على أداء أعمالهم بشكل سلبي حيث ينتج عنها ردود أفعال تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أداؤهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم والتي تحتوي تلك المثيرات.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل: وتتمثل أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المنظمات في الآتي:

١. العبء الوظيفي: تشير (الهنداوي، ١٩٩٤م: ص ٩٨) إلى أن عبء العمل يعني زيادة أو انخفاض في حجم أعباء العمل الموكول للفرد مهمة القيام به، فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل وهذه الزيادة تكون إما زيادة كمية عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت قصير أو زيادة نوعية عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة للقيام بها. كما أن عبء العمل الزائد أو الناقص كلاهما طرفي نقيض ويحتاج الأمر إلي التوفيق بين عبء العمل وإمكانات الفرد بحيث لا يزيد عبء العمل عن الحد المعقول ولا يتجاوز قدرات وإمكانات الفرد ولا ينقص أيضاً عن الحد المعقول بحيث لا يتناسب مع قدرات وإمكانات الفرد.

٢. غموض الدور: يشير (الهنداوي، ١٩٩٤م: ص١٠١) بأن غموض الدور يعني افتقار الفرد للمعلومات اللازمة له لأداء أعمال وظيفته المحددة له مثل: المعلومات الخاصة بحدود سلطاته ومسئوليته وأهداف وسياسات وقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة.

٣. العلاقات في العمل: يشير (المشعان، ١٩٩٤م: ص ٣١٠) بأن من أهم العوامل المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة حيث يتطلب أداء العمل إلى ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يستغلونها بشكل سيء مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها.

٤. بيئة العمل المادية: تؤثر بيئة العمل المادية على العاملين وتزيد من حدة الضغوط التي يتعرضون لها وتمثل هذه المصادر في الضوضاء وضعف الإضاءة أو زيادتها وكذلك ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المطلوب كما تشمل البيئة المادية نظام المكاتب وتوزيعها وأنظمة الديكور.

٥. الإبداع الترقى و المهني: تتميز بيئة العمل التي تفتقر لمسارات ترقى مهني واضحة، بمستوى مرتفع من ضغوط العمل تتولد لدى العاملين الذين يتميزون بالطموح ويرغبون في الإنجاز والتقدم الوظيفي.

ومصادر ضغوط العمل التي تم إيضاها سابقاً هي تمثل فقط بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية، وقد يضاف لها مسببات أخرى تعود للشخص نفسه، أو محيطه الاجتماعي، وأي كان مصدر الضغوط فإنها ستؤدي إلى نتائج يجب التعاطي معها بقدر من الاهتمام والانتباه لتفادي آثارها السلبية على الفرد والمنظمة.

ثالثاً: النتائج المترتبة على ضغوط العمل: يترتب على ضغوط العمل نتائج إيجابية

وأخرى سلبية على النحو التالي: النتائج الإيجابية ومنها:

- تنمية المعارف لدى الفرد وإثارة الدوافع القوية لديه للقيام بالعمل والسعي لتحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات وتأكيد القدرة في القيام بالعمل.

- تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.

- زيادة مهارات العاملين العملية ورفع كفاءتهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم.

- اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل فقد توجد تحديات متعددة بالعمل يجب مواجهتها لتحقيق أهداف المنظمة ومن خلال مواجهة تلك التحديات تتضح قدرات الأفراد وكفاءاتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة.

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال لمواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة. (الشنواني، ١٩٩٢م: ص ٤٩٦).

النتائج السلبية: الآثار المترتبة على الفرد وتمثل في الآتي:

- الأعراض والاضطرابات السلوكية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل حدوث بعض الاضطرابات السلوكية (النفسية – الفسيولوجية) وهي اضطرابات متعددة ومتداخلة ويصعب حصرها (هيجان، ١٩٨٩: ٢٢٥).

• الاضطرابات النفسية: يشير (هيجان، ١٤١٩هـ: ص ٢٣٦) "بأن الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة ومن أمثلتها القلق ويترتب عليه العجز عن التركيز والانتباه وشعور الفرد بفقدان السيطرة على نفسه والاحترق النفسي".

• الاضطرابات السلوكية: تشير (الهنداوي، ١٩٩٤م: ص ١٠٨) بأن من الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وعادة ما تصل تلك التغيرات إلي الأسوأ ومن أهم تلك التغيرات اللامبالاة، السلوك المنفر، التغير في عادات النوم، العدوانية وعدم احترام الأنظمة المرعية والتوتر العصبي.

رابعاً: آثار ضغوط العمل على المنظمة؛ يشير (ماهر، ١٩٩١م: ص ٢٩٥) بأنه يترتب

على ضغوط العمل مجموعة من الآثار السلبية التي تصيب المنظمة ومنها:

• تأثير ضغوط العمل على الأداء: حيث أن لضغوط العمل تأثير ما على الأداء لكن يختلف هذا التأثير من شخص إلي آخر فقد يكون التأثير سلبي وقد يكون إيجابي حيث أن الضغوط لا تؤدي إلي آثار سلبية دائماً.

• الجانب الاقتصادي والتكاليف المترتبة على الضغوط: حيث أوضح (محمد، ١٩٩٢م: ص ٨٦) بأنه يمكن تقسيم تكاليف ضغوط العمل إلي تكاليف مباشرة مثل تكاليف التأخر عن العمل وتكاليف الغياب عن العمل والتوقف عن العمل وتكلفة دوران العمل وتكلفة تعيين عمال جدد وتكاليف غير مباشرة مثل ضعف الروح المعنوية وتكاليف سوء الاتصال وتكاليف اتخاذ قرارات خاطئة وسوء العلاقات في العمل وتكلفة الفرصة البديلة.

• الغياب والتسرب الوظيفي: يشير (هيجان، ١٤١٩هـ: ص ٢٧٧) بأن الغياب يمثل مشكلة لدى الفرد والمنظمة فالغياب بالنسبة للفرد قد يؤدي إلي تفاقم مشكلة الضغوط عليه نتيجة لما قد يترتب عليه من مساءلة أو تأخير ترقية أما فيما يتعلق بالمنظمات فإنها

قد تعاني كثيرا من تأخير وغياب الموظفين حيث يترتب على ذلك توتر العلاقات بينها وبين منسوبيها نتيجة لاضطرار الإدارة إلي ممارسة حقها في ضبط العاملين ومحاسبتهم مما يقودهم إلي كثرة التذمر والشكوى وبالتالي تخلخل عملية الإنتاج وتقديم الخدمات.

• عدم الدقة في اتخاذ القرارات: لا يتم اتخاذ القرارات تحت الضغوط بصورة عقلانية على اعتبار أن الفرد يكون مضطرا إلي اتخاذ القرار بصورة سريعة وغير مدروسة ويظهر تأثير الضغوط على عملية اتخاذ القرار من خلال مواقف متعددة مثل تجنب اتخاذ القرار واتخاذ القرارات الغير سليمة والخوف من النتائج المترتبة على القرار وهذا الخوف قد يضع الشخص تحت الضغوط بحيث يتردد في اتخاذ قراره.

و يمكننا القول بأن العاملين الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة يكونون عرضة لكثير من الآثار السلبية التي تتركها تلك الضغوط، عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة إيجابية وإن تباينت الاستجابة من فرد لآخر. وهذه الآثار هي سبب الاهتمام بضغط العمل من قبل المنظمات، لاسيما إذا كانت ذات أوجه سلبية تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسات، وتكلف خسائر مالية طائلة، إضافة إلى الجهد الذي ينفق في معالجة الأمراض الناجمة عنه.

الولاء التنظيمي:

أولاً: مفهوم الولاء التنظيمي: تعد دراسة الولاء التنظيمي جزءاً من دراسة الاتجاهات التي هي موضع اهتمام الباحثين في مجال العلوم الإنسانية وذلك من أمد بعيد. ويُعرف الولاء التنظيمي بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم ما تقدمه المنظمة أو العمل لهم" (شاويش، ٢٠٠٤م: ص ١١٠). وعرف (Kantor, 1986) "الولاء على أنه استعداد الأفراد لبذل الطاقة والوفاء للتنظيم" (الأحمدي، ٢٠٠٤م: ص ٨). كما عرف (Sheldon, 1971) "الولاء التنظيمي على أنه "التقييم الإيجابي للتنظيم والعزم على العمل إزاء أهدافه". (غنام، ٢٠٠٥م: ص ٣٢).

يورد المشعان عن بورتر وزملائه تعريفاً للولاء التنظيمي بأنه "مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها" (المشعان، ٢٠٠٥م: ص ٧٩٨). وأوضحوا أن الفرد الذي يمتلك انتماء للتنظيم الذي يعمل به يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها. وأشاروا إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد لها أثر في تحديد مدى ولاء الفرد التنظيمي ومن هذه الصفات: اعتقاد قوي بقبول أهداف المؤسسة وقيمتها، استعداد ورغبة قوية لبذل أقصى جهود ممكنة لصالح المؤسسة نيابة عنها، والرغبة الجادة في المحافظة على استمرار عضويته في المؤسسة.

ثانياً: مرتكزات الولاء التنظيمي: وللولاء ثلاثة مرتكزات رئيسية هي:

• التتابع: وهو تبني أهداف وقيم التنظيم باعتبارها أهدافاً وقيماً للفرد العامل في التنظيم.

• الاستغراق: والمقصود به هو الانهماك أو الانغماس أو الانغمار النفسي في أنشطة ودور الفرد في العمل.

• الإخلاص والوفاء: والمقصود به الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المنظمة (الرواشدة، ٢٠٠٧م: ص ٨٧).

وقد عرفه (Becker, 1960) بأنه "نزعة للمشاركة المستمرة في نشاطات معينة داخل المنظمة نتيجة لما استثمره الفرد داخل المنظمة ويخشى أن يفقده إذا تركها" (العتيبي، ١٩٩٧: ص ١٥).

ويرى الباحث أن تلك التعريفات لم تتفق على تعريف محدد لمصطلح الولاء التنظيمي وهذا الاختلاف له من وجهة نظر الباحث ما يبرره ذلك أن الولاء يمثل حالة غير محسوسة تنشأ لدى الفرد نتيجة لتفاعل العديد من المتغيرات والعوامل بحيث يستدل عليه من خلال ظواهر سلوكية معينة. ومع هذا يرى الباحث أن تلك التعريفات قد اتفقت على بعض النقاط من أهمها: أن الولاء التنظيمي ينشأ عن علاقة بين فرد ومنظمة وأنه ينطوي على معتقدات وأفكار ومشاعر.

ويخلص الباحث إلى أن الولاء التنظيمي هو ذلك الشعور الوجداني الإيجابي للفرد العامل في مؤسسة ما نحو مؤسسته بما تتضمنه من عناصر بشرية أو مادية، ويترجم فعلياً بالعمل لصالح المؤسسة حتى في حالة غياب الرقابة، وأن يؤثر مصالحتها على مصالحه الشخصية، رغم غياب الحوافز المادية أو المعنوية منها، مع الرغبة في الاستمرار بالعمل في هذه المؤسسة في ظل توافر ظروف أفضل خارجها.

الثالث: أهمية الولاء التنظيمي: حظي موضوع الولاء التنظيمي باهتمام العديد من

الباحثين منذ أمد بعيد. فقد وجد موضوع جذوره في كتابات (Emil Durkheim, 1983) في كتابه تقسيم العمل الاجتماعي وحتى يومنا هذا ويعزى هذا الاهتمام إلى ما للولاء التنظيمي من تأثيرات هامة على كثير من سلوكيات واتجاهات الأفراد وماله من انعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء (يوسف، ١٩٩٩م: ص ٤٩٤). وتتمثل أهمية الولاء التنظيمي في النقاط التالية:

١. أنه يمثل عنصراً هاماً في ارتباط الفرد بالمنظمة خاصة في الأوقات التي لا تستطيع المنظمة فيها تقديم الحوافز الملائمة لدفع العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستويات الإنجاز.
 ٢. أنه يعد مؤشراً قوياً على التنبؤ ببقاء الأفراد في منظماتهم ويعطي دلالة أكثر من الرضا الوظيفي.
 ٣. أن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة. (هيجان، ١٩٩٨م: ص ٨).
 ٤. الولاء التنظيمي وسيلة للمحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة كي تتمكن من البقاء والاستمرار.
- وإجمالاً يمكننا القول بأن قوة درجة الولاء لدى العاملين تعني فاعلية المنظمة وسلامة بيئتها الداخلية، ودعم الأداء الإبداعي والممارسة الابتكارية للموظفين، مما

يجعل الولاء سرّاً من أسرار الريادة والتفوق وهي الحالة المثالية التي تسعى لها جميع المنظمات بلا استثناء.

رابعاً: مراحل تكون الولاء التنظيمي: الولاء التنظيمي عند الأفراد يتطور من خلال ثلاث مراحل متعاقبة وهي: مرحلة التجربة والإعداد، مرحلة العمل والإنجاز، ومرحلة الثقة بالتنظيم والانتماء له. ويرى الباحث أنه ليس هناك إجماع على هذه المراحل من قبل العلماء والباحثين، ولكن هناك إجماع على أن الفرد لكي يصل إلى درجة ما من الولاء لا بد وأن يمر في مراحل مختلفة، يصل في نهايتها إلى أنها تمثل أهداف وقيم المنظمة ويثق بها ويرتبط بها فيؤثر مصالحتها على مصالحه.

خامساً: العوامل التي تساعد على نمو الولاء التنظيمي لدى العاملين: من أهم أسباب وعناصر النجاح لأي تنظيم ومؤسسة هو شعور موظفيها بالولاء لها، لأن الولاء من أسمى وأرقى الدوافع التي تحث العامل لبذل أقصى ما يملك من جهد وإمكانيات، متجاهلاً مصالحه الشخصية التي تتعارض مع أهداف مؤسسته، لذا قام العديد من المفكرين بالدراسات التي تبحث في مجموعة من العوامل التي من شأنها زيادة الولاء التنظيمي لدى العاملين، ومن بين هذه العوامل ما يلي:

١. قيام المؤسسة بمساعدة الفرد على إشباع حاجاته: يوجد لدى الفرد العديد من الحاجات التي يسعى إلى إشباعها عن طريق التنظيم فإذا أشبعت تلك الحاجات عن التنظيم فإنه يتولد لديه الشعور بالرضا والاطمئنان وبالتالي يتولد لديه نوع من الولاء لهذا التنظيم (اللوزي، ١٩٩٩م: ص ١٢٦).

٢. زيادة إشراك العاملين في المؤسسة: معظم نتائج الدراسات تؤكد على أن إشراك العاملين في قرارات المؤسسة وفي وضع قوانينها، يؤدي إلى زيادة نمو الولاء التنظيمي لديهم، سواء كانت مشاركة عقلية أم وجدانية.

٣. العمل على إيجاد نظام مناسب من الحوافز: أي على المنظمة (المؤسسة) أن توفر الحوافز المادية والمعنوية وتوزعها بشكل عادل يتناسب مع ما يقدمه العامل من جهد وفكر، على أن لا تكون حكرًا لفئة ما أو فرد معين (عورتاني، ٢٠٠٣م: ص ١٧).

٤. وضوح الأهداف وتحديد الأدوار: وضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، وينطبق ذلك على تحديد الأدوار، فحين يعرف كل فرد دوره ومكانته في العمل؛ في هذه الحالة تقل المشكلات وينتظم العمل، ويقل الصراع داخل المؤسسة، وبالتالي ينمو الولاء لدى الفرد نحو المؤسسة.

٥. الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: المناخ التنظيمي هو "مجموعة الخصائص الداخلية لبيئة العمل والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الاستقرار، يفهمها العاملون ويدركونها فتنعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم". (القریوتی، ١٩٨٩م: ص ١٥٠). وقد أظهرت الدراسات في هذا المجال أن المنظمات ذات البيئة الإيجابية والمشجعة للعمل، والتي تتصف بدرجة عالية من الإحساس بالمسؤولية نحو العاملين، وتعمل على خلق المناخ التنظيمي الجيد، وتحقيق الأهداف، والاهتمام بالإنسان، هي تنظيمات ناجحة في خلق الولاء التنظيمي لدى أفرادها.

٦. العمل على بناء ثقافة ووعي مؤسسي: أي خلق جو أسري ودي في داخل المؤسسة، فيشعر الفرد أنه يعمل لأسرته ومعها من خلال إيجاد أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها، وتقديم الدعم من خلال التدريب الكافي لمن يجد في قدراته أي نوع من القصور يعجزه عن التميز.

ولا شك أن توافر هذه العوامل سيدعم مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين وسيشجّع الموظف على البقاء في المنظمة، وبقاء الموظف ذي الولاء العالي في المنظمة يفيد كثيراً في تحقيق أهدافها ورسالتها، كما أنه يمكن المنظمة من الاستفادة من الخبرات التراكمية للموظف ويقلّل من تكاليف التعيين والتدريب للموظفين الجدد وهذا كله يصب في مصلحة المنظمة.

العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي: لقد حظي موضوعاً ضغوط العمل والولاء التنظيمي باهتمام كثير من الباحثين، ويرجع هذا الاهتمام بهذين المتغيرين لما يتركانه من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظماتهم، خاصة وان تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب هام تسعى إليه كل منظمة وذلك من خلال محاولتها الدائمة العمل على ترسيخ الولاء لدى أفرادها وكذلك رغبتها الدائمة في وجوده من خلال تركيزها على العوامل التي تساهم بشكل مباشر في تعزيزه وتقويته وفي الجانب الآخر تحاول المنظمة جاهدة العمل على إزالة او تحييد العوامل او المسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى الأفراد المنتمين لها. (العمرى، ١٤٢٤هـ: ص ٤) وبالتالي فتحقيق تحسن متواصل في الأداء يعتبر مسألة جوهرية بالنسبة لكل إنسان حتى يتمكن من المضي قدماً على نحو يحقق نجاحاً أكبر (ماكجي وآخرون، ٢٠٠٠م: ص ٩).

وتمثل ضغوط العمل خطراً على العاملين وتهدد مزاولتهم لمهنتهم بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية، في حين نجد بأن ضعف الولاء التنظيمي يترتب عليه تحمل كلفة الغياب وترك العمل وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية والالتزام بالعمل، وعليه فإن الدراسة المتعمقة للولاء التنظيمي وضغوط العمل لدى العاملين وتأثيرهما في المنظمات تتطلب الانتباه إلى أن كل شخص يستطيع ان يزيد إسهاماته إلى الحد الأقصى، ومن ثم فإن المنظمة تزيد من نجاحها إلى الحد الأعلى، كما ان المنظمات التي ترى ان العاملين يختلفون في درجات الولاء وتحمل ضغوط العمل، سوف تكون لديها القدرة على التعامل بفاعلية أكبر مع البيئة المتقلبة الحالية والتحديات المستقبلية. (تقي، ٢٠٠٢م: ص ٤٦-٤٧). ويرى الباحث أن فعالية المنظمات تتوقف على ولاء منسوبيها واندماجهم فيها وتبني قيمها وأهدافها ويتوقف تحقيق هذه الحالة على مدى قدرة المنظمة على الحفاظ على منسوبيها بعيداً عن أجواء التوتر والضغوط وتحييد جميع العوامل المؤدية إلى ذلك.

الدراسات السابقة

في هذا الجزء سنستعرض عدد من الدراسات التي تناولت موضوعي ضغوط العمل والولاء التنظيمي وأبرز النتائج التي توصلت إليها ، وهذه الدراسات هي:

دراسة المير (١٩٩٥م) وقد هدفت الدراسة إلي توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية عددها (٢٠٠) فرداً يعملون بمهام إدارية وغير إدارية ويعملون في العديد من المنشآت في المملكة العربية السعودية وقد قسم أفراد العينة إلي أربعة مجموعات هي المجموعة السعودية والمجموعة العربية والمجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بين أفراد المجموعة السعودية والمجموعات الأخرى وأن مستوى الأداء الوظيفي للمجموعة العربية أعلى من مستوى الأداء الوظيفي لبقية المجموعات ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لأفراد المجموعة السعودية والآسيوية والمجموعة الغربية كما توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لأفراد المجموعة العربية ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وكل من العمل ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية لأفراد المجموعة الآسيوية ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وطبيعة الوظيفة لأفراد العينة العربية كما وجد أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والحالة الاجتماعية لأفراد المجموعة الآسيوية حيث أن أداء المتزوجين أعلى من أداء غير المتزوجين ووجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والأداء الوظيفي لأفراد المجموعة الآسيوية.

دراسة عمار (٢٠٠٦م) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة . وتكون مجتمع الدراسة من الهيئة الإدارية والأكاديمية للعاملين في كل من جامعة الأقصى، الأزهر والجامعة الإسلامية وبلغ عددهم ١٤٨٦ فرداً). وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، ومكان العمل في الجامعة) على الإحساس بضغط العمل. بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور النوعي والكمي، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، فرص النمو والتقدم، المشاركة في اتخاذ القرارات)، بينما لم يكن لطبيعة العمل (إداري / أكاديمي) أثره على الإحساس بضغط العمل.

دراسة المحتسب وجلعود (٢٠٠٧م) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل (فلسطين). وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في متغير الجنس ولصالح الذكور كما توجد علاقة إيجابية ذات دلالة لمتغير العمر لصالح فئة ٥٠ عاماً والدرجة العلمية لصالح الثانوية. ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وفقاً للراتب وكذلك التدريب وكذلك طبيعة المكان.

دراسة غنيم (٢٠٠٧م) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح وأثر الجنس والمؤهل العلمي والرتبة الأكاديمية والكلية وسنوات الخبرة والعمر على العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية.

وقد تحدد مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (١٤٤) من أعضاء هيئة التدريس. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية مرتفع، وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى الجنس والرتبة الأكاديمية والكلية ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الرتبة الأكاديمية والكلية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وكذلك عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي تعزى إلى متغيرات الجامعة والخبرة والعمر ومعدل الدخل.

دراسة السعد ودرويش (١٤٢٩هـ) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، وتأثيرها على أدائهم أو قراراتهم بترك العمل. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع، وكذلك بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة. كما كشفت نتائج الدراسة أن تقدم المراجع في العمر، والخبرة، والمركز الوظيفي يتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل. وعلى العكس من ذلك بالنسبة للمراجعين الأقل سنًا وخبرةً ومركزاً وظيفياً حيث تؤثر ضغوط العمل على أدائهم وعلى تسربهم من المهنة. وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحثان بعض التوصيات التي قد تساهم في تحسين بيئة العمل المهني للمراجعين وإجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بالجوانب السلوكية لمهنة المراجعة.

دراسة خليفات والمطارنة (٢٠١٠م) والتي هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن. وقد بلغت عينة الدراسة (٣٣١) مديراً ومديرة (٩٨٥) معلماً ومعلمة. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء كان متوسطاً. وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة

الاجتماعية. وفي ضوء ذلك أوصت الدراسة بتوفير فرص النمو المهني بما يساعد المدراء على إدارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.

دراسة الجريسي (١٤٣١هـ) والتي هدفت إلى معرفة أثر الروح المعنوية على الولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي من وجهة نظرهم. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجلس الشورى في المرتبة الخامسة إلى المرتبة الرابعة عشر والبالغ عددهم (٥٧٥) موظفاً في جميع الإدارات. واستخدمت الدراسة منهج المسح الوصفي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الروح المعنوية لدى العاملين بالمجلس مرتفع وكذلك الولاء التنظيمي مع وجود علاقة طردية بين مستوى الروح المعنوية ودرجة الولاء التنظيمي.

دراسة عريق وحبيب (٢٠١٣م) والتي هدفت إلى محاولة التعرف على اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية، فتم تسليط الضوء على ماهية كل من ضغط العمل والرضا الوظيفي والمؤسسة الصناعية، وكان ذلك بالاستعانة بالأسلوب الوصفي، وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه للحد من ضغوط العمل وزيادة الشعور بالولاء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الصناعية عليهم الاستعانة بنظم المعلومات الحديثة واستخدامها لاتخاذ القرارات الصائبة، وكذلك الاهتمام بمجال العلاقات العامة لضمان حسن الاتصال الجيد مع العاملين والجمهور الخارجي للمؤسسة خاصة وقت حدوث الازمات.

دراسة (Klassen, C., 2013)، والتي هدفت إلى التعرف على اثر ضغوط العمل على دوران العمل للممرضات العاملات بالرعاية الصحية الكندية. وقد توصلت الدراسة إلى ان اكثر العوامل تأثير على معدل دوران العمل هو الارهاق والضغط النفسي الذي تعتبره افراد عينة الدراسة هو العامل الاول والذي قد يؤدي احيانا الى ترك الوظيفة المهنة في ان واحد.

دراسة النقيب (٢٠١٣م)، والتي هدفت الى التعرف على مستوى ضغوط العمل الناتج عن بعض العوامل التنظيمية ممثلة بـ (صراع الدور، غموض الدور، وبيئة العمل المادية) وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها: يواجه الاطباء مستوى منخفض من ضغوط العمل وخاصة بالنسبة لحديثي التعيين، هناك علاقة سالبة قوية بين المتغيرين وذات دلالة معنوية، واخيرا هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغوط العمل على الانتماء الوظيفي.

دراسة () Kaewboonchoo, et al., 2014، والتي هدفت الى قياس مستوى ضغوط العمل وايضا التعرف الى العلاقة بين ضغوط العمل والنية للبقاء في العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات التايلاندية. وقد توصلت الدراسة الى ان هناك معدلات انتشار عالية لضغوط العمل وان النية للبقاء في العمل تتراوح نسبتها ما بين ١٧,٥ و ٢٠,٤٪. كما توصلت الدراسة الى ان العامل الوحيد الذي له علاقة ايجابية للبقاء في العمل هو الدعم الذي يجده من المشرف.

دراسة (Swarnalatha, and Sureshkrishna, 2014)، والتي هدفت الى قياس مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفات في صناعة السيارات في الهند. وقد توصلت الدراسة الى عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية والوظيفية على الإحساس بضغط العمل. كما كشفت الدراسة بان مستوى ضغوط العمل منخفض جدا وان بيئة العمل جعلت العاملات يحسوا بالعمل في جو مريح وهذا بدوره انعكس على انتاجية وارتفاع ارباح المصنع.

التعقيب على الدراسات السابقة: من خلال الاستعراض السابق للدراسات المتعلقة بضغوط العمل والولاء التنظيمي نلاحظ أن هذه الدراسات تعددت بأهدافها وأسئلتها ومحاورها ونتائجها ويمكن تصنيف تلك الدراسات في ثلاث مجموعات، هي المجموعة الأولى (دراسات: عمار ٢٠٠٦م، السعد والدرويش ١٤٢٩هـ، خليفات والمطارنة ٢٠١٠م، وعريق وحبيب ٢٠١٣م، ودراسة Klassen, C., 2013، ودراسة Kaewboonchoo, et al., 2014

، ودراسة (Swarnalatha, and Sureshkrishna, 2014). وتناولت موضوع ضغوط العمل وربطه بمتغيرات أخرى كالأداء الوظيفي والمتغيرات الشخصية. واختلفت نتيجة دراسة عمار ٢٠٠٦م مع الدراسات الأخرى في عدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الشخصية كما اختلفت دراسة عقيلي وآخرون عن بقية الدراسات في قصرها المتغيرات التنظيمية على عاملين هما (صراع الدور - البيئة المادية). وقد تشابهت هذه الدراسات في نتائجها الكلية التي أوضحت تواجد مستوى من ضغوط العمل في مجتمعاتها.

أما المجموعة الثانية وهي دراسات (غنيم ٢٠٠٧م، المحتسب وجلعود ٢٠٠٧م، الجريسي ١٤٣١هـ) فتناولت موضوع الولاء التنظيمي وربطه بمتغيرات أخرى مثل الرضا الوظيفي وأنماط القيادة ومستوى الروح المعنوية واختلفت نتائج هذه الدراسات في مدى تأثير كل بعد من أبعاد الولاء التنظيمي في النتيجة الكلية للولاء. وقد تشابهت هذه الدراسات في تأكيد توافر الولاء التنظيمي في مجتمعاتها. في حين تناولت المجموعة الثالثة من الدراسات السابقة علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي وهي دراسة المير (١٩٩٥م) ودراسة النقيب (٢٠١٣م).

و يأمل الباحث في أن تضيف هذه الدراسة بعداً آخر لكل من هذه الدراسات بحيث تتكامل الدراسة الحالية مع تلك الدراسات لتحقيق مبدأ تراكمية العلوم حيث ستقوم هذه الدراسة بالكشف عن مستوى ضغوط العمل والتي تم تناولها في المجموعة الأولى من الدراسات وفق أبعاد متعددة وستربط هذا المستوى من الضغوط بدرجة الولاء التنظيمي. كما ستكشف عن مدى تأثير درجة الولاء التنظيمي وهو الجانب الذي تناولته المجموعة الثانية من الدراسات بمستوى ضغوط العمل وكيف ستسهم هذه الضغوط في تلك الدرجة من الولاء انخفاضا أو ارتفاعا. وسيكون دور هذه الدراسة مقارنة بالمجموعة الثالثة من الدراسات السابقة هو اختبار مدى تأثير ابعاد إضافية لضغوط على مستوى هذه الضغوط وتأثير ذلك المتغير التابع (الولاء التنظيمي) حيث اقتصرت دراسة

المير في بحثها لمسببات ضغوط العمل على عاملين هما صراع الدور وغموض الدور في حين تناولت الدراسة الحالية خمسة عوامل هي (صراع - غموض الدور - عبء العمل - بيئة العمل المادية - فرص التقدم الوظيفي والإبداع).

ويتضح من العرض السابق قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي وقدم المتوافر منها والحاجة لبحث هذا الموضوع في ظل التغيير المضطرب لبيئة الأعمال وتنامي العوامل المولدة لضغوط العمل فيها. وعلى حد علم الباحث وفي ظل الوقت المتاح لهذه الدراسة لم يعثر الباحث على دراسات تناولت أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في بيئة القطاع الخاص بمدينة الرياض وفق العوامل المحددة و المؤثرة على المتغيرات في هذه الدراسة. وانطلاقاً من تراكمية البحث العلمي فإن هذه الدراسة ستنتقل من حيث انتهت الدراسات السابقة وسيضاف ما تحققه من نتائج إلى حصيلة نتائج البحوث والدراسات السابقة في هذا المجال.

فرضيات الدراسة

على ضوء طبيعة مشكلة الدراسة وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة ذات العلاقة تمت صياغة فروض هذه الدراسة على النحو التالي:

١. يعاني العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض من ضغوط العمل:

بنيت هذه الفرضية على اساس: طالما ان هناك مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تؤثر على أداء أعمالهم بشكل سلبي حيث ينتج عنها ردود أفعال تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم والتي تحتوي تلك المثيرات، فان هذه المثيرات ستسبب ضغوط العمل.

٢. يبدى العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض ولاءً تجاه منظماتهم:

بنيت هذه الفرضية على اساس: ان التنظيمات ذات البيئة الإيجابية والمشجعة للعمل، والتي تتصف بدرجة عالية في عدد من الامور ومنها الإحساس بالمسؤولية نحو العاملين،

خلق المناخ التنظيمي الجيد، تحقيق الأهداف، والاهتمام بالإنسان، فهي تنظيمات ناجحة ستفضي الى شعور العاملين بالامتنان والعرفان ويفرض عليهم من ثم التزاما ادبيا بالولاء للمؤسسة التي يعملون بها.

٢ . هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي؛ بنيت هذه الفرضية على اساس: ان العاملين الذين يعانون من ضغوط في العمل سيؤثر على درجة انتمائهم وبالتالي يكونوا اقل ولاء لمنظمتهم او مؤسساتهم.

٣ . هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري، والمسمى الوظيفي)؛ المنطق الذي تقوم عليه هذه الفرضية انه طالما هناك فروقات بين العاملين فيما يتعلق بأعمارهم، حالاتهم الاجتماعية، مستواهم التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري، والمسمى الوظيفي، فان هذا بلا شك سيعطينا نتائج متباينة حول مستوى ضغوط العمل وكذلك درجة الانتماء للمؤسسات التي يعملون بها.

* * *

تصميم واجراءات الدراسة

منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن فرضياتها وهذا المنهج يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكماً كما أن هذا المنهج لا يتوقف فقط على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة وإنما يقوم كذلك على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون من جميع الموظفين العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض في كافة المستويات الإدارية. أما ما يتعلق بعينة الدراسة فقد استرشد الباحث بالأرقام التي أشارت إليها (سيكاران، ٢٠١٠م: ص ٤٢١) كمرجعية في طرق البحث في الإدارة، والمتعلقة بحجم العينة المناسبة مقارنة بالمجتمع؛ وذلك لضمان قدرة العينة على تمثيل المجتمع بهدف تعميم النتائج التي يتم التوصل إليها من دراسة العينة على مفردات المجتمع كافة. والتي أثبتت أن حجم العينة يكون ممثلاً للمجتمع عندما يبلغ (٣٨٤) فرداً مهما كان هذا المجتمع. ولضمان تحقيق هذا الحجم فقد قام الباحث بتوزيع (٥٠٠) استبانة، تم الاجابة علي (٤١٧) منها والباقي لم يتم الرد عليه أي بنسبة ٨٣% وقد تم استبعاد ١٧ استبانة لعدم اكتمال بياناتها، وبالتالي أصبح عدد الاستبانات السليمة والقبالة للتحليل الإحصائي (٤٠٠) استبانة أي بنسبة ٨٠% من العدد الكلي الذي تم توزيعه. وبهذا أصبح حجم عينة الدراسة (٤٠٠) مفردة.

أداة الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح به، والإمكانات المادية المتاحة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة

بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية، أو الزيارات الميدانية، أو الملاحظة الشخصية، وقد استعان الباحث بالاستبانة المستخدمة في دراسة أبو العلا (٢٠٠٩م) التي تتكون من جزئين الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من أسئلة محوري الدراسة وهما: الأول: محور مسببات ضغوط العمل لدى العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض وتتكون من خمسة مصادر أساسية هي (صراع الدور وتقيسه العبارات (١-٥)، غموض الدور وتقيسه العبارات (٦-١٠)، عبء العمل وتقيسه العبارات (١١-١٦)، بيئة العمل المادية وتقيسه العبارات (١٧-٢١)، الإبداع وفرص التقدم والترقي الوظيفي وتقيسه العبارات (٢٢-٢٦)، والثاني: محور التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة وتقيسه العبارات (٢٧-٤١).

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لجأ الباحث عند اختبار فرضيات الدراسة لاستخدام العديد من الأساليب الإحصائية، وهذه الأساليب هي:

١- التوزيع التكراري: وهو عبارة عن جداول تلخص البيانات الأولية لعينة الدراسة ويحدد على ضوئها العدد والنسبة لكل فئة، كذلك تم استخدامه لمعرفة تكرار كل عبارة في الاستبيان.

٢- مقاييس النزعة المركزية: تم استخدام الوسط الحسابي الموزون Weighted Mean والذي بناءً عليه تم ترتيب عناصر كل محور من محاور الاستبيان لبيان أهمية هذه العناصر.

٣- مقاييس التشتت: تم استخدام الانحراف المعياري Standard Deviation لدراسة مدى اختلاف البيانات فيما بينها ومدى التغير وذلك عند تساوي الوسط الحسابي.

٤ - مقياس الصدق الثبات: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لقياس ثبات إجابات عينة الدراسة والذي يجب أن تكون قيمته أكبر من ٠,٦٠ حتى يمكننا تحليل الاستبيان وقبول نتائجه.

٥ - تحليل التباين الأحادي: تم استخدامه لدراسة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية.

٦ - معامل ارتباط بيرسون: لدراسة العلاقة بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل. وقد استخدم أبو العلا (٢٠٠٩م) في دراسته مقياس ليكرت الخماسي بدرجاته: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) لذلك فإن الدراسة الحالية استخدمت نفس المقياس وتم الاعتماد عليه في تقييم عبارات كل محور بناء على قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري، فإذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح من ١ إلى ١,٧٩ فيعني أن العبارة تميل إلى "غير موافق بشدة"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين ١,٨٠ إلى ٢,٥٩ فيعني أن العبارة تميل إلى "غير موافق"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩ فيعني أن العبارة تميل إلى "محايد"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين ٣,٤٠ إلى ٤,١٩ فيعني أن العبارة تميل إلى "موافق"، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي تتراوح بين ٤,٢٠ إلى ٥ فيعني أن العبارة تميل إلى "موافق بشدة". (العمر، ٢٠٠٢م : ص ٣٢٢).

عرض وتحليل بيانات الدراسة

صدق اداة الدراسة: بالنسبة لصدق الاداة فقد استخدمت انواع الصدق التالية:

أ. الصدق الظاهري: وللتأكد من صدق الاستبانة قام الباحث بعرضها على بعض المتخصصين من أجل تحكيمها وإبداء الملاحظات حولها بهدف تجنب وتلافي القصور بشكلها ومضمونها وقام الباحث بإجراء كل التعديلات وفقاً لما أبداه المحكمون حول الاستبانة من حيث الألفاظ والعبارات المستخدمة والمحاور قبل توزيعها.

ب. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها ميدانياً على عينة استطلاعية مكونة من (٥٠) فرداً حيث تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (١): معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي

لفقرات الاستبانة

معامل الارتباط	المحاور
**٠,٦٥	صراع الدور
**٠,٧٤	غموض الدور
**٠,٥٣	عبء العمل
**٠,٧٣	بيئة العمل الداخلية
**٠,٧٥	الابداع وفرص التقدم الوظيفي
**٠,٧١	الولاء التنظيمي

** دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

وكما يتضح من النتائج ان قيم معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة الستة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة هي قيم عالية ومتوسطة، حيث تتراوح ما بين (٠,٥٣) و(٠,٧٥) وجميعها موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المقياس.

ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث (معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث طبقت المعادلة لقياس الصدق البنائي والجدول رقم (٧) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة:

جدول رقم (٢): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
٠,٦٢٣	٥	صراع الدور
٠,٨٠٩	٥	غموض الدور
٠,٨٠٣	٦	عب العمل
٠,٧٨٢	٥	بيئة العمل المادية
٠,٧٦٩	٥	الإبداع وفرص التقدم الوظيفي
٠,٩٧٣	١٥	الولاء التنظيمي

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عالي جدا حيث يتراوح بين (٠,٦٢٣ - ٠,٩٧٣) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة عينة الدراسة. وكما سبقت الإشارة اليه بان الدراسة الحالية استعانت بالاستبانة المستخدمة في دراسة (ابو العلا, ٢٠٠٩م) وكانت نتائج قياس صدق وثبات الاستبانة لدراسة ابو العلا موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٣): معاملات الارتباط بين كل محور من المحاور مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة دراسة (ابو العلا, ٢٠٠٩م)

ثبات المحور	معامل الارتباط	المحاور
٠,٨٤	٠,٧٤	صراع الدور
٠,٧٩	٠,٨٧	غموض الدور
٠,٨٩	٠,٤٢	عب العمل
٠,٨٢	٠,٥٢	بيئة العمل الداخلية
٠,٧٨	٠,٦٥	الابداع وفرص التقدم الوظيفي
٠,٨٦	٠,٧٧	الولاء التنظيمي

وكما يتضح من النتائج ان القيم عالية و متوسطة، وجميعها موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات بما يعكس درجة عالية من الصدق والثبات لفقرات المقياس.

وصف عينة الدراسة

جدول رقم (٤): الخصائص العامة لعينة الدراسة

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة
العمر	أقل من ٣٠ عاماً	٣٥	%٨,٨
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عاماً	٢٧٠	%٦٧,٥
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عاماً	٦٦	%١٦,٥
	من ٥٠ عاماً فأكثر	٢٩	%٧,٣
الحالة الاجتماعية	اعزب	٤٤	%١١,٠
	متزوج	٣٣٠	%٨٢,٥
	أرمل	١٤	%٣,٥
	مطلق	١٢	%٣,٠
المستوى التعليمي	أقل من الثانوي	٧	%١,٨
	ثانوي	٣٣	%٨,٣
	جامعي	٢٦٣	%٦٥,٨
	دراسات عليا	٩٧	%٢٤,٣

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة
عدد سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	٥٢	%١٣,٠
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٨	%٢٩,٥
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	١٦٠	%٤٠,٠
	من ١٥ سنة فأكثر	٧٠	%١٧,٥
الراتب الشهري	أقل من ٥,٠٠٠ ريال	١٥	%٣,٨
	من ٥,٠٠٠ إلى أقل من ١٠,٠٠٠ ريال	٩٣	%٢٣,٣
	من ١٠,٠٠٠ إلى أقل من ١٥,٠٠٠ ريال	١٩٩	%٤٩,٨
	من ١٥,٠٠٠ ريال فأكثر	٩٣	%٢٣,٣
المسمى الوظيفي	مدير عام	١٢	%٣,٠
	مدير إدارة	٦٠	%١٥,٠
	رئيس قسم	١٠٠	%٢٥
	موظف	٢٢٨	%٥٧
المجموع		٤٠٠	%١٠٠

يتضح من نتائج الجدول السابق ما يلي:

- أن (٢٧٠) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته %٦٧,٥ تتراوح اعمارهم ما بين ٣٠ و اقل من ٤٠ عاما وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى. وقد يكون تفسير ذلك بان هذه العينات التي قامت بتعبئة الاستبانة هي من فئة

الشباب التي قد تكون لديهم الرغبة والحماس لتعبئة الاستبانات وتشجيع للبحث العلمي.

• أن (٣٣٠) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته ٨٢,٥% متزوجين وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى. وقد يكون تفسير ذلك بأنه طالما ان اغلب افراد عينة الدراسة تتراوح اعمارهم بين ٣٠ و اقل من ٤٠ عاما) فانه من الطبيعي بان اكثرهم متزوجين.

• أن (٢٦٣) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته ٦٥,٨% مؤهلهم الدراسي هو (جامعي) وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى. وقد يكون تفسير ذلك بان غلب منظمات القطاع مهتمة بتوظيف اصحاب المؤهلات العلمية الجامعية.

• أن (١٦٠) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته ٤٠% عدد سنوات خدمتهم تتراوح بين ١٠سنوات و أقل من ٢٠ سنة وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى. ويمكن تفسير ذلك بأنه طالما ان اغلب افراد عينة الدراسة مستواهم جامعي فان عدد سنوات الخبرة لديهم قد تتراوح بين ١٠ و اقل من ١٥ عاما.

• أن (١٩٩) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته ٤٩,٨% مستوى دخلهم يتراوح بين ١٠٠٠٠ ريال و أقل من ١٥٠٠٠ ريال وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى. وهذا شيء طبيعي طالما ان اغلب عينة افراد الدراسة تتراوح عدد سنوات الخبرة لديهم بين ١٠سنوات و اقل من ١٥ سنة فبالتالي يكون مستوى دخلهم عالي.

• أن (٢٢٨) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته ٥٧% مساهم الوظيفي هو (موظف) وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى. ويمكن تفسير ذلك بان اغلب العينات التي قامت بتعبئة الاستبانة هي ذات طبيعة عمل ادارية.

اختبار فرضيات الدراسة

سنستعرض في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة ومحاورها الرئيسية من خلال تحليل اجابات المبحوثين لمعرفة وجهة نظرهم تجاه كل فرضية وذلك على النحو التالي:

اختبار الفرضية الأولى: يعاني العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض من ضغوط العمل.

وتتكون الإجابة عن هذه الفرضية من خمسة أبعاد رئيسية وفيما يلي نستعرض تلك الابعاد وفق اجابات المبحوثين عنها:

جدول رقم (٥): ترتيب آراء أفراد العينة لمسببات ضغوط العمل بشكل عام وذلك

تنازلياً وفق الوسط الحسابي العام

الترتيب	ميل المحور	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المحور
الأول	موافق	٠,٩٦	٣,٧٨	الإبداع وفرص التقدم الوظيفي
الثاني	موافق	١,٠٢	٣,٦١	عبء الدور
الثالث	موافق	٠,٨٧	٣,٥٩	غموض الدور
الرابع	موافق	٠,٨٦	٣,٥١	صراع الدور
الخامس	محايد	١,٠٧	٣,٠٣	بيئة العمل المادية
	موافق	٠,٩٦	٣,٥٠	المتوسط العام

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

في المرتبة الاولى؛ جاء محور الإبداع وفرص التقدم الوظيفي؛ بلغ المتوسط العام لعبارات المحور (٣,٧٨ من ٥) مما يعني أن أفراد العينة موافقين تجاه ضغوط العمل التي تحدث بسبب متغير الإبداع وفرص التقدم الوظيفي. وهذا يعني أن الضغوط الناتجة عن هذا المتغير عالية وبالتالي فإنه يسهم في تشكيل ضغوط العمل لدى عينة الدراسة بشكل مرتفع. ويمكن إرجاع ذلك إلى قلة اهتمام المنظمات بالأفكار الإبداعية وعدم رسم مسارات ترقي مهني واضحة للعاملين وهو الأمر الذي يسهم في ارتفاع الضغوط لديهم خشية على مستقبلهم خاصة وأن التطورات المضطربة في عالم الأعمال تزيد

من هذه المخاوف لدى العاملين. وبشكل عام فإن عينة الدراسة تعاني بشكل مرتفع من ضغوط العمل الناتجة عن متغير غياب فرص الأبداع والترقي المهني مما يجعله واحداً من أهم العوامل التي تسهم في تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (عمار ٢٠٠٦م، السعد و درويش ٢٠٠٨م، خليفات والمطارنة ٢٠١٠م) في التأكيد على أن البعد (غياب فرص الإبداع والترقي المهني) أحد مسببات ضغوط العمل.

في المرتبة الثانية: جاء محور عب الدور: بلغ المتوسط العام لعبارات المحور (٣,٦١) من ٥) مما يعني أن أفراد العينة موافقين على ضغوط العمل التي تحدث بسبب عبء العمل. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الطفرة الاقتصادية والنمو الكبير في حجم المشاريع الذي تشهدها المملكة بشكل عام ومدنية الرياض بشكل خاص الأمر الذي فرض توافر فرص عمل متعددة كماً وكيفاً أمام منظمات القطاع الخاص وهذا بدوره أدى إلى تحميل العاملين فيها بأعباء إضافية كبيرة ولدت لديهم ضغوط مرتفعة. وبشكل عام فإن عينة الدراسة تعاني بدرجة مرتفعة من ضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل الأمر الذي يؤكد على أن عبء العمل أحد المتغيرات المسببة لضغوط العمل. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (عمار ٢٠٠٦م، درويش ٢٠٠٨م، خليفات والمطارنة ٢٠١٠م) في كون عبء العمل أحد المسببات الرئيسية لضغوط العمل.

في المرتبة الثالثة: جاء محور غموض الدور: بلغ المتوسط العام لعبارات المحور (٣,٥٩) من ٥) مما يعني أن أفراد العينة موافقين على ضغوط العمل التي تحدث بسبب غموض الدور. ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن كثير من منظمات القطاع الخاص لا تلتزم بتحديد أعمال محددة لموظفيها فهي ترغب أن يخدم الموظف في أكثر من مهمة ليخفف عليها تكاليف استقطاب موظفين آخرين خاصة في الأعمال الإدارية وهذا بدوره يؤدي إلى تضارب الاختصاصات وعدم معرفة الفرد لما يجب أن يؤديه وعدم توافر المعلومات اللازمة لتأدية وظيفته ويبدو أن عدم وجود بطاقات وصف للوظيفة التي يؤديها

الفرد أو عدم اطلاعه عليها في عدد كبير من منشآت القطاع الخاص بمدينة الرياض يمثل واحداً من العوامل الهامة التي تسهم في زيادة غموض الدور لدى ذلك الفرد. وبشكل عام فإن عينة الدراسة يعانون بشكل مرتفع من ضغوط العمل الناتجة عن متغير غموض الدور وهذا يؤكد على أنه مصدراً ومسبباً من مسببات ضغوط العمل. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (عمار ٢٠٠٦م، درويش ٢٠٠٨م، خليفات والمطارنة، ٢٠١٠م).

في المرتبة الرابعة: جاء محور صراع الدور: بلغ المتوسط العام لعبارات المحور (٣,٥١ من ٥) مما يعني أن أفراد العينة موافقين على ضغوط العمل التي تحدث بسبب صراع الدور. وبشكل عام فإن أفراد عينة الدراسة يعانون من ضغوط العمل الناجمة عن متغير صراع الدور بشكل مرتفع. ويعزو الباحث ذلك إلى التنافس الشديد بين العاملين من أجل تحقيق تقدم مهني يجعل المنظمة تتمسك به وتقدم له الامتيازات وهو الأمر الذي يتعارض مع رغبة الزملاء فيجعل الفرد يعيش صراعاً يتسبب في ضغوط العمل لديه. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات (عمار ٢٠٠٦م، درويش ٢٠٠٨م، عقيلي ٢٠٠٨م) حيث أكدت جميع تلك الدراسات على صراع الدور كواحد من مسببات ضغوط العمل في مجتمعات هذه الدراسات.

في المرتبة الخامسة: جاء محور بيئة العمل المادية: بلغ المتوسط العام لعبارات المحور (٣,٠٣ من ٥) مما يعني أن أفراد العينة محايدون حيال ضغوط العمل التي تحدث بسبب بيئة العمل المادية. وهذا يعني أن أفراد العينة يرون أن ضغوط العمل الناتجة عن البيئة المادية تسهم بدرجة متوسطة في تكوين ضغوط العمل لديهم. وهذا يظهر أن هذا المتغير أقل المتغيرات المكونة لضغوط العمل إسهاماً في تشكيل ضغوط العمل لدى عينة الدراسة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى القوة المالية لمنظمات القطاع الخاص في المملكة بشكل عام وفي مدينة الرياض بشكل خاص واستغلال ذلك في تهيئة بيئة مادية ملائمة بحيث لا تتسبب في إحداث ضجر وملل للعاملين في محيطها حيث

تدرك هذه المنظمات أن غياب بيئة العمل المناسبة يصيب العامل بالإحباط ويسهم في ضعف إنتاجيته وانخفاض ولائه. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عمار ٢٠٠٦م، عقيلي وآخرون ٢٠٠٨م). في التأكيد على أن بيئة العمل المادية أحد مسببات ضغوط العمل.

وبشكل عام فإن المتوسط العام لضغوط العمل (٣,٥٠ من ٥) مما يعني أن أفراد العينة موافقين تجاه ضغوط العمل التي يتعرضون لها. وهذا يعني أن ضغوط العمل لأفراد العينة لأفراد الدراسة مرتفعة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (عمار ٢٠٠٦م، السعد ودرويش ٢٠٠٨م، عقيلي وآخرون ٢٠٠٨م، خليفات والمطارنة ٢٠١٠م) وذلك في تأكيد معاناة مجتمعات تلك الدراسات من ضغوط العمل. وبالتالي فإن جميع النتائج في الجدول رقم (٥) تدعم الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة وتجعل قبولها ممكناً.

الفرضية الثانية: يبدى العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض ولاءً تجاه منظماتهم.

تم استفسار عينة الدراسة عن الولاء التنظيمي وكانت اجاباتهم كما يلي:

جدول رقم (٦): ترتيب آراء أفراد العينة لعبارات

الولاء التنظيمي وذلك تنازلياً وفق الوسط الحسابي

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ميل العبارة	الترتيب
٣	يهمني كثيراً مستقبل أفضل لهذه المنظمة	٣,٥٦	١,١٧	موافق	١
١	اعتبر نفسي عضواً وفعالاً في هذه المنظمة	٣,٣٠	١,٠٦	محايد	٢
٩	لدي ثقة بأن المنظمة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل فيها	٣,١٩	١,٠٦	محايد	٣
١١	في حال توفرت فرصة عمل مشابهة أفضل الاستمرار في عملي	٣,١٥	١,٢١	محايد	٤
١٥	أشعر بالانتماء لهذه المنظمة	٣,١٣	١,١٥	محايد	٥
٢	مستعد أن ابذل مزيد من الجهد لإنجاح عمل المنظمة	٣,١٢	١,٤٧	محايد	٦
٧	لدي استعداد لإنهاء عمري التقاعدي في هذه المنظمة	٣,١٢	١,١٥	محايد	٧
٥	سأؤثر سلباً لو تركت العمل بهذه المنظمة	٣,١١	١,١٤	محايد	٨

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ميل العبارة	الترتيب
٤	اشعر بارتباط داخلي تجاه هذه المنظمة	٣,٠٥	١,٤٢	محايد	٩
١٢	سأدافع عن المنظمة عند ذكرها بسوء حتى بعد تركي للعمل فيها	٣,٠٤	١,٤٦	محايد	١٠
٦	مازلت اشعر بالرضا عن قراري للعمل في هذه المنظمة .	٢,٨٩	١,٣٦	محايد	١١
١٠	أتحدث باعتزاز لأصدقائي عن عملي في المنظمة	٢,٨٨	١,٣٧	محايد	١٢
٨	لدي ثقة بان هذه المنظمة أكثر أمن وظيفي من المنظمات الأخرى	٢,٧٠	١,٤١	محايد	١٣
١	سأبقى في هذه المنظمة حتى مع توفر راتب ومزايا أفضل في مكان آخر	٢,٤٤	١,٠٤	غير موافق	١٤
١٤	أعتقد بأنني أخدم مستقبلي الوظيفي بالبقاء بهذه المنظمة	٢,٣٠	١,١٢	غير موافق	١٥
	المتوسط العام	٣,٠٠	١,٢٤	محايد	

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: جاءت في المرتبة الأولى عبارة " يهمني كثيرا مستقبل أفضل لهذه المنظمة" بوسط حسابي (٣,٥٦ من ٥)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة " أعتقد بأنني أخدم مستقبلي الوظيفي بالبقاء بهذه المنظمة " بوسط حسابي (٢,٣٠ من ٥). بلغ المتوسط العام لعبارات المحور (٣,٠٠ من ٥) مما يعني أن أفراد العينة محايدين تجاه الولاء التنظيمي. وهذا يظهر أن مجتمع الدراسة لديه مستوى متوسطاً من الولاء التنظيمي. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل التي تم تحديدها في الفقرات السابقة حيث يبدو أنها قد اسهمت في شعور عينة الدراسة بدرجة متوسطة من الولاء تجاه منظماتهم. وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسات (غنيم ٢٠٠٧م، الجريسي ٥١٤٣١) في درجة الولاء حيث أظهرت نتائج تلك الدراسات أن مجتمعاتها تتمتع بدرجة مرتفعة من الولاء، في حين أظهرت هذه الدراسة أن لدى العينة درجة متوسطة من الولاء التنظيمي. ويعزو الباحث هذا الفرق إلى اختلاف مجتمع هذه الدراسة عن مجتمعات تلك الدراسات والتي معظمها طبق في بيئة القطاع

العام، كما أن درجة ضغوط العمل المرتفعة التي يعانيها عينة هذه الدراسة قد أسهم في خفض درجة الولاء التنظيمي لديه. وبالتالي فإن جميع النتائج في الجدول رقم (٦) تدعم الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة وتجعل قبولها ممكناً.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

لإختبار هذا الفرض لجأ الباحث لدراسة الإرتباط بين المتغيرين وتوصل للنتائج التالية:

جدول رقم (٧): العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	نوع العلاقة	قوة العلاقة
-٠,٦٧	٠,٠٠٠	دالة إحصائياً	عكسية	قوية نوعاً ما

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (-٠,٦٧) مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين علاقة عكسية أي أنه كلما قلت ضغوط العمل زاد الولاء التنظيمي. العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١ وهي دلالة قوية.. هذا وقد قام الباحث بإجراء اختبار الانحدار لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٨): نتائج تحليل اختبار الانحدار لتأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الانحدار	٢٠٠,٧٩٦	١	٢٠٠,٧٩٦	٣١٦,٦٣٩	٠,٠٠٠
العوامل الباقية	٢٥٢,٣٩٢	٣٩٨	٠,٦٣٤		
التباين الكلي	٤٥٣,١٨٨	٣٩٩			

معامل الارتباط = ٠,٦٦٧ معامل التحديد = ٠,٤٤٣

وكما هو واضح في هذا الجدول فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0,000) وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط حيث بلغت (0,667) وهي قيمة ارتباط مرتفعة ودالة وتشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي. كما تدل قيمة مربع عامل الارتباط (معامل التحديد) والتي بلغت قيمتها (0,443) على أن متغير ضغوط العمل يفسر ما نسبته (44,3%) من التباين الحاصل في متغير الولاء التنظيمي. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن محاور ضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة بشكل عام تؤثر في مستوى الولاء التنظيمي حيث يشير معامل التحديد أن محور ضغوط العمل بمحاوره المتعددة هنا لها القابلية على تفسير (0,443) من الولاء التنظيمي لأفراد عينة الدراسة أما النسبة المتبقية والبالغة (55,7%) فإنها ترجع إلى تأثير متغيرات أخرى ليست مجال الدراسة الحالية. وهذه النتيجة تدل على أن هناك تأثير يمكن مراقبته وتحسينه في حالة متابعة الموضوع في الميدان المبحوث لفترات قادمة. ويمكن تحسين ذلك التأثير بدلالة المتغيرات الحالية في الدراسة أو من خلال إعادة صياغة منظومة القياس في دراسات تكميلية لاحقة. والجدول التالي يوضح ثوابت معادلة التنبؤ (الانحدار):

جدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

مستوى المعنوية	قيمة ت	قيمة Beta	قيمة B	
0.00	28.339		7.919	الثابت
0.00	-17.794	-0.666	-1.404	معامل الضغوط

ومن نتائج هذا الجدول تكون علاقة التنبؤ كما يلي: إذا افترضنا أن (ص) تمثل الولاء التنظيمي و(س) مستوى ضغوط العمل، تكون معادلة التنبؤ كما يلي: $ص = 7,919 - 1,404 \times س$ وتفسر هذه العلاقة مدى ارتباط الولاء التنظيمي بضغوط العمل حيث أن مستوى ضغوط العمل المرتفع لمجتمع هذه الدراسة قد أدى إلى خفض درجة الولاء وأسهم في تكوين رأي محايد (أي درجة متوسطة من الولاء التنظيمي) لدى مجتمع

الدراسة تجاه منظماتهم. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج (دراسة المير ١٩٩٥م) في كون العلاقة بين المتغيرين هي علاقة عكسية. وهذا ينسجم أيضاً مع الإطار النظري لهذه الدراسة الذي يبين أن هناك علاقة بين متغيري الدراسة وأن تلك العلاقة هي علاقة عكسية. وبالتالي فإن جميع النتائج في الجداول ارقام (٩،٧) تدعم الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة وتجعل قبولها ممكناً.

اختبار الفرضية الرابعة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية.

لإختبار هذه الفرضية لجأ الباحث لدراسة الفروق المعنوية التي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفة، وتوصل الباحث للنتائج التالية:

جدول رقم (١٠): نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة الفروق التي تعزى للمتغيرات

الشخصية والوظيفية

محاوير الاستبيان				المتغيرات الشخصية والوظيفية
الولاء التنظيمي		ضغوط العمل		
الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	
دال إحصائياً	٠,٠٠	دال إحصائياً	٠,٠٠	العمر
دال إحصائياً	٠,٠٠	دال إحصائياً	٠,٠٠	الحالة الاجتماعية
دال إحصائياً	٠,٠٠	دال إحصائياً	٠,٠٠	المستوى التعليمي
دال إحصائياً	٠,٠٠	دال إحصائياً	٠,٠٠	عدد سنوات الخدمة
دال إحصائياً	٠,٠٠	دال إحصائياً	٠,٠٠	الراتب الشهري
دال إحصائياً	٠,٠٠	دال إحصائياً	٠,٠٠	المسمى الوظيفي

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بالنسبة لضغوط العمل فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). بالنسبة للولاء التنظيمي فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). وللتعرف على مواقع هذه الفروق لجأ الباحثان إلى إجراء اختبار شففيه البعدية وذلك على النحو التالي:

١- متغير العمر:

جدول رقم (١١): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) لدراسة الفروق المعنوية التي

تعزى لمتغير العمر

مستوى المعنوية	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغيرات
٠,٠٠٠	٢٣,١٠٢	٦,٨٠٩	٣	٢٠,٤٢٧	بين المجموعات	ضغوط العمل
		٠,٢٠٦	٣٩٦	٨١,٤٥٨	داخل المجموعات	
			٣٩٩	١٠١,٨٨٥	المجموع	
٠,٠٠٠	١١,٨٥٠	١٢,٤٤٤	٣	٣٧,٣٣٢	بين المجموعات	الولاء التنظيمي
		١,٠٥٠	٣٩٦	٤١٥,٨٥٦	داخل المجموعات	
			٣٩٩	٤٥٣,١٨٨	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بالنسبة لضغوط العمل فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير العمر وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). بالنسبة للولاء التنظيمي فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير العمر وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). وللتعرف على مصادر هذه الفروقات لجأ الباحث لاختبار شففيه البعدي وذلك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (١٢): مصادر الفروق في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي تبعاً لاختلاف

متغير العمر

البعد	العمر	المتوسط الحسابي	اقل من ٣٠ عاماً	من ٣٠ إلى اقل من ٤٠ عاماً	من ٤٠ إلى اقل من ٥٠ عاماً	الفرق لصالح
ضغوط العمل	اقل من ٣٠ عاماً	٣,٣٢				
	من ٣٠ إلى اقل من ٤٠ عاماً	٣,٦٦	*		من ٣٠ إلى اقل من ٤٠ عاماً	
	من ٤٠ إلى اقل من ٥٠ عاماً	٣,٢١		*	من ٣٠ إلى اقل من ٤٠ عاماً	
	اكثر من ٥٠ عاماً	٣,٠٠		*	من ٣٠ إلى اقل من ٤٠ عاماً	
الولاء التنظيمي	اقل من ٣٠ عاماً	٣,٢٦				
	من ٣٠ إلى اقل من ٤٠ عاماً	٢,٨١				
	من ٤٠ إلى اقل من ٥٠ عاماً	٣,٢٥				
	اكثر من ٥٠ عاماً	٣,٨٥		*	اكثر من ٥٠ عاماً	

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

ويمكن إيضاح هذه الفروق كما يبينها الجدول على النحو التالي :

أ. محور ضغوط العمل: من الجدول يتضح وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل بين فئة العمر (أقل من ٣٠) والفئة (٣٠-أقل من ٤٠) لصالح الفئة الأولى. و يوجد فروق دالة إحصائية لضغوط العمل بين الفئة (٣٠ إلى أقل من ٤٠) وكل من الفئتين (٤٠ - أقل من ٥٠) و (أكثر من ٥٠) لصالح الفئة الأولى. وقد يعزى ذلك كون الفئتين لهما من الخبرة ما يساعدهما على الاستقرار والتأقلم مع الضغوط. وتتفق هذه النتيجة مع

نتائج دراسة (عقيلي وآخرون ٢٠٠٨م، خليفات والمطارنة ٢٠١٠م، السعد ودرويش ٢٠٠٨م والهنداوي ١٩٩٤م والمير ١٩٩٥م).

ب. محور الولاء التنظيمي: كما يوجد فروق معنوية دالة إحصائياً لمتغير الولاء التنظيمي بين فئة (٣٠- إلى أقل من ٤٠) وفئة (أكثر من ٥٠) وذلك لصالح فئة (أكثر من ٥٠) ويعزى ذلك إلى أن هذه الفئة ربما قضت مدة طويلة في المنظمة وارتبطت بها وباتت في حالة اندماج معها مما يجعلها أكثر ولاء للمنظمة خاصة وأنها تحصل على حوافز أعلى نتيجة الأقدمية غالباً كما أن الموظف إذا تقدم في العمر زادت رغبته في الاستقرار والثبات وعدم التنقل بين الوظائف. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المير ١٩٩٥م والمحتسب و جلعود ٢٠٠٧م).

٢- متغير الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (١٣): نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة الفروق المعنوية التي تعزى لمتغير

الحالة الاجتماعية

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
ضغوط العمل	بين المجموعات	٨,٠٣٩	٣	٢,٦٨٠	١١,٣٠٨	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٩٣,٨٤٦	٣٩٦	٠,٢٣٧		
	المجموع	١٠١,٨٨٥	٣٩٩			
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	٤١,٢٩٦	٣	١٣,٧٦٥	١٣,٢٣٤	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٤١١,٨٩٣	٣٩٦	١,٠٤٠		
	المجموع	٤٥٣,١٨٨	٣٩٩			

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بالنسبة لضغوط العمل فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير الحالة الاجتماعية وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). بالنسبة للولاء التنظيمي فيوجد فروق معنوية في آراء

المبوحين وفق متغير الحالة الاجتماعية وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). وللتعرف على مصادر هذه الفروقات لجأ الباحث لاختبار شيفيه البعدي وذلك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (١٤): مصادر الفروق في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي تبعاً لاختلاف

متغير الحالة الاجتماعية :

الفرق لصالح	أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	البعد /المح ور
					٣,٢٨	أعزب	ضغوط العمل
المتزوج				*	٣,٥٣	متزوج	
					٤,٠٨	مطلق	
المطلق		*			٣,١٦	أرمل	الولاء التنظيمي
المتزوج			*		٣,١٢	أعزب	
المتزوج		*			٣,٤٥	متزوج	
الأعزب				*	١,٤٧	مطلق	
					٣,١١	أرمل	

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

ويمكن إيضاح هذه الفروق كما يبينها الجدول على النحو التالي:

أ- ضغوط العمل: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين العزاب والمتزوجين لصالح المتزوجين وقد يعزى ذلك لمتطلبات الأسرة والتي تضاف إلى متطلبات العمل وبالتالي تزيد من الضغوط لدى المتزوج. ويتفق هذا مع نتائج دراسة (المير ١٩٩٥م وخليفات والمطارنة ٢٠١٠م). كذلك يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين المطلق والأرمل لصالح المطلق. وهذا قد يعزى ذلك إلى أن المطلق غالباً ما كان يعاني خلافات أسرية أدت به إلى الطلاق تجعله غير مستقر نفسياً مما يتسبب في زيادة الضغوط لديه.

ب. الولاء التنظيمي: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأعزب والمتزوج وكذلك المطلق لصالح المتزوجين. ويبدو أن المتطلبات الأسرية تجعل الفرد يرتبط

بمنظمتها ويوالي لها أكثر كونها المصدر الذي يستطيع عن طريقه تأمين متطلبات أسرته بعكس الأعزب والمطلق الذي لا ترقى لديه المتطلبات لمستوى المتزوجين. وكذلك يوجد فروق معنوية بين المطلق والأعزب لصالح الأعزب حيث ان ولائه لمنظمتها أكبر من المطلق وقد يعزى ذلك للحالة النفسية للمطلق التي تجعله غير مستقر.

٢- متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (١٥): نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة الفروق المعنوية التي تعزى لمتغير

المستوى التعليمي :

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
ضغوط العمل	بين المجموعات	٢٥,١١٥	٣	٨,٣٧٢	٤٣,١٨٤	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٧٦,٧٧٠	٣٩٦	٠,١٩٤		
	المجموع	١٠١,٨٨٥	٣٩٩			
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	٥٥,١١٨	٣	١٨,٣٧٣	١٨,٢٧٧	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٩٨,٠٧٠	٣٩٦	١,٠٠٥		
	المجموع	٤٥٣,١٨٨	٣٩٩			

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بالنسبة لضغوط العمل فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير المستوى التعليمي وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). بالنسبة للولاء التنظيمي فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير المستوى التعليمي وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). وللتعرف على مصادر هذه الفروقات لجأ الباحث لاختبار شيفيه البعدي وذلك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (١٦): مصادر الفروق في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي تبعاً لاختلاف

متغير المستوى التعليمي

البعد / المحور	المستوى التعليمي	الحسابي المتوسط	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	الفرق لصالح
ضغوط العمل	أقل من ثانوي	٣.٦٣				*	أقل من ثانوي
	ثانوي	٣.١٥					
	جامعي	٣.٦٨				*	جامعي
الولاء التنظيمي	دراسات عليا	٣.١٤					
	أقل من ثانوي	٤.٠٤			*		أقل من ثانوي
	ثانوي	٣.٥٢			*		ثانوي
	جامعي	٢.٧٤				*	جامعي
	دراسات عليا	٣.٤٥					

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

ويمكن إيضاح هذه الفروق كما يبينها الجدول على النحو التالي:

أ- ضغوط العمل: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين الفئتين (أقل من ثانوي) و (دراسات عليا) لصالح الأقل من الثانوي ويعزى ذلك لطبيعة عملهم في الوظائف الإدارية الدنيا أو الميدانية وهي وظائف غالباً ما تصاحب مع ضغوط أعلى بعكس فئة الدراسات العليا التي غالباً ما تكون في وظائف عليا تتصف مهامها بالوضوح كما أن أصحابها لديهم من التأهيل ما يساعدهم في أداء عملهم. كما يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئتين (الجامعي) وفئة (دراسات عليا) لصالح الجامعي. وقد يعزى ذلك لأن وظائفهم غالباً ما تقع في الإدارة الوسطى وهي وظائف تتصاحب مع ضغوط أعلى من الوظائف العليا والتي غالباً ما يحظى بها أصحاب مؤهلات الدراسات العليا. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (خليفات والمطارنة ٢٠١٠م).

ب- الولاء التنظيمي: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير الولاء التنظيمي بين مؤهل أقل من ثانوي و مؤهل (جامعي) لصالح الثانوي. وكذلك بين الثانوي والجامعي

لصالح الثانوي وبين الجامعي والدراسات العليا لصالح الجامعي. وقد يعزى ذلك إلى أن أصحاب المؤهلات الأقل غالباً ما تكون الفرص أمامهم أقل لذا يرتبطون بمنظمتهم ويوالون لها أكثر من أصحاب المؤهلات الأعلى التي غالباً ما تكون فرصهم في إيجاد البديل أسهل. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المحتسب و جلعود ٢٠٠٦م والغنيم ٢٠٠٨م والجريسي ٢١هـ).

٤- عدد سنوات الخدمة:

جدول رقم (١٧): نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة الفروق المعنوية التي تعزى لمتغير

عدد سنوات الخدمة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
ضغوط العمل	بين المجموعات	٢٠,١٦١	٣	٦,٧٢٠	٣٢,٥٦٤	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٨١,٧٢٤	٣٩٦	٠,٢٠٦		
	المجموع	١٠١,٨٨٥	٣٩٩			
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	٢٥٨,٩٧٥	٣	٨٦,٣٢٥	١٧٦,٠١٧	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١٩٤,٢١٣	٣٩٦	٠,٤٩٠		
	المجموع	٤٥٣,١٨٨	٣٩٩			

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بالنسبة لضغوط العمل توجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير عدد سنوات الخدمة وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). بالنسبة للولاء التنظيمي فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير عدد سنوات الخدمة وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٠) والذي هو أقل من (٠,٠٥). وللتعرف على مصادر هذه الفروقات لجأ الباحث لاختبار شيفيه البعدي وذلك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (١٨): مصادر الفروق في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي تبعاً

لاختلاف متغير عدد سنوات الخدمة

البعد/المحور	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	سنوات أقل من ٥	من ٥ إلى أقل من ١٥ سنة	من ١٥ إلى أقل من ١٥ سنة فأكثر	الفرق لصالح
ضغوط العمل	أقل من ٥ سنوات	٣,٦٣		*		أقل من ٥ سنوات
	من ٥ - أقل من ١٠ سنوات	٣,٤٥		*		من ٥ - أقل من ١٠ سنوات
	من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	٣,٣٤				
	١٥ سنة فأكثر	٣,١٢	*			أقل من ٥ سنوات
الولاء التنظيمي	أقل من ٥ سنوات	٣,٤٨		*		١٠ - أقل من ١٥
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٣,٧١				
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	٢,٠٢				
	١٥ سنة فأكثر	٣,٦٨				

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

أ- ضغوط العمل: يوجد فروق في ضغوط العمل بين الفئة (أقل من ٥ سنوات) وكلاً من (١٠- أقل من ١٥) و (١٥ فأكثر) لصالح فئة أقل من ٥ سنوات. ويوجد فروق معنوية بين الفئتين (٥- أقل من ١٠) و (١٠- أقل من ١٥) لصالح فئة (٥- أقل من ١٠). يعزى ذلك إلى أنه وبصفة عامة كلما ارتفع مستوى الخبرة قل الإحساس بضغوط العمل حيث أن الخبرة تساعد على انجاز الأعمال في أوقاتها وبمستوى منخفض من الأخطاء حيث تسهم الخبرة في الحد من مسببات ضغوط العمل وهذا بدوره يسهم في تقليل ضغوط العمل. وتتفق هذه النتيجة مع (دراسة عقيلي وآخرون ٢٠٠٨م، خليفات والمطارنة ٢٠١٠م، السعد و درويش ٢٠٠٨م والمير ١٩٩٥م).

ب- الولاء التنظيمي: يوجد فروق معنوية للولاء التنظيمي بين فئتي الخبرة (أقل من ٥ سنوات) و (١٠- أقل من ١٥) لصالح الفئة الثانية. ويعزى ذلك إلى أن زيادة عدد سنوات الخبرة يجعل الموظف أكثر استقراراً وبالتالي يتبنى أهداف وقيم المنظمة فيصبح أكثر ولاءً للمنظمة.

٥- متغير الراتب الشهري:

جدول رقم (١٩): نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة الفروق المعنوية التي تعزى لمتغير

الراتب الشهري

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
ضغوط العمل	بين المجموعات	١١,٤٦٣	٣	٣,٨٢١	١٦,٧٣٤	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٩٠,٤٢٢	٣٩٦	٠,٢٢٨		
	المجموع	١٠١,٨٨٥	٣٩٩			
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	١٧٠,٩٤١	٣	٥٦,٩٨٠	٧٩,٩٤٥	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٢٨٢,٢٤٧	٣٩٦	٠,٧١٣		
	المجموع	٤٥٣,١٨٨	٣٩٩			

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بالنسبة لضغوط العمل فيوجد فروق معنوية في آراء المبحوثين وفق متغير الراتب الشهري وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٥) والذي هو أقل من (٠,٠٥). بالنسبة للولاء التنظيمي فيوجد فروق معنوية في آراء المبحوثين وفق متغير الراتب الشهري وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٥) والذي هو أقل من (٠,٠٥). وللتعرف على مصادر هذه الفروقات لجأ الباحث لاختبار شيفيه البعدي وذلك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٢٠): مصادر الفروق في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي تبعاً

لاختلاف متغير الراتب

الفرق لصالح	أكثر من ١٥ ألف ريال	من ١٠ - ١٥ ألف ريال	من ٥ - أقل ١٠ آلاف ريال	أقل من ٥ آلاف ريال	المتوسط الحسابي	الراتب	البعد / المحور
أقل من ٥٠٠٠			*		٣,٧٧	أقل من ٥ آلاف	ضغوط العمل
٥ - أقل من ١٠ آلاف		*			٣,٣٤	من ٥ - أقل ١٠ آلاف ريال	
من ١٠ - أقل من ١٥ آلاف	*				٣,٦٥	من ١٠ - أقل ١٥ آلاف ريال	
أقل من ٥٠٠٠ آلاف				*	٣,٣١	أكثر من ١٥ آلاف ريال	
أقل من ٥ آلاف		*			٣,٩٣	أقل من ٥ آلاف ريال	الولاء التنظيمي
					٣,٤٥	من ٥ - أقل ١٠ آلاف ريال	
					٣,٣٥	من ١٠ - ١٥ آلاف ريال	
					٣,٧٧	أكثر من ١٥ آلاف ريال	

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

ويمكن إيضاح هذه الفروق كما يبينها الجدول على النحو التالي :

أ- ضغوط العمل: يوجد فروق معنوية لضغوط العمل بين فئة الرواتب (أقل من ٥٠٠٠) وفتنّي الرواتب (٥٠٠٠ - أقل من ١٠٠٠٠) و (١٥٠٠٠ فأكثر) لصالح الفئة الأولى. كما يوجد فروق معنوية بين الفئتين (٥٠٠٠ - أقل من ١٠٠٠٠) و (١٠٠٠٠ - أقل من ١٥٠٠٠) لصالح الفئة الأولى. وكذلك يوجد فروق بين (١٠٠٠٠ - أقل من ١٥٠٠٠) وفتنة أكثر من (١٥٠٠٠) لصالح الفئة الأولى. ويعزى هذا إلى ان الرواتب المتدنية لا تغطي متطلبات الحياة فتولد ضغوطاً لدى أصحابها.

ب- الولاء التنظيمي: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي بين الفئتين (أقل من ٥٠٠٠) و (١٠٠٠٠ إلى أقل من ١٥٠٠٠) لصالح الفئة الأولى. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أصحاب الرواتب الأقل هم من أصحاب المؤهلات والمهارات المتدنية و التي يتصف الطلب عليها بأنه قليل نوعاً ما لذلك فإن هذا الصنف حينما يجد فرصة عمل فإنه غالباً ما يرتبط بهذه المنظمة التي احتوته رغم قل مؤهلاته لذلك يزداد ولاؤه لها.

. متغير المسمى الوظيفي:

جدول رقم (٢١): نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة الفروق المعنوية التي تعزى لمتغير

المسمى الوظيفي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
ضغوط العمل	بين المجموعات	٣٤,٣٤١	٣	١١,٤٤٧	٦٧,١١٣	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٦٧,٥٤٤	٣٩٦	٠,١٧١		
	المجموع	١٠١,٨٨٥	٣٩٩			
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	١٨١,٩٢٢	٣	٦٠,٦٤١	٨٨,٥٢٥	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٢٧١,٢٦٦	٣٩٦	٠,٦٨٥		
	المجموع	٤٥٣,١٨٨	٣٩٩			

*تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بالنسبة لضغوط العمل فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير المسمى الوظيفي وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٥) والذي هو أقل من (٠,٠٥). بالنسبة للولاء التنظيمي فيوجد فروق معنوية في آراء الباحثين وفق متغير المسمى الوظيفي وذلك من خلال مستوى المعنوية (٠,٠٥) والذي هو أقل من (٠,٠٥). وللتعرف على مصادر هذه الفروقات لجأ الباحث لاختبار شيفيه البعدي وذلك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٢٢): مصادر الفروق في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي تبعاً لاختلاف

المسمى الوظيفي

البعد / المحور	المسمى الوظيفي	الحساب المتوسط	مدير عام	مدير ادارة	رئيس قسم	موظف	الفرق لصالح
ضغوط العمل	مدير عام	٢,٩٠					الموظف *
	مدير إدارة	٣,١٧			*		رئيس قسم
	رئيس قسم	٣,٣٨				*	الموظف
	موظف	٣,٤٦					
الولاء التنظيمي	مدير عام	٣,٧٨			*		رئيس قسم
	مدير ادارة	٣,٤٥					
	رئيس قسم	٢,٠٩			*		موظف
	موظف	٣,٢٤					

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

ويمكن إيضاح هذه الفروق كما يبينها الجدول على النحو التالي :

أ- ضغوط العمل: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير ضغوط العمل بين الموظفين وكلاً من المدراء العامين ورؤساء الأقسام لصالح الفئة الأولى. كما يوجد فروق بين مدير إدارة ورئيس قسم و الموظف لصالح الموظف ويعزى ذلك كون الموظف

يمارس الأعمال التشغيلية والتنفيذية والتي يتطلب تنفيذها وقتاً محدداً ودقة معينة مما يولد ضغوطاً إضافية لديه، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (السعد ودرويش، ٢٠٠٨م).
ب- الولاء التنظيمي: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير المسمى الوظيفي بين المدير العام ورئيس القسم وذلك لصالح المدير العام وكذلك بين رئيس القسم والموظف لصالح رئيس القسم. ويمكن تفسير ذلك أن الوظائف الرئاسية غالباً لا يتولاه إلا أشخاص أمضوا وقت طويل في المنظمة وتشربوا ثقافتها وتبنوا أهدافها وقيمها وهو الأمر الذي ينعكس في مستو عال من الولاء لهذه المنظمة لديهم. وبالتالي فإن جميع النتائج في الجداول ارقام (من ١٠ الى ٢٢) تدعم الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة وتجعل قبولها ممكناً.

* * *

النتائج و توصيات الدراسة

ملخص النتائج: من ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي:

- ان أفراد العينة يعانون بدرجة مرتفعة من أبعاد ضغوط العمل التالية: الابداع وفرص التقدم الوظيفي، ومن ثم عبء الدور، فغموض الدور، فصراع الدور.
- ان أفراد العينة يعانون من ضغوط العمل بدرجة متوسطة تجاه بعد واحد فقط ألا وهو بيئة العمل المادية.
- لدى أفراد العينة ولاء بدرجة متوسطة تجاه منظماتهم.
- توجد علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي وهذه العلاقة هي علاقة عكسية، أي أنه كلما قلت ضغوط العمل زاد الولاء التنظيمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

التوصيات: وفي ضوء هذه النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات وهي:

1. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بمعنى أن يعين أو ينقل الموظف إلى الوظيفة التي تتلاءم مع قدراته ومؤهلاته واستعداداته وميوله الشخصية مما يزيد اهتمامه وقبوله للعمل والتخفيف من شعوره بعبء العمل.
2. تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن المنظمة التي يعملون بها، وهذا يؤدي بدوره إلى إزالة الغموض ويخفف من ضغوط العمل. كما يؤدي إحاطة العاملين بكل ما يجري داخل المنظمة التي يعملون بها إلى شعورهم بالولاء لهذه المنظمة وإلى إحساسهم بقيمتهم مما يرفع روحهم المعنوية وزيادة أدائهم وكفاءتهم الإنتاجية.

٢. تطوير نظم وقنوات الاتصال بالمنظمة: إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، ويؤكد أن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة، الأمر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل.

٤. يجب على منظمات القطاع الخاص أن توفر وظائف بمسارات وظيفية واضحة تكفل للعاملين المتميزين فرصاً للتقدم المهني، وهو الأمر الذي سيشعرهم بالثقة في المنظمة ويخفف عنهم المخاوف على مستقبلهم الوظيفي وبالتالي يسهم في تخفيض مستويات ضغوط العمل ويرفع ولائهم التنظيمي.

٥. يجب الاهتمام ببيئة العمل وتهيئتها لتساعد العاملين على أداء أعمالهم بأريحية وطمأنينة وتذليل كافة المعوقات التي تؤدي إلى رفع مستويات ضغوط العمل سواءً تعلق ذلك بتصميم مكان العمل أو محتوياته المادية.

٦. يجب أن تتعرف الإدارة على أهم المصادر المسببة للضغوط في محيط العمل، وبالتالي تتبنى مجموعة من الإجراءات والبرامج الإيجابية المناسبة لإزالة تلك المصادر أو على الأقل التخفيف من حدتها ومن ذلك:

- إعادة تصميم الوظائف: يكون الهدف من إعادة التصميم هو تخفيف أعباء الوظيفة، إثراء الوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية أو إذكاء روح التحدي، وخلق حالة من التعاون الجماعي.
- نظم الاختيار والتعيين: يلزم تطويرها بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل للوظيفة محل الاختيار والتعيين.
- تصميم نظم الحوافز وتقويم الأداء: إعادة فحص نظم الحوافز وتقويم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم للموضوعية والعدالة.

- تطوير برامج تدريب نوعية: ستساعد على تنمية قدرات الفرد في التعامل مع مشكلات العمل وإكسابه المعارف والمهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الغير، وكيفية التصرف في المواقف المختلفة بالشكل المناسب.
- إقامة أنشطة اجتماعية بصورة دورية: تعمل على ازالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جومن الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل .

* * *

المراجع

أولاً المراجع العربية :

- ابو العلا، محمد. ١٤٣٠هـ. **ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية-غزه.
- الأحمدى، طلال. ٢٠٠٤م. **الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة**. المجلة العربية للإدارة، المجلد رقم (٢٤)، العدد رقم (١).
- الجريسي، بدر. ١٤٣١هـ. **الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين في مجلس الشورى السعودي من وجهة نظرهم**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية-الرياض.
- الحربي، نهلة. ١٤٢٨هـ. **أثر ضغوط العمل على مستوى العلاقات الإنسانية بين المشرفات التربويات بإدارة الاشراف التربوي بمدينة مكة المكرمة**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى.
- الخضيري، محسن. ١٩٩١م. **الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، والعلاج**. مكتبة مديولي للنشر-القاهرة.
- خليفات، عبدالفتاح والمطارنة، شرين. ٢٠١٠م. **اثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي**. مجلة دمشق، المجلد رقم (٢٦)، العدد رقم (٢٠١).
- الدوسري، سعد. ٢٠٠٥م. **ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الرواشده، خلف. ٢٠٠٧م. **صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي**. دار الحامد-عمان.
- رويم، فايزة. ٢٠١٠م. **واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية دراسة ميدانية بمدينة ورفلة**. مجلة الدراسات النفسية والتربوية، العدد رقم (٥).
- السباعي، هنية. ٢٠٠١م. **ضغوط العمل مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفتيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية**. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة أم القرى.
- السعد، صالح ودرويش، مراد. ١٤٢٩هـ. **اسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية: دراسة استكشافية**. مجلة الاقتصاد والادارة، المجلد رقم (٢٢)، العدد رقم (١).
- السعود، راتب وسلطان، سوزان. ٢٠٠٩م. **درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية لأعضاء الهيئات التدريسية فيها**. مجلة جامعة دمشق، المجلد رقم (٢٥)، العدد رقم (١).
- السليم، عبدالله. ٢٠٠٢م. **أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية**. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية.
- سيكاران، أوما. ترجمة بسيوني، اسماعيل. ٢٠١٠م. **طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية**. دار المريخ-الرياض.
- شوايش، مصطفى. ٢٠٠٤م. **إدارة الموارد البشرية، دار الشروق-جدة**.
- علاقي، مدني. ١٤١٤هـ. **الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، الطبعة السادسة**. مكتبة زهران للنشر-جدة.

- علاقي، مدني. ٢٠٠٧م. إدارة الموارد البشرية، الطبعة السادسة، دار الحزم. عريق، لطيفة وحبیب، الود. ٢٠١٣م. اقتراح نموذج عملي من اجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد رقم (١).
- عمار، تغريد. ٢٠٠٦م. أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير مشورة. الجامعة الإسلامية.
- العميان، محمد. ٢٠١٠م. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الخامسة، دار وائل- عمان.
- عورتاني، مأمون. ٢٠٠٣م. العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية- نابلس.
- غنيم، يوسف. ٢٠٠٧م. العلاقة بين الرضا والولاء التنظيمي عند اعضاء هيئة التدريس. مجلة جامعة الازهر، المجلد رقم (٩)، العدد رقم (٢).
- الفارس، سليمان. ٢٠١١م. أثر سياسات التحفيز على الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد رقم (٢٧)، العدد رقم (١).
- الفهداوي، خليفة والقطاونة، نشأت. ٢٠٠٤م. تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية. المجلة العربية للإدارة، المجلد رقم (٢٤)، العدد رقم (١٨).
- المحتسب، لينة و الجلعود، مروان. ٢٠٠٧م. أبعاد الولاء التنظيمي العوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل. مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات والأبحاث، العدد رقم (١١).
- المير، عبد الرحيم. ١٩٩٥م. العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة. مجلة الإدارة العامة، المجلد رقم (٣٥)، العدد رقم (٢).
- النقيب، مؤيد. (٢٠١٢م). العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي؛ دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد (٤) العدد (٩).
- النوشان، علي. ٢٠٠٣م. ضغوط العمل وأثارها على عملية اتخاذ القرارات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- الهنداوي، وفيه. ١٩٩٤م. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل. مجلة الإداري، العدد رقم (٥٨).
- هيجان، عبد الرحمن. ١٤١٩هـ. ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، مطابع معهد الإدارة العامة- الرياض.

ثانياً المراجع الأجنبية :

- Al-Omar, B. 2003. Sources of Work Stress among Hospital Staff at Saudi MOH. Journal of King Abdulaziz University: Economics and Administration. Jeddah: King Abdulaziz University, Scientific Publishing Centre, 17 (1).
- Bruce, Buchanan, 1974. "Building Organizational Commitment of Manger in Work Organizations", Administrative Science Quarterly, Vol. 19, No. 4.
- Fisher, R. 2001. Role Stress, The Type Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. Behavioral Reseach In Accounting, (13).
- Kaewboonchoo, O; Yingyuad, B; and Jinayon, A. 2014. Job Stress and Intent to Stay at Work among Registered Female Nurses Working in Thai Hospitals. Journal of Occupational Health, Volume (56), Issue (2).
- Klassen, C. 2013. Job Stress and Turnover among Registered Nurses Acute Care. Unpublished Master Thesis. Trinity Western University.
- Mureau, A. 2002. Workplace Stress: A Collective Bargaining Issue, Health and safety at Work: A Trade Union Priority, Labour Education, 1 (126).
- Quick, J. and Quick, J. D. 1984. Organizations Stress and Preventive Management. New York: McGraw-Hill.
- Somech, Anit; Bogler, Ronit, 2002. "Antecedents and Consequences of Teacher Organizational and Professional Commitment", Educational Administration Quarterly, 38(4).
- Swarnalatha, C. and Sureshkrishna, G. 2014. A Study on Job Stress, Job Performance, and Employee Job Satisfaction among Female Employees of



Automotive Industries in India. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Volume (8), Issue (1).

- Yousef, D., A., 2002. "Job Satisfaction as A mediator of the Relationship Between Role Stressors and Organizational Commitment: A Study From an Arabic Cultural Perspective", Journal of Managerial Psychology, 17(4).

* * *



استبانة عن

أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

دراسة ميدانية على شركات القطاع الخاص

الموقر

سعادة الموظف / المدير

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.... أما بعد:

فأتقدم بداية بجزيل الشكر والعرفان لسعادتكم وأرجو لكم ولمؤسستكم مزيداً من التقدم والنجاح. وأود الإشارة إلى أنني أقوم حالياً بإجراء دراسة تهدف إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند موظفي شركات القطاع الخاص. وحيث أن الشريحة المستهدفة هم من العاملين بمؤسستكم، وسعادتكم أحد هذه الشرائح الموقرة، ونظراً لأهمية الدراسة والتطبيقات الحيوية التي يمكن الخروج بها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات بمؤسساتنا الخاصة في المملكة. عليه أرجو من سعادتكم المساهمة في تنفيذ الدراسة، وذلك بالإجابة على أسئلة الاستبانة المرفقة، ومع إدراكي التام بأن وقتكم ثمين فاني أؤكد بأن تعبئتها لن يستغرق أكثر من عشر دقائق شاكراً لكم سلفاً تجاوبكم وحرصكم، ومؤكداً لكم أن هذه الاستبانة لا تسأل عن اسم الموظف بأي حال من الأحوال وإجاباتها ستعامل بالسرية التامة ولن تستخدم لغير البحث العلمي.

ولسعادتكم خالص تحياتي وتقديري

البيانات الأساسية:-

الرجاء وضع علامة (√) في الخانة التي تناسبك.

العمر:

- | | | | |
|---------------------------|-----|---------------------------|-----|
| أقل من ٣٠ عاماً | () | من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عاماً | () |
| من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عاماً | () | أكثر من ٥٠ عاماً | () |

الحالة الاجتماعية:

- | | | | |
|------|-----|-------|-----|
| أعزب | () | متزوج | () |
| مطلق | () | أرمل | () |

المستوى التعليمي:

- | | | | |
|------------------------|-----|-------------|-----|
| أقل من الثانوية العامة | () | ثانوية عامة | () |
| جامعي | () | دراسات عليا | () |

عدد سنوات الخدمة:

- | | | | |
|-------------------------|-----|--------------------------|-----|
| أقل من ٥ سنوات | () | من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات | () |
| من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة | () | ١٥ سنة فأكثر | () |

الراتب الشهري:

- | | | | |
|-------------------------------|-----|-------------------------------|-----|
| أقل من ٥٠٠٠ ريال | () | من ٥٠٠٠ - أقل من ١٠ آلاف ريال | () |
| من ١٠٠٠٠ - أقل من ١٥ ألف ريال | () | أكثر من ١٥ ألف ريال | () |

المسمى الوظيفي:

- | | | | |
|----------|-----|------------|-----|
| مدير عام | () | مدير إدارة | () |
| رئيس قسم | () | موظف | () |

المحور الأول: مسببات ضغوط العمل

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	إطلاقاً	غير موافق
صراع الدور							
١	أنجز اعمالاً بطريقة اعتقد أنها خاطئة						
٢	اشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الخاصة						
٣	ما اتخذه من قرارات ومواقف تؤثر على مصالح الآخرين من حولي						
٤	أجد نفسي احياناً في مأزق بين مديري المباشر والموظفين						
٥	أقوم بأداء أعمال تكون مقبولة عند شخص ومرفوضة عند الآخرين						
غموض الدور							
٦	مستولياتي الوظيفية غير محددة						
٧	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي						
٨	لا يوجد التزام بخطوط المرجعية في المنظمة التي اعمل بها						
٩	حدود صلاحياتي غير واضحة						
١٠	الإدارة العليا لا تفوض صلاحيات واسعة لإنجاز الأعمال المكلفين بها						
عبء العمل							
١١	حجم العمل الذي أقوم به يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل						
١٢	وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ما أكلف به						
١٣	الأعمال المطلوبة اعتبرها صعبة وبعض الأحيان معقدة						
١٤	أتحمل مسئولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض						
١٥	يتكرر استدعائي للعمل أيام إجازتي بصورة كبيرة						

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
١٦	زيادة أعبائي في العمل مقارنة بالزملاء					
بيئة العمل المادية						
١٧	الإمكانات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز العمل غير متوفرة					
١٨	الضوضاء في مكنتي غير مناسبة لطبيعة عملي					
١٩	طبيعة الديكورات والترتيبات داخل المكتب غير مناسبة					
٢٠	الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة					
٢١	الإضاءة والتهوية في مكنتي تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي					
الإبداع وفرص التقدم الوظيفي						
٢٢	لا يوجد فرص للترقية والتقدم في عملي الحالي					
٢٣	إذا رغبت أن أترقى لمرتبة أعلى لا بد من البحث عن منظمة أخرى					
٢٤	لا تحدد وظيفتي مساراً للتطور المهني في المستقبل					
٢٥	لم تمنحني الإدارة فرصة لتقديم الأفكار الإبداعية لتطوير العمل					
٢٦	لا تدفع المنظمة باتجاه تقديم الإبداعات و الابتكارات					

المحور الثاني : الولاء التنظيمي :

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	إطلاقاً	غير موافق
٢٧	اعتبر نفسي عضو بناء وفعال في هذه المنظمة						
٢٨	مستعد أن ابذل مزيد من الجهد لإنجاح عمل المنظمة						
٢٩	يهمني كثيراً مستقبل أفضل لهذه المنظمة						
٣٠	اشعر بارتباط داخلي تجاه هذه المنظمة						
٣١	سأتأثر سلباً لو تركت العمل بهذه المنظمة						
٣٢	مازلت اشعر بالرضا عن قراري للعمل في هذه المنظمة						
٣٣	لدي استعداد لإنهاء عمري التقاعدي في هذه المنظمة						
٣٤	لدي ثقة بأن هذه المنظمة أكثر أمن وظيفي من المنظمات الأخرى						
٣٥	لدي ثقة بأن المنظمة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل فيها						
٣٦	أحدثت باعتزاز لأصدقائي عن عملي في المنظمة						
٣٧	في حال توفرت فرصة عمل مشابهة أفضل الاستمرار في عملي						
٣٨	سأدافع عن المنظمة عند ذكرها بسوء حتى بعد تركي للعمل فيها						
٣٩	سأبقى في هذه المنظمة حتى مع توفر راتب ومزايا أفضل في مكان آخر						
٤٠	أعتقد بأنني أخدم مستقبلي الوظيفي بالبقاء بهذه المنظمة						
٤١	أشعر بالانتماء لهذه المنظمة						

* * *

- Wathefee: Derasah Maydaneyyah li Ayyana min Al-Muassasaat Al-Sehheyya bi Mohafazat Al-Anbar. Majaat Alanbar University lil Uloum Al-Eqtasadeyyah wa Al-Edareyyah. Volume No. 4, Issue No. 9.
28. Al-Nashwaan, Ali. (2003) AD. Dhoghoot Al-Amal wa Atharoha ala Amaleyyat Itekhat Al-Qararaat. Unpublished MA Dissertation. Arab Naif Iniversity for Security Sciences.
29. Al-Hendawy, Wafeeh. (1994) AD. Istratejeyyat Al-Taamol ma' Doghoot Al-Amal. Majallet Al-Idary. Issue No. 58.
30. Haijaan, Abdulrahman. (1419) AH. Doghoot Al-Amal Manhaj Shamel Li Derasat Masaderooha wa Nataejoha wa kaifeyyat Idaratoha, Public Administration Institute Press, Riyadh.
31. Yusuf, Darweesh. (1999) AD. Al-Alaaqah bain Dafeyyat Al-Amal Al-Dakheleyyah wal A-Iltezam Al-Tanthemee wa Al-Adaa' Al-Wathefee wa Al-Khasaes Al-fardeyyah: Derasat Maydaneyyah, Majalat Al-Idarah, Volume no. 39, Issue No. 3

* * *

14. Seekran, Oma. Translated by Basyouni, Ismael. (2010) AD. Toroq Al-Baheth fi Al-Idarah: Madkhal li Benaat Al-Maharat Al-Bahtheyyah. Dar Al-Mareekh, Riyadh.
15. Shaweesh, Mustafa. (2004) AD. Idarat Al-Maward Al-Bashareyyah, Dar Al-Shorooq. Jeddah.
16. Alaqee, Madany. (1414) AH. Al-Idarah: Derasat Tahleeyyah lil Wathaeef wa Al-Qararaat Al-Idareyyah. 6th edition. Zahran Publication House, Jeddah.
17. Alaqee, Madany. (2007) AD. Idarat Al-Mawared Al-Bashareyyah. 6th Edition. Dar Al-Hazem.
18. Areeq, Lateefah and Habeeb, Al-Wedd. (2013) AD. Iqterah Namoothaj Amaly min Ajel Tahqeeq Al-Redha Al-Wathefey lada Al-Ameleen Al-Latheen Yoanon min Dhoghoot Al-Amal fi Al-Muassasaat Al-Senaeyyah. Majallat Al-Derasaat wa Al-Bohooth Al-Ijtemayyah, Issue No. (1).
19. Ammar, Taghreed. (2006) AD. Athar Al-Mutaghayyerat Al-Dakhelyyah ala Mostawa Dhaghet Al-Amal lada Al-Hayah Al-Idarayyah wa Al-Akademyyah fi Al-Jameaat Al-falastenyyah bi Qetaa' Ghazzah. Unpublished MA Dissertation. Islamic University.
20. Al-Amyaan, Mohammed (2010) AD. Al-Solook Al-Tantheymy fi Munathammat Al-Amal, 5th Edition, Dar Wael. Amman.
21. Ortaany, Ma'amon (2003) AD. Al-Alaaqah bain Al-Walaa' Al-Mehanay wa Al-Namat Al-Qeyady la Al-idareyyen fi Wezarat Al-Soltah Al-Wataneyyah. Unpublished MA Thesis, An-Najah National University, Nablus.
22. Ghenaim, Yusuf. (2007) AD. Al-Alaaqah bain Al-Redha wa Al-Wala'a Al-Tantheemee enda A'dhaa' Haiet Al-Tadrees. Al-Zahar university Journal, Volume No. 9, Issue No. 2.
23. Al-Fares, Suleiman. (2011) AD. Athar Seyasaat Al-Tahfeez ala Al-Wala'a Al-Tantheemee fi Al-Muassasaat Al-Ammah. Majalat Jameat demashq lil Uloom Al-Iqtisadeyyah wa Al-Qanouneyyah, Volume No. 27, issue No. 1.
24. Al-Fahdawy, Khalefah and Al-Qatawenah, Nasha'at. (2004). Ta'theraat Al-Adalah Al-Tantheemayyah fi al-Wala'a Al-Tantheemee: Derasat Maydaneyyah lil Al-Dawa'er Al-Markazeyyah fi Muhafazaat Al-Janooob Al-Orduneyyah. Al-Majallah Al-Arabeyyah lil Al-Idarah, No. 24. Issue No. 18.
25. Al-Muhtaseb, Lenah and Al-Jaloud, Marwan. (2007) AD. Abaad Al-Wala'a Al-Tantheemee: Al-Awamel Al-Muatherah alaih lada Muwathafee Al-Bonook fi Muhafzat Al-Khaleel. Majallet Jameat Al-Judus Al-Maftoha lil Derasaat wa Al-Abhaath, Issue No. (11).
26. Al-Meer, Abdulraheem. (1995) AD. Al-Alaaqah bain Dhoghoot Al-Amal wa bain Al-Wala'a Al-Tantheemee wa Al-Adaa' wa Al-Redha Al-Wathefee wa Al-sefaat Al-Shakhseyyah: Comparative Sudy. Majalt Al-Edarah Al-Amah. Volume No. 35, Issue No. 2.
27. Al-Naqeeb, Muayyad. (2012) AD. Al-Awamel Al-Tantheemeyyah al-Musabbabah li Dhghoot Al-Alamal wa Alaqtaha bi Al-Intemaa' Al-

Arabic References

1. Abo Al-Ola, Mohammed. 1430 AH. Dhughoot Al-Amal wa Atharoha alaa Al-Walaa Al-Tanthemee: Derasat Tatbeqiyyah alaa Al-Mudaraa Al-Amleen fi Wezarat Al-Dakhleeyah fi Qettaa Ghazzah. Unpublished MA Thesis. Islamic University in Gaza.
2. Al-Ahmadi, Talal. 2004 AD. Al-Walaa Al-Tanthemee wa Alaqatoho bi Al-Khasaes Al-Shakhseyya wa Al-Raghbah fi tark Al-Munathamah wa Al-Mehnah. Al-Majallah Al-Arabiyya Lelidarah, Volume No. 24, Issue No. 1.
3. Al-Juraisi, Badr. 1431 AH. Al-Rooh Al-Manaweeyyah wa Alaqateha bi Al-Walaa Al-Tanthemee Lelameleen fi Majles Al-Shoorah Al-Saudi min Wejhet Natharehem. Unpublished MA Thesis. Naif Arab University, Riyadh.
4. Al-Harbi, Nahlah. 1428 AH. Athar Doghoot Al-Amal ala Mostawa Al-Alaqaat Al-Ensanyya bain Al-Mushrefaat Al-Tarbaweeyyat bi Idaret Al-Ishraf Al-Tarbawee bi madeenat Makkah Al-Mokrramah. Unpublished MA Thesis. Um Al-Qura University.
5. Al-Khudairy, Muhsen. 1991 AD. Al-Dhoghoot Al-Idaryyah: Al-Thaherah, Al-Asbaabwa Al-Elaaj. Madbouli Publication House, Cairo.
6. Khlaifaat, Abdulfattah and Al-Matarenah, Shereen. 2010 AD. Athar Doghoot Al-Amal fi Al-Adaa Al-Watheefee. Damascus Journal, Volume No. 26, Issue No. 1, 2.
7. Al-Dawsary, Saad. 2005 AD. Doghoot Al-Amal wa Alaqateha bi Al-Walaa Al-Tanthemee fi Al-Ajhezah Al-Amneyyah. Unpublished MA Thesis. Naif Arab University for Security Sciences.
8. Al-Rawashedah, Khalaf. (2007). Sena'at Al-Qaraar Al-madrasy wa Al-Sho'or bi Al-Amen wa Al-Walaa' Al-Tanthemee. Dar Al-hamed. Amman.
9. Rowaim, Fayzah. 2010 AD. Waqa Al-Walaa Al-Tanthemee fi Al-Muassasaat Al-Mehaneyyah: Derasat Maydaneyyah fi Madenat Warfalah. Majalat Al-Derasat Al-Nafseyyah wa Al-Tarbaweeyyah. Issue No. 5
10. Al-Sebaee, Haneyyah. 2001 AD. Dhughoot Al-Amal: Mustawayatoha wa Masaderoha wa Estratejeyat Edaratoha lada Al-idareyyat wa Al-Fatayat Al-Saudeyyat Al-Amelaat fi Al-Jameaat Al-Saudiyyah. Unpublished PhD Thesis. Um Al-Qura University.
11. Al-Saad, Saleh and Darweesh, Murad. (1429) AH. Asbab wa Nataej Doghoot Al-Amal fi Beeat Al-Murajaah Al-Saudiyyah: Deraasah Estekshafeyyah. Majalat Al-Eqtasad wa Al-Edarah, Volume No. 22, issue No. 1.
12. Al-Saud, Rateb and Sultan, Suzan. 2009 AD. Darajet Al-Adalah Al-Tanthemeeyyah lada Roasaa' Al-Aqsam Al-Akademeyyah li Adaa' Al-Hayaat Al-Tadresyyah feha. Majalat Jameyyat Demashq, Volume no. 25, Issue No. 1.
13. Al-Saleem, Abdullah. (2002) AD. Athar Al-Mutaghayerat Al-Tanthemeeyyah ala Mustwa Al-Ebdaa' Al-Edary lil Ameleen fi Al-Ajhezah Al-Amneyyah. MA Thesis. Naif Arab University.

The Impact of Work Stress on Organizational Commitment: A Study on Employees from Saudi Private Organizations

Dr. Mohammed S. AL-Amri

Associate Professor of OB and HRM
King Saud University

Obaied S. AL-Sahali

Researcher in
Business Administration

Abstract:

This study aims at empirically determines recognition of real levels of work stress that employees faced at private sector institutions in Riyadh city, determining their organizational commitment and the impact of work stress on it.

The study reached the following results: the levels of work stress and organizational commitment were slightly high, the causes of work stresses leveled in a descending order as per its contribution in these stresses, which are (lack of career promotion, burden of role, role confusion, role conflict, physical work environment), there is an adverse relationship between work stress and organizational commitment, finally there are significant relationships between organizational commitment and some demographic variables. The study provided a no. of recommendations and suggestions.

KEY WORDS

Work stress, organizational commitment, and Saudi Public Organizations.