

أثر ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي للعاملين في مستشفى الصمات في محافظة عمران " دراسة حالة "

مجاهد يحيى صالح المشرقي
كلية التجارة والاقتصاد- جامعة عمران
dr.mojahed.almashriqy@gmail.com

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي للعاملين في مستشفى الصمات في محافظة عمران ، ومعرفة أثر المتغيرات الديموغرافية المتمثلة بـ : النوع ، المستوى التعليمي ، عدد سنوات الخبرة ، والمسمى الوظيفي على ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم إعداد استبيان خاص لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي بلغ عدد أفرادها (103) موظفاً، وتم معالجة (93) استبانة، شكلت ما نسبته (90.3%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة ، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور ، غموض الدور ، عبء العمل) على الإلتزام التنظيمي، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي تعزى للنوع ، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي تعزى للمستوى التعليمي ، وعدد سنوات الخبرة ، والمسمى الوظيفي ، وكانت قيم مستوى الدلالة المحسوبة للمتغيرات أقل من قيمتها المعنوية (0.05) .

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل ، الإلتزام التنظيمي ، المستشفى .

The Impact of Work Stress on Organizational Commitment of Workers at Al-Samad Hospital in Amran Governorate – "Case Study"

Mojahed Yehya Saleh Al-Mashriqy

dr.mojahed.almashriqy@gmail.com

Business Administration – College of Commerce & Economics – Amran University - Yemen

Abstract

This study aims to identify the impact of work stress on the organizational commitment of workers at Al-Samad Hospital in Amran Governorate and to Know the effect of demographic variables represented by : Gender, Educational level, years' experience, Job title on work pressures and organizational commitment . To achieve the objectives of the study and test hypotheses, a special questionnaire was developed to gather data from a sample, which contained (103) employees. The number of valid questionnaires was subject (93), representing (90.3%) of the total questionnaires distributed . The study found a statistically significant effect of the dimensions of work stress (nature work, role conflict, role ambiguity, workload) on organizational commitment, as well as the absence of statistically significant differences between the viewpoints of the sample members . The study towards work pressures and organizational commitment is attributed to gender, with presence of statistically significant differences between the views of the study sample members towards work pressures and organizational commitment due to educational level, years of experience, job title, and the values of the level of significance calculated for variables were less than their moral value (0.05) .

Keywords : Work stress , Organizational commitment , Hospital .

المبحث الأول : الإطار العام للدراسة

1-1- مقدمة:

يُعد الالتزام التنظيمي من الظواهر المهمة في الحياة البشرية بشكل عام، والمنظمات بما فيها الصحية بشكل خاص، حيث يعتبر عنصراً حيوياً يحقق الأهداف التنظيمية ويعزز الاستقرار والثقة بين إدارة المنظمة والعاملين، ويمثل حلقة مدى ارتباط العاملين واندماجهم في المنظمة، ويرتكز على الإيمان بأهداف المنظمة وقبولها، والرغبة في بذل جهود إضافية في العمل، والبقاء فيها.

وتعتبر الضغوط جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للبشر، لذلك لا يمكن تجاهل مسبباتها أو التجاوز عنها وخصوصاً بعد زيادة تعقد الحياة وازدياد متطلباتها وما يرافقها من توترات مستمرة، وتغير سريع ومتواصل في جميع النواحي والمجالات، ونظراً لما يشهده العالم يومنا هذا ازدياد حاجات الأفراد ومتطلباتهم في بيئة متسارعة ومتنوعة سببت معها مجموعة من الآثار النفسية والاجتماعية على مستوى الأفراد والمنظمات.

وتختلف ضغوط العمل من فرد لآخر، وتنتج عنها آثار إيجابية وأخرى سلبية، فمنهم من تدفعهم ضغوط العمل إلى الإنجاز وشحذ الهمم، ومنهم من تعود عليه بآثار نفسية وسلوكية سلبية، بالإضافة إلى أن ضغوط العمل تؤثر على أداء العاملين ومن أهم مظاهر هذا التأثير تدني مستوى أدائهم المهني، فالكثير من العاملين لديهم بطء في تحقيق المهام المطلوبة، وزيادة في معدلات الغياب عن العمل، وانخفاض في الروح المعنوية.

ويتعرض العاملون بالمستشفيات إلى العديد من الضغوط النفسية والاجتماعية والإدارية المتعلقة بالعمل، فالعاملين يقدمون خدمة إنسانية ويبدلون جهود عمل تتطلب لساعات طويلة وإضافية، والعمل خلال أيام الإجازات الرسمية، كما وأن هناك مناوبة ليلية تعزل العاملين عن الحاجة الاجتماعية، أيضاً قد يواجه العاملين ضغوط من أقارب المريض ومرافقيه، كل ذلك من شأنه أن يولد ضغوط تؤثر سلباً على عطائهم وعلى جودة الرعاية التمريضية المقدمة.

إن تعرض العاملين لضغوط العمل يمكن أن يؤثر على التزامهم التنظيمي، حيث سيبدل العاملون طاقاتهم في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط، ويضاف إلى ذلك أن هذه الضغوط تسبب الشعور بالتوتر والاحتراق النفسي وعدم الدقة في الأداء وتأدية المهام المطلوبة، وتركز هذه الدراسة على فهم أثر ضغوط العمل على مدى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى الصمات، حيث أشارت بعض الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع إلى وجود آثار سلبية لضغوط

العمل، وفي الوقت نفسه أشارت دراسات أخرى بأن ضغوط العمل من الممكن أن يكون لها أثراً إيجابياً على الالتزام التنظيمي للعاملين.

وعليه تسعى هذه الدراسة إلى البحث في موضوع أثر ضغوط العمل بأبعاده المدروسة: (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، وعبء العمل) على الالتزام التنظيمي للعاملين.

1-2- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

تعدّ ضغوط العمل جملة من الاستجابات الجسمية والانفعالية، وتحدث عند عدم تتناسب متطلبات العمل مع قدرات ووسائل وحاجات العاملين، وعند مواجهة صعوبة في العمل، وعدم القدرة على حل المشكلات التي تواجه العاملين والتي تتعلق بأدائهم وفهمهم للعمل، بحيث يصبح مستوى أدائهم أقل من مستوى العمل المطلوب، مما يقلل من شعورهم بالالتزام نحو العمل، كما بينت دراسة (مصطفى، 2016م) أن ضغوط العمل تؤثر على أبعاد الالتزام التنظيمي، وذلك يعود إلى العديد من الأسباب، منها: عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل، وطبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل، وعدم تطور الوظيفة، ويعد قطاع الخدمات الصحية المتمثل بالمستشفيات من أكثر المجالات عرضة لضغوط العمل لتنوع العاملين الذين يتعاملون مع الأفراد في هذا المجال، فالعاملون في المستشفيات يتعرضون لدرجات متفاوتة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل، إذ يشعرون بعدم الاهتمام والتحفيز والتقدير، فالعمل في الخدمات الصحية تعتبر واحدة من المهن التي تتضمن مهاماً كثيرة وضغوط أكثر، ولذا ستحاول هذه الدراسة معرفة مستويات ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى الصمات من أجل الوصول إلى وصف لحالة العاملين والخروج بتوصيات مناسبة نأمل أن يكون لها الأثر الإيجابي في الحد من عدم الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى الصمات بمحافظه عمران.

وبصورة أكثر تحديداً يمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيس التالي :

1-2-1- ما أثر ضغوط العمل بأبعاده المدروسة: (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، وعبء العمل) على الالتزام التنظيمي للعاملين في مستشفى الصمات في محافظة عمران؟ ويمكن بلورة التساؤل الرئيس إلى مجموعة التساؤلات الفرعية التالية :

1-2-1-1- ما مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مستشفى الصمات في محافظة عمران ؟

1-2-1-2- ما مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى الصمات في محافظة عمران ؟

3-1-2-1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات
المبحوثين لأثر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تُعزى
للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة: (النوع، المستوى التعليمي،
عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي) ؟

3-1- أهمية الدراسة :

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال تناولها موضوع هام
يتعلق بضغوط العمل وأثره على الالتزام التنظيمي للارتقاء
بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مستشفى الصمات في
محافظة عمران ، ويمكن تناول أهمية هذه الدراسة من جانبين
هما :

1-3-1- الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية في تزويد
المسؤولين في مستشفى الصمات في محافظة عمران بتوصيات
تساعد على التعرف على مسببات ضغوط العمل وتقديم
مقترحات بتلافي سلبياته والتركيز على الجانب الإيجابي فيه ،
بما يخلق التزام تنظيمي تجاه العمل .

2-3-1- الأهمية العلمية: تعد هذه الدراسة مساهمة في إثراء
المكتبة العربية بهذا الموضوع ، وبالتالي تعتبر إضافة علمية
تساعد الباحثين على تقديم دراسات مماثلة في قطاعات أخرى

4-1- أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في محاولة الكشف
عن : **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي للعاملين في**
مستشفى الصمات في محافظة عمران ، وذلك من خلال
التعرف على :

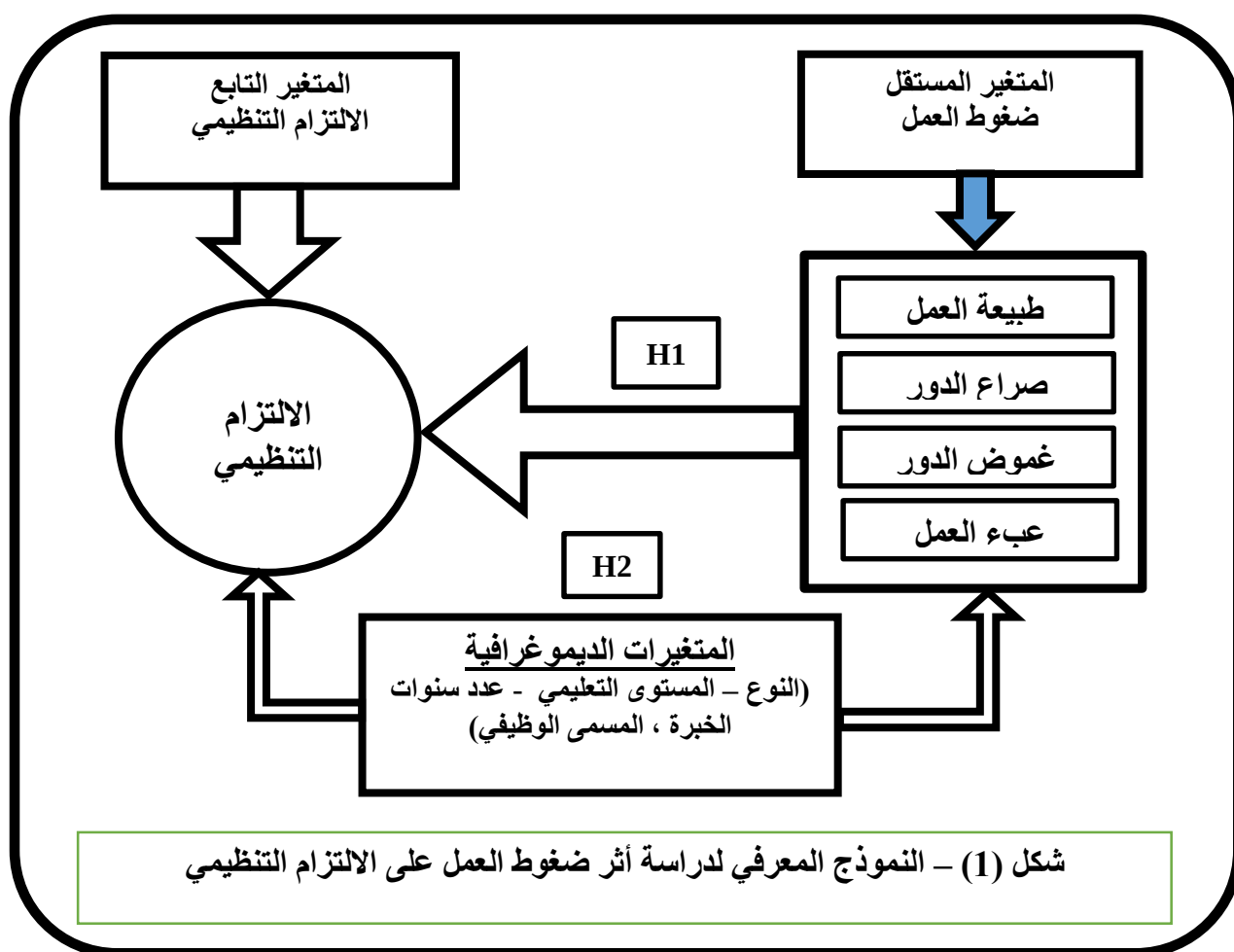
1-4-1- مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مستشفى
الصمات في محافظة عمران .

2-4-1- مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى
الصمات في محافظة عمران .

3-4-1- مدى وجود فروق في استجابات المبحوثين لأثر
ضغوط العمل والالتزام التنظيمي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية
المتمثلة بـ : (النوع ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة ،
والمسمى الوظيفي) .

4-1- النموذج المعرفي للدراسة :

يتكون نموذج الدراسة من المتغير المستقل والمتمثل في
ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي في
مستشفى الصمات في محافظة عمران ، والشكل التالي يوضح
ذلك :



5-1- فرضيات الدراسة:

بالاستناد إلى تساؤلات وأهداف الدراسة، والاطلاع على الدراسات السابقة، تم صياغة فرضيات الدراسة الحالية كالتالي :

1-5-1- الفرضية الرئيسية الأولى (H1) :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل بأبعاده المدروسة (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) على الالتزام التنظيمي العاملين في مستشفى الصمات في محافظة عمران .

2-5-1- الفرضية الرئيسية الثانية (H2) :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر آراء الباحثين لأثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة : (النوع، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

6-1- الدراسات السابقة :

1-6-1- دراسة (سبع، 2023م) بعنوان: الصلابة النفسية كمغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي - دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية .

هدف البحث إلى قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد ضغوط العمل : غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور على الالتزام التنظيمي بأبعاده: الالتزام العاطفي، الاستمراري، المعيارى، عبر توظيف الصلابة النفسية بأبعادها : تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية ، وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود أثر مباشر معنوي سلبي لضغوط العمل على الالتزام العاطفي، في حين كان للأبعاد صراع الدور، عبء الدور أثر معنوي سلبي على الالتزام الاستمراري، بينما لم يكن لضغوط العمل أثر معنوي على الالتزام المعيارى، أما بالنسبة لتأثير أبعاد ضغوط العمل على أبعاد الصلابة النفسية، فقد كان لعبء الدور أثر معنوي إيجابي على تحمل المسؤولية والتحكم، في حين كان لغموض الدور أثر معنوي إيجابي على التحكم، كما أكدت النتائج أن الصلابة النفسية كان لها تأثير معنوي إيجابي على الالتزام التنظيمي .

2-6-1- دراسة (العبودي، 2022م)، بعنوان: أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية دراسة استطلاعية في وزارة التجارة - الشركة العامة لتجارة المواد الغذائية - بغداد.

هدف البحث إلى التعرف على مستوى أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية في الشركة العامة لتجارة المواد الغذائية، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة البحث من (63) موظفاً، وقد خلص البحث إلى أن موظفي

الشركة يعانون من ضغوط العمل الوظيفي على مستوى : غموض الدور، وطبيعة العمل ، وعبء العمل، وصراع الدور، فضلاً عن وجود أثر لضغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية .

3-6-1- دراسة (عثامنة ، وبنى عبدالمعنى، 2022م) بعنوان: أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها، تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات، ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري، ووجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية .

4-6-1- دراسة (سويلم ، 2020م) بعنوان: الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات - دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة - غرداية .

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الضغوط النفسية والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بنورة ولاية غرداية، وتم تطبيق المنهج الوصفي ، وتكونت عينة الدراسة من (70) فرد تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل ، وقد أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والالتزام التنظيمي، كما أشارت النتائج إلى وجود درجات متوسطة في مستوى الضغوط النفسية والالتزام التنظيمي، أيضاً أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، عدا العمر الذي أظهر فروقاً إحصائية في مستوي الضغوط النفسية .

5-6-1- دراسة (المعمرية، 2014م) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط .

هدفت الدراسة إلى تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات النوع أو المؤهل العلمي وسنوات الخبرة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من

1-6-9- دراسة (السعد، ودرويش، 2007م) : أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية .

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 سناً وخبرةً ومركزاً وظيفياً ، حيث تؤثر ضغوط العمل على أدائهم وعلى تسربهم من المهنة، وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحثان بعض التوصيات التي قد تسهم في تحسين بيئة العمل المهني للمراجعين وإجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بالجوانب السلوكية لمهنة المراجعة .

1-6-10- دراسة (Amin. et. al. , 2018) بعنوان: آثار ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي بين رجال الإنقاذ في منطقة بيشاور في الهند .

هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار ضغوط العمل في الالتزام التنظيمي بين رجال الإنقاذ في منطقة بيشاور في الهند ، وقد أشارت أبرز نتائجها إلى وجود علاقة سلبية بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي ، كما أشارت إلى أن رجال الإنقاذ الذين يعانون من مستوى منخفض من ضغوط العمل كانوا أكثر ارتباطاً والتزاماً وظيفياً ، في حين أن رجال الإنقاذ يعانون من مستوى عال من ضغوط العمل حققوا أقل ارتباطاً وظيفياً .

1-6-11- دراسة (Kaewboonchoo, et al.,2014)، بعنوان : العلاقة بين ضغوط العمل والنية للبقاء في العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات التايلاندية .

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى ضغوط العمل وإيضاح التعرف إلى العلاقة بين ضغوط العمل والنية للبقاء في العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات التايلاندية ، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك معدلات انتشار عالية لضغوط العمل وإن النية للبقاء في العمل تتراوح نسبتها ما بين (17.5 و 20.4%) ، كما توصلت الدراسة إلى أن العامل الوحيد الذي له علاقة إيجابية للبقاء في العمل هو الدعم الذي يجده من المشرف .

1-6-12- دراسة (Swarnalatha, & Suresh Krishna, 2014)، بعنوان: قياس مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في صناعة السيارات في الهند .

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في صناعة السيارات في الهند ، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية والوظيفية على الإحساس بضغوط العمل ، كما كشفت الدراسة

أهمها : وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، الالتزام التنظيمي تراوح بين المرتفع والمتوسط في تقدير وجودها لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي. وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالآتي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملاءمة الدور، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل تبعاً لمتغيرات النوع ، العمر ، سنوات الخبرة .

1-6-6- دراسة (النقيب، 2013م) بعنوان: العوامل المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي .

هدفت إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل الناتج عن بعض العوامل التنظيمية ممثلة ب: صراع الدور، غموض الدور، وبيئة العمل المادية، وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها : يواجه الأطباء مستوى منخفض من ضغوط العمل وخاصة بالنسبة لحدِيثِي التعيين، هناك علاقة سالبة قوية بين المتغيرين وذات دلالة معنوية، وأخيراً هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغوط العمل على الانتماء الوظيفي .

1-6-7- دراسة (خليفات، والمطارنة، 2010م) بعنوان: أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن .

هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن ، وقد بلغت عينة الدراسة (331) مديراً ومديرة ، (985) 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.

1-6-8- دراسة (أبو العلا، 2009م)، بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي- دراسة تطبيقية على المديرين العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المديرين، وأسباب ضغوط العمل، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المديرين ظهر بوجه ضعيف، وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً بضغوط العمل، ووجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المديرين، وعدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية .

تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة بشقيه (التحليلي والإحصائي) الذي يصف الظاهرة ثم يقوم بتحليلها، فتفسيرها، بناءً على ما يتم جمعه من بيانات أولية وثانوية.

1-10-1- المنهج الوصفي التحليلي : وتم من خلال الرجوع إلى الكتب والأبحاث والدراسات والأدبيات المتخصصة في هذا المجال التي أثرت الدراسة في جانبها النظري .

1-10-2- المنهج الوصفي الإحصائي: من خلال الاستبيان التي تم إعدادها للحصول على المعلومات المطلوبة، وقد تضمنت الدراسة إطاراً منهجياً، ونظرياً، وميدانياً، إضافة إلى النتائج والتوصيات.

1-11-1- التعريفات الإجرائية للدراسة :

1-11-1-1- ضغوط العمل : وهو الوضع الذي يشير إلى حالة العاملين بمستشفى الصمد ، بعد تأثرهم ببعض المواقف النفسية أو السلوكية التي قد تدفعهم إلى تغيير اتجاهاتهم نحو العمل .

1-11-1-1-1- ضغوط طبيعة العمل : مجموعة الضغوط الناتجة عن التفاوت في المهام والمسؤوليات المناطة بالعاملين وطريقة أدائهم للأعمال ، وتنوع الواجبات المطلوبة ، ومدى أهمية العمل من حيث الكمية والنوعية .

1-11-1-2- ضغوط غموض الدور: مجموعة الضغوط الناتجة عن زيادة حجم المهام التي يتعذر على العاملين في مستشفى الصمد القيام بإنجازها في الوقت المحدد .

1-11-1-3- ضغوط صراع الدور: مجموعة الضغوط الناتجة عن الصراع الذي يحدث داخل المستشفى عند ما يواجه العاملين متطلبات عمل متضاربة ، أو عند ما يقومون بأعمال ليست جزء من أعمالهم الأساسية .

1-11-1-4- ضغوط عبء الدور : مجموعة الضغوط الناتجة عن تحمل العاملين لمهام يتطلب منهم إنجازها في أوقات غير كافية، أو قيام العاملين بمهام تفوق طاقاتهم مما يجعلهم يعانون من ضغوط مرتفعة .

1-11-2- الإلتزام التنظيمي: الرغبة الشديدة التي تدفع العاملين بالمستشفى، لاتخاذ قرار البقاء والاستمرار كأعضاء منتجين ، والإقبال على العمل بدافعية كبيرة من أجل تحقيق الأهداف .

1-11-3- مستشفى الصمد: مؤسسة صحية عامة، يخدم كافة أبناء محافظة عمران والمحافظات المجاورة ، ويقدم خدمات صحية متكاملة ، بطاقة استيعابية متكاملة .

المبحث الثاني : الإطار النظري للدراسة

1-2- ضغوط العمل :

1-1-2- مفهوم ضغوط العمل :

رغم تعدد التعريفات لمفهوم ضغوط العمل إلا أنها تدور حول نفس المعنى ، ومن هذه التعريفات الآتي :

بأن مستوى ضغوط العمل منخفض جداً وأن بيئة العمل جعلت العاملات يحسوا بالعمل في جو مريح وهذا بدوره انعكس على إنتاجية وارتفاع أرباح المصنع .

7-1- التعقيب على الدراسات السابقة :

تم استعراض عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإلتزام التنظيمي والمواضيع المرتبطة به سعياً إلى إثراء الإطار النظري للدراسة والاستفادة منها في التعرف على المقاييس المستخدمة في تقييم مستويات ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي، والمساعدة في بناء أداة الدراسة اللازمة لجمع البيانات، والتعرف على الأساليب الإحصائية، وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية، وقد تناولت بعض الدراسات موضوعي ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي في بيانات مختلفة، مثل دراسة (Amin., 2018)، ودراسة (سويلم ، 2020) ، ودراسة (المعمرية، 2014م)، ودراسة (سبع، 2023م) ، فيما تناولت دراسات أخرى محور ضغوط العمل كممتغير مستقل ، بهدف الكشف عن أبعاده وتأثيره على بعض المتغيرات الإدارية الأخرى أو مدى تأثره بها، مثل دراسة (Swarnalatha, & Suresh Krishna, 2014) ، ودراسة (أبو العلا، 2009م)، ودراسة (Kaewboonchoo, 2014)، ودراسة (السعد، 2007م)، ودراسة (العبودي، 2022م)، ودراسة (النقيب، 2013م) ، في حين تناولت دراسات أخرى ضغوط العمل كممتغير تابع، بهدف الكشف عن أبعاده وعناصره وتأثيره على بعض المتغيرات الإدارية الأخرى أو مدى تأثره بها، مثل دراسة (عريق ، وحبيب، 2013م)، وبالرغم من أهمية الموضوع ، فقد لوحظ أنه لا توجد دراسات سابقة على المستوى المحلي تناولت بصورة مباشرة ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي في البيئة المحلية .

8-1- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

1-8-1- تعتبر من الدراسات المهمة في البيئة المحلية التي تتناول أثر ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي للعاملين في إحدى المؤسسات الصحية المهمة في محافظة عمران .

2-8-1- تتميز الدراسة بالمتغيرات التي تم اعتمادها وهما : (ضغوط العمل ، والإلتزام التنظيمي) ، واللذان يساهمان في تكوين صورة أكثر وضوحاً في مستشفى الصمد بمحافظة عمران .

9-1- متغيرات الدراسة :

تمثلت متغيرات الدراسة في الآتي :

1-9-1- المتغير المستقل : وتمثل في ضغوط العمل ، بأبعاده الأربعة المدروسة .

2-9-1- المتغير التابع : وتمثل في الإلتزام التنظيمي للعاملين في مستشفى الصمد بمحافظة عمران .

10-1- منهجية الدراسة :

2. **الضغوط السلبية** : وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على كل من المورد البشري والمنظمة التي يعمل فيها، ويترتب عليها شعور المورد البشري بالإحباط وعدم الرضا والارتباك في العمل، وتسبب انخفاضاً في الروح المعنوية والشعور بالأرق والإرهاق (يوسف، 2015م).

3. **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية**: وهي الضغوط التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة لمسؤولياته ومهام وظيفته.

4. **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية**: وهي الضغوط التي تظهر لدى الفرد نتيجة التفاعل مع الزملاء في مجالات العمل (عليما، 2012م).

5. **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري**: وهي الضغوط التي تظهر نتيجة للاختلافات الموجودة بين الأفراد داخل المنظمة (خليفة، والمطارنة، 2010م).

6. **الضغوط البسيطة** : تلك الضغوط أو الأحداث البسيطة التي يتعرض لها الفرد في العمل أو خارجه.

7. **الضغوط المتوسطة** : تلك الضغوط التي تستمر لساعات أو أيام ، مثل فترة الأعمال الإضافية .

8. **الضغوط الشديدة** : تلك الضغوط التي تستمر لمدة قد تصل إلى أشهر أو سنوات (يوسف، 2015م).

1-2-3- مصادر (أبعاد) ضغوط العمل :

هناك العديد من المصادر التي تسبب الضغوط ، منها ما تقتصر على بيئة العمل ، كساعات العمل ، وضيق الوقت ، ومنها ما تمتد لتشمل كل من العلاقات في العمل، الهيكل التنظيمي ، التطوير الوظيفي والضغوط القائمة على الدور ، والمصادر التنظيمية كسوء الإدارة، والاتصال، وعدم وجود الدعم الكافي، وزيادة حجم العمل، (Tiwari & Agarwal, 2018)، كما تعتبر الخصائص الوظيفية أحد المصادر التي تسبب ضغوط العمل ، وكذلك التغيرات الهيكلية في المنظمة والتي قد ينتج عنها عدداً من الضغوط ، كزيادة الطلب على العمل وغموض الدور ، بالإضافة إلى يقدمه المشرفين من دعم اجتماعي (Krishna et. al. , 2015).

وفيما يلي نستعرض آراء الباحثين فيما يخص مصادر ضغوط العمل كما بالجدول (1) :

الباحث	السنة	البلد	مصادر ضغوط العمل
سبع	2023م	مصر	صراع الدور ، غموض الدور ، عبء العمل .
العبودي	2022م	العراق	غموض الدور ، طبيعة العمل ، عبء العمل ، صراع الدور .
عثامنة، وعبدالغني	2022م	الأردن	ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، طبيعة العمل ، عبء العمل .
Amin	2018م	الهند	ضغوط وظيفية ، ضغوط نفسية واجتماعية ، ضغوط بيئة العمل .
المومني	2018م	الأردن	الموارد المتاحة ، بيئة العمل ، عبء العمل ، الحوافز والمكافآت .
صالح	2016م	سوريا	ضغوط شخصية ، ضغوط إدارية ، ضغوط نفسية ، ضغوط بيئية .
المعمرية	2014م	عمان	صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملازمة الدور .
النقيب	2013م	العراق	صراع الدور ، غموض الدور ، بيئة العمل المادية .
Osibanjo	2016م	نيجيريا	صراع الدور ، عبء العمل، الأمن، عدم المساواة، الهيكل، سوء الإدارة .
المعشر	2009م	الأردن	طبيعة العمل، دور الفرد، طبيعة العلاقات، الهيكل، القيادة، البيئة، الأجور .

- **ضغوط العمل** : هي تعرض الموظف لمحفزات سلبية تسبب له معوقات نفسية وجسدية، مما تؤدي إلى شعوره بالإجهاد، ويترتب على ذلك فقدان الموظف لجزء من قدراته الوظيفية ، مما ينعكس على متطلبات وظيفته بشكل سلبي (سبع، 2023م).

- **ضغوط العمل** : هي الاستجابات الناتجة من اختلاف متطلبات الموظفين وحاجاتهم وقدراتهم مع متطلبات الوظيفة، والتي تشكل تهديداً للموظف وتزيد من توتره (Al-Hawajreh, 2012).

- **ضغوط العمل** : زيادة العبء النفسي والجسدي على الموظف نتيجة زيادة متطلبات العمل (المومني، 2018م).

- **ضغوط العمل** : هي الإجهاد النفسي والعقلي والبدني الذي يتعرض له الموظفون والتي تسبب لهم حالة من عدم القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة بهم الاستقرار فيها، نتيجة لكثرة المتطلبات وعدم قدرتهم على تلبيتها وضعف الدعم المقدم لهم من قبل المحيطين بهم (توفيق ، وآخرون ، 2019م).

- **ضغوط العمل** : هي موقف تكون فيه متطلبات العمل أكبر من قدرة الفرد الذاتية، حيث إن مستواها يعتمد على مدى إمكان مواجهة هذه المتطلبات، والتي ينتج عنها عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته بالتالي عدم القدرة على التقدم والتراجع في مستوى العمل، (نصر ، 2018م).

ومن خلال ما تقدم يمكن **تعريف ضغوط العمل** بأنها : فقدان الفرد العامل لحالة التوازن والتوافق بين متطلبات الوظيفة التي يشغلها والإمكانات والقدرات والمهارات التي يمتلكها ، مما ينعكس على حالته النفسية والفكرية والوظيفية .

1-2-2- أنواع ضغوط العمل :

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل ، نذكر منها ما يلي :

1. **الضغوط الإيجابية** : وهي الضغوط النافعة والمفيدة للمورد البشري والمنظمة التي يعمل فيها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز وتعطي المورد البشري إحساساً بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة (أبو صيام، 2018م).

أبو العلا	2009م	فلسطين	بيئة العمل ، ضغوط الدور ، صراع الدور .
-----------	-------	--------	--

2-2-1- مفهوم الالتزام التنظيمي :

بالرغم من تعدد التعريفات للالتزام التنظيمي إلا أنها تدور حول نفس المضمون، ومن هذه التعريفات الآتي:

- **الالتزام التنظيمي**: حالة نفسية تتمثل في ارتباط الفرد بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها، وهو ما ينعكس على سلوكياته (سويلم، 2020).

- **الالتزام التنظيمي**: هو الارتباط القوي بين العاملين والمنظمة عندما تتوافق قيم وأهداف المنظمة مع قيمه وأهدافهم، مما يجعلهم يبذلون جهوداً كبيرة بهدف نجاح المنظمة وتقدمها (Ahad, et al. , 2021).

- **الالتزام التنظيمي**: هو رغبة الموظف في البقاء في المنظمة التي يعمل بها والناتج عن شعوره الإيجابي تجاه المنظمة وقيمها والشعور بالفخر للانتماء للمنظمة (Almutairi & Bahari, 2022).

- **الالتزام التنظيمي**: اعتقاد قوي وقبول لدى الأفراد بأهداف وقيم المنظمة ورغبتهم في بذل جهد أكبر في سبيل تحقيق الأهداف مع وجود رغبة قوية لديهم للاستمرار في العمل (Allozi, et al. , 2022).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن **تعريف الالتزام التنظيمي بأنه**: شعور إيجابي يتولد نتيجة التوافق بين قيم وأهداف العاملين مع قيم وأهداف المنظمة التي يعملون بها، مما يدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية، والشعور بالفخر، والرغبة القوية في الاستمرار في العمل داخل المنظمة.

2-2-2- خصائص الالتزام التنظيمي :

هناك مجموعة من الخصائص للالتزام التنظيمي ، ذكرها (قباني، 2019م، وسويلم، 2020م) في الآتي:

1. حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية داخل المنظمة .
2. يعبر عن استعداد العاملين لبذل أقصى جهودهم لصالح المنظمة وإيمانهم بقيمتها وأهدافها .
3. يتصف الالتزام التنظيمي على أنه متعدد الأبعاد .
4. يعتبر بمثابة حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة .
5. يؤثر على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة .
6. يتسم بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العاملين لمنظمتهم .

2-2-3- أهمية الالتزام التنظيمي :

تتصدر أهمية الالتزام التنظيمي في النقاط الآتية :

1. الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها .
2. التنبؤ بفاعلية المنظمة .

ومن خلال الجدول أعلاه يسعى الباحث إلى تحديد أربعة مصادر لأغراض هذه الدراسة ، كما تناولتها دراسة (العبودي، 2022م)، ودراسة (عثامنة، 2022م)، وهي: طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل ، باعتبارها الأكثر التصاقاً ببيئة عمل المستشفيات من وجهة نظر الباحث، وهي على النحو الآتي:

- **طبيعة العمل** : يقصد بطبيعة العمل كافة الظروف المحيطة بالعاملين داخل المنظمة ، من حيث الإمكانيات والتجهيزات المتاحة ، وتصميم مكان وموقع العمل ، والإضاءة والضوضاء ، والحرارة والبرودة والتهوية ، حيث يؤدي عدم توفرها بالشكل الصحيح ووفقاً للطرق الملائمة والمناسبة للفرد العامل في المنظمة إلى ظهور ضغوط جسدية ونفسية تؤثر سلباً على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين (سبع ، 2023م).

- **غموض الدور** : ويعني افتقار الفرد للمعلومات اللازمة لأداء وظيفته، مثل المعلومات الخاصة بحدود السلطات والمسؤوليات، والمعلومات الخاصة بأهداف وسياسات وقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة، أو بمعنى آخر نقص المعلومات الضرورية المتوفرة للفرد بغية القيام بدوره المحدد مسبقاً، والتي يتمكن من خلالها من إنجاز المهام والأعمال المسندة إليه، ويحدث عند ما لا يدرك الفرد بشكل جيد المتطلبات المطلوبة منه ، أو ضعف مستوى المهارات لديه، أو الحاجة إلى التدريب والتطوير الوظيفي (العصري، والساهلي، 2015م).

- **صراع الدور** : يقصد بصراع الدور ذلك الصراع الذي يحصل بين متطلبات الفرد في داخل العمل وبين دوره خارج العمل، مثل واجباته الأسرية، والاجتماعية التي تحتم عليه الالتزام بها، والذي قد يخلق نوع من التعارض مع متطلبات وتوقعات الرؤساء والزملاء في بيئة العمل، وهذا النوع من الصراع يؤدي إلى زيادة حجم الضغوط الناتجة من العمل على الفرد بسبب متطلبات العمل (عبد الباقي، 2005م).

- **عبء العمل** : يقصد بعبء العمل نوعية وكمية العمل الذي يطلب من العاملين إنجازه بوقت محدد في المنظمة ، وهو أحد مصادر شعور الفرد بالضغط والتوتر الحاصل بسبب ارتفاع مستوى عبء العمل، والذي يعني تحمل الفرد مهام ومتطلبات فوق طاقته ولا يستطيع إنجازها بالوقت المحدد، أو قد تحتاج إلى مستوى مهارات عالية لا يمتلكها الفرد المكلف بها ، لذلك يجب التوفيق بين عبء العمل وإمكانيات الفرد ، بحيث لا يزيد عبء العمل عن الحد المعقول ولا يتجاوز قدرات وإمكانيات الفرد ، ولا يقل عن الحد المعقول بحيث لا يتناسب مع قدرات وإمكانيات الفرد (سبع ، 2023م).

2-2- الالتزام التنظيمي :

المبحث الثالث: الإطار العملي للدراسة

يتناول هذا الجانب وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وكذلك أداة الدراسة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، وأخيراً المعالجات الإحصائية المعتمدة .

3-1- منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي للعاملين لدى مستشفى الصمد في محافظة عمران ، وسوف تعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات هما :

3-1-1- البيانات الأولية: وتمت من خلال توزيع استبيانات لدراسة بعض المفردات وحصر وتجميع المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج ("SPSS. v "28")، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

3-1-2- البيانات الثانوية: وتمت من خلال القيام بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، التي تتعلق بضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وأية مراجع تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي ، والغرض من اللجوء للمصادر الثانوية ، التعرف على الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات ، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وسوف تحدث في مجال الدراسة .

3-2- مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين الإداريين والمشرفين في مستشفى الصمد في محافظة عمران ، والبالغ عددهم (103) موظفاً ، ومشرفاً (إدارة الموارد البشرية ، 2023م) .

3-3- عينة الدراسة : تم استخدام عينة الحصر الشامل لكافة الإداريين والمشرفين بمختلف المستويات الإدارية ، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (103) موظفاً ومشرفاً ، وقد تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة ، وتم استعادة (95) استبانة، في مقابل (8) استبانة لم يتم استعادتها، وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد (2) استبانة نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (93) استبانة، شكلت ما نسبته (90.3%)، والجداول (2) يوضح ذلك :

جدول (2): اختيار عينة الدراسة والاستبيانات الموزعة

اسم الجهة	مجتمع البحث	حجم العينة		الاستبيانات المستعادة		الاستبيانات غير المستعادة		الاستبيانات الخاضعة للتحليل	
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
مستشفى الصمد	103	100%	103	92.2%	95	7.8%	8	90.3%	93

3. التنبؤ ببقاء العاملين في منظماتهم أو تركهم للعمل .
4. ضمان نجاح المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجيتها (سويلم، 2020م) .

5. تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين لرفع مستوى المنظمة التي يعملون بها .
6. يخفف من عبء الرؤساء في التوجيه والرقابة (سبع ، 2023م) .

2-4- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي :
هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي للعاملين ، أهمها ما يأتي :

1. إشباع الحاجات الإنسانية : إن المنظمات التي تعمل على إشباع حاجات العاملين لديها تعد منظمات ناجحة ، بينما المنظمات التي لا تعمل على ذلك تعد منظمات فاشلة ، لأن النتيجة الحتمية ترك العاملين لها والسعي إلى إشباع حاجاتهم عبر منظمات أخرى .

2. وضوح الأدوار : كلما كانت الأدوار واضحة داخل المنظمة كلما زادت درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين ، حيث أن وضوح الأدوار تساعد على خلق الالتزام التنظيمي للعاملين ، نظراً لما يترتب على تلك الأدوار من استقراراً وتجنباً للصراعات داخل المنظمة (العمرى، والسهي، 2015م) .

3. مشاركة العاملين : اتخاذ موقف جماعي يشجع العاملين على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية والمسؤولية عنها ، حيث إن مشاركة العاملين في التنظيم يزيد من درجة الالتزام التنظيمي لديهم .

4. المناخ التنظيمي : إن المنظمة ذات المناخ التنظيمي المحبط لمعنويات العاملين هي منظمة تعمل على تسريب العاملين ، وتقلل من درجة الالتزام التنظيمي لديهم ، لذلك لابد للمنظمة أن تعمل على تهيئة المناخ التنظيمي الجيد والاهتمام بالعاملين لديها .

5. الثقافة المؤسسية : وتعني إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين ، والعمل على إشباع احتياجاتهم ، والتعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي المنظمة (المشريقي، 2014م) .

4-4- أداة الدراسة: بناءً المنهج المتبع في الدراسة، فإن الاستبيان هو الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم تصميمه من أجل استخدامه في جمع البيانات

وقد تم تبني الشكل المغلق في إعداد الاستبيان، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس الفقرات .

3-5- صدق المحكمين: تم عرض الاستبيان على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة والاقتصاد بجامعة عمران وجامعة صنعاء ، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وتم القيام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده لهذا الغرض.

3-6- صدق الاتساق التكويني لمتغيرات الدراسة: وتم من خلال احساب معاملات الارتباط بين معدل كل متغير من متغيرات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة ، والجدول الآتي (3) يوضح ذلك .

جدول (3) : معامل الارتباط بين معدل كل بُعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المحسوبة
ضغوط العمل – المتغير الرئيس المستقل .	20	0.798 **	0.000
أ طبيعة العمل – المتغير الفرعي الأول	5	0.817 **	0.000
ب صراع الدور – المتغير الفرعي الثاني	5	0.762 **	0.000
ج غموض الدور – المتغير الفرعي الثالث	5	0.851 **	0.000
د عبء العمل – المتغير الفرعي الرابع	5	0.784 **	0.000
الإلتزام التنظيمي – المتغير التابع .	12	0.861 **	0.000

** دالة إحصائية عند مستوى (0.01) .

من مستوى الدلالة المعنوية (0.01) ، وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس ككل .

3-7- معامل ثبات أداة الدراسة :

تم حساب معامل ألفا كرونباخ من خلال حساب قيمة هذا المعامل لكل من متغير ضغوط العمل بأبعاده المدروسة ، ومتغير الإلتزام التنظيمي ، والجدول (4) يوضح ذلك .

جدول (4) : معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	الفقرات	نوع المتغير	(ألفا كرونباخ)
ضغوط العمل	20	المتغير الرئيس المستقل	0.843
أ طبيعة العمل	5	المتغير المستقل الفرعي الأول	0.837
ب صراع الدور	5	المتغير المستقل الفرعي الثاني	0.801
ج غموض الدور	5	المتغير المستقل الفرعي الثالث	0.882
د عبء العمل	5	المتغير المستقل الفرعي الرابع	0.828
الإلتزام التنظيمي	12	المتغير التابع	0.867
ضغوط العمل والإلتزام التنظيمي	32	المتغير المستقل بأبعاده مع المتغير التابع	0.914

3-8- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS. v. "28") في إدخال ومعالجة بيانات الدراسة وتحليل وإظهار نتائجها، وقد اعتمدت الأدوات الإحصائية التالية في عملية التحليل :

1- النسب المئوية والتوزيعات التكرارية ، لوصف أفراد عينة الدراسة .

والمعلومات، وتم توزيعه على أفراد عينة الدراسة ، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي :

القسم الأول : البيانات الديموغرافية لمجتمع الدراسة ، وتكونت من (4) متغيرات .

القسم الثاني: تناول توجهات أفراد عينة الدراسة نحو أثر ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي في مستشفى الصمد في محافظة عمران ، وتم تقسيمه إلى محورين كما يأتي :

المحور الأول : وناقش ضغوط العمل بأبعاده المدروسة ، وهو المتغير المستقل، وتكون من (20) فقرة .

المحور الثاني : وناقش الإلتزام التنظيمي، وهو المتغير التابع، وتكون من (12) فقرة.

يتضح من الجدول (3) أن قيم الأبعاد الفرعية لمتغير (ضغوط العمل) تراوحت ما بين (0.762 – 0.851) ، فيما بلغت القيمة الكلية للمتغير المستقل (0.798) ، كما بلغت قيمة الارتباط الكلية للمتغير التابع (0.861) ، حيث كانت مستوى الدلالة المحسوبة لكل بُعد من الأبعاد المدروسة (0.000) وهو أقل

يتضح من الجدول (4) أن قيمة الثبات الكلي للمتغير المستقل بلغت (0.843) ، فيما تراوحت قيم الثبات للأبعاد الفرعية ما بين (0.801 – 0.882) ، بينما بلغت قيمة الثبات الكلي للمتغير التابع (0.867) ، كما بلغت قيمة الثبات الكلي للمقياس ككل (0.914) ، وكان مستوى الدلالة المحسوبة لكل الأبعاد (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) ، وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، لتفسير فقرات الاستبيان .

3- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) .

4- اختبار (Independent Samples T. Test) .

5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) .

6- معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Factor) .

7- اختبار (كولومجروف-سمرنوف 1-Sample K-S) .

8- تحليل التباين الأحادي (One way Anova) .

3-9- نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها :

3-9-1- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف 1-Sample K-S) :

تم عرض اختبار (كولمجروف-سمرنوف) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، والجدول التالي (5) يوضح نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لكل محور أكبر من (0.05)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات الإحصائية.

جدول (5): اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	قيمة Z	مستوى الدلالة المحسوبة
ضغوط العمل – المتغير الرئيس المستقل .	20	1.217	0.256
أ طبيعة العمل – المتغير الفرعي الأول	5	1.141	0.282
ب صراع الدور – المتغير الفرعي الثاني	5	1.012	0.332
ج غموض الدور – المتغير الفرعي الثالث	5	1.501	0.193
د عبء العمل – المتغير الفرعي الرابع	5	1.113	0.312
الإلتزام التنظيمي – المتغير التابع	12	1.271	0.262

3-9-2- تحليل النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة :

احتوت أداة الدراسة على أربع من الخصائص الديموغرافية، شملت: النوع، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والجدول (6) يوضح التكرارات والنسب المئوية لها على النحو الآتي:

جدول (6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية

البيانات الديموغرافية	التكرارات	النسب المئوية
أ - النوع	1- ذكر	70.9%
	2- أنثى	29.1%
المجموع	93	100.0%
ب - المستوى التعليمي	1- ثانوية عامة فأقل	13.9%
	2- دبلوم متوسط	18.3%
	3- بكالوريوس	58.1%
	4- دراسات عليا	9.7%
المجموع	93	100.0%
ج - سنوات الخبرة	1- أقل من (5) سنوات	12.9%
	2- (5 - 10) سنوات	34.4%
	3- (11 - 15) سنة	44.1%
	4- (16) سنة فأكثر	8.6%
المجموع	93	100.0%
د - المسمى الوظيفي	1- مدير عام	7.6%
	2- مدير إدارة	12.9%
	3- رئيس قسم	16.1%
	4- مشرف	17.2%
	5- موظف	46.2%
المجموع	93	100.0%

قد تتراوح (11-15 سنة) ، بينما أن (43) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (46.2%) مساهمهم الوظيفي (موظف) ، وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى ، ويمكن تفسير ذلك بأن أغلب أفراد العينة الذين قاموا بتعبئة الاستبانة هم من ذات طبيعة الأعمال الإدارية .

10-3- تحليل فقرات متغيرات الدراسة وتفسيرها :

10-3-1- تحليل وتفسير فقرات أبعاد ضغوط العمل (المتغيرات المستقلة الفرعية) :

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (7) يوضح ذلك.

يلاحظ من نتائج الجدول (6) أن (66) من أفراد عينة الدراسة يمثلون بما نسبته (70.9%) هم من الذكور، وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى ، في حين أن (54) من أفراد العينة بما نسبته (75.3%) هم من حملة المؤهل الجامعي (البكالوريوس) ، وهذا يدل على أن غالبية المناصب الإدارية في المستشفى يتم شغلها غالباً من حملة (البكالوريوس) ، وهي ميزة إيجابية ينبغي على المستشفى الحفاظ عليها ، كما أن (41) من أفراد عينة الدراسة بما نسبته (44.1%) تراوحت سنوات خبرتهم من (11-15 سنة) ، وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ويأتون في المرتبة الأولى ، ويمكن تفسير ذلك بأنه طالما أن أغلب أفراد عينة الدراسة مستواهم جامعي فإن عدد سنوات الخبرة لديهم

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين نحو فقرات أبعاد ضغوط العمل

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف
1	أولاً- فقرات متغير طبيعة العمل :	3.94	1.014
2	يُعد الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كافي .	4.27	0.756
3	يتطلب عملي في هذا المستشفى درجة عالية من التركيز والانتباه .	3.38	1.050
4	أعتقد أن المستشفى يستفيد من إمكاناتي وقدراتي بالشكل الملائم .	4.01	0.970
5	أشعر بأن العمل الذي أقوم به يحظى بالتقدير المناسب من إدارة المستشفى .	3.60	1.012
6	أجد ضجيج يشعرني بالتوتر ويفقدني التركيز في عملي .	3.84	0.960
7	المتوسط الحسابي والانحراف الكلي لبعد طبيعة العمل	3.84	0.960
8	ثانياً- فقرات متغير صراع الدور :	2.98	1.175
9	أقوم معظم الأحيان بتأدية أعمال لا تعتبر جزء من مهام وظيفتي .	3.81	1.013
10	يوجد تعارض في سياسات وأنظمة العمل التي أعمل بموجبها .	2.57	1.186
11	يطلب مني أحياناً إنجاز أعمال تتناقض مع مبادئ الشخصية .	3.33	1.204
12	أعاني من صراع الأدوار بين متطلبات عملي ومتطلبات حياتي الأسرية .	3.73	1.022
13	أتلقى أوامر وتعليمات متعارضة ومتناقضة من قبل عدة رؤساء .	3.28	1.119
14	المتوسط الحسابي والانحراف الكلي لبعد صراع الدور	3.28	1.119
15	ثالثاً- فقرات متغير غموض الدور :	3.38	1.033
16	تتسم مسؤوليات عملي بعدم الوضوح .	3.19	1.040
17	تُعد حدود الصلاحيات في وظيفتي الحالية غير محددة بدقة .	3.16	1.139
18	أحياناً لا أعرف بالتحديد ما هو العمل المطلوب مني القيام به .	3.07	1.078
19	أشعر بعدم وضوح العمل المطلوب مني القيام بإنجازه .	2.43	1.132
20	لا أمتلك المعلومات الكافية لأداء عملي .	3.05	1.084
21	المتوسط الحسابي والانحراف الكلي لبعد غموض الدور	3.05	1.084
22	رابعاً- فقرات متغير عبء العمل :	3.77	1.072
23	حجم العمل الذي أقوم به يفوق قدراتي .	3.87	1.062
24	وقت العمل المخصص غير كافي لأداء العمل المطلوب مني .	3.98	1.051
25	تتغير مسؤوليات عملي نتيجة تعدد المهام والقيام بمهام غير مخطط لها .	4.03	0.951
26	تقلل متطلبات عملي الذي أقوم بإنجازها من أوقات الراحة المخصصة لي .	2.79	1.178
27	أشعر بالتعب والإرهاق في العمل لكثرة ما يطلب مني من مهام وواجبات .	3.69	1.062
28	المتوسط الحسابي والانحراف الكلي لبعد عبء العمل	3.69	1.062

من خلال نتائج الجدول (6) يلاحظ ما يلي :

يعبر عن المستوى (متوسط) من الموافقة وفق مقياس ليكارت الخماسي ، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي لبعده طبيعة العمل (1.084) ، وهو انحراف أكبر من (1) الصحيح ، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.38) في حده الأعلى أمام الفقرة رقم (11) : " تتسم مسؤوليات عملي بعدم الوضوح " ، وبتشتت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته (1.033) ، وهو ما يعود إلى تعدد المهام التي يقوم العاملون بها، بالإضافة إلى إمكانية وقوع الكثير من الحوادث الطارئة خال تأدية العاملين لوظائفهم، مما يتوجب أن يكونوا في أتم الاستعداد لمجابهة كافة الإجراءات المحتملة ، وبين أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (2.43) في حده الأدنى أمام الفقرة (15) : " لا أمتلك المعلومات الكافية لأداء عملي " ، وبتشتت كبير يؤكد الانحراف المعياري البالغ قيمته (1.132)، وهو ما يفسر أن مهام العاملين الأساسية واضحة ومحددة حسب الإدارة أو القسم الذي يعملون فيه .

- أن عبء العمل يتسبب بدرجة متوسطة في شعور أو إحساس أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده عبء العمل (3.69)، وهو يعبر عن المستوى (مرتفع) من الموافقة وفق مقياس ليكارت الخماسي ، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي لبعده طبيعة العمل (1.062) ، وهو انحراف أكبر من (1) الصحيح ، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.27) في حده الأعلى أمام الفقرة رقم (19) : " تقلل متطلبات عملي الذي أقوم بإنجازها من أوقات الراحة المخصصة لي " ، وبأقل تشتت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته (0.951) ، وهو ما يفسر شعور العاملين بالضغوط وعدم الرضا وتقليل التركيز أثناء القيام بالمهام الموكلة لهم ، وبين أقل متوسط بلغت قيمته (2.79) في حده الأدنى أمام الفقرة (20) : " أشعر بالتعب والإرهاق في العمل لكثرة ما يطلب مني من مهام وواجبات " ، وبتشتت كبير يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.178)، وهو ما يفسر بأن كثرة المهام التي يقوم بها العاملين تجعلهم يشعرون بالتعب والإرهاق .

3-10-2- تحليل وتفسير فقرات الالتزام التنظيمي (المتغير التابع)
تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول رقم (8) يوضح ذلك .

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين نحو فقرات الالتزام التنظيمي

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف
21	أشعر بالسعادة لاختياري العمل في هذا المستشفى دون غيره .	3.63	1.108
22	سبب بقائي في المستشفى هو حب العمل وليس الكسب المادي .	3.32	1.042
23	أبذل قصارى جهدي في أي عمل لإنجاح هذا المستشفى .	4.41	0.593

- أن طبيعة العمل يتسبب بدرجة متوسطة في شعور أو إحساس أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده طبيعة العمل (3.84)، وهو يعبر عن المستوى (مرتفع) من الموافقة وفق مقياس ليكارت الخماسي ، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي لبعده طبيعة العمل (0.960) ، وهو انحراف أقل من (1) الصحيح ، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.27) في حده الأعلى أمام الفقرة رقم (2) : " يتطلب عملي في هذا المستشفى درجة عالية من التركيز والانتباه " ، وبأقل تشتت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته (0.756) ، وهو ما يفسر تركيز الإدارة العليا على الاهتمام بالعاملين في المستشفى ، وبين أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (3.38) في حده الأدنى أمام الفقرة (4) : " أعتقد أن المستشفى يستفيد من إمكانياتي وقدراتي بالشكل الملائم " ، وبتشتت يؤكد الانحراف المعياري البالغ قيمته (1.050)، وهو ما يفسر عدم وجود مساحة كافية للعاملين للقيام بمهام إبداعية يستطيعون من خلالها إبراز مهاراتهم وإثبات كفاءتهم.

- أن صراع الدور يتسبب بدرجة متوسطة في شعور أو إحساس أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده صراع الدور (3.28)، وهو يعبر عن المستوى (متوسط) من الموافقة وفق مقياس ليكارت الخماسي ، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي لبعده طبيعة العمل (1.119) ، وهو انحراف أكبر من (1) الصحيح ، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.81) في حده الأعلى أمام الفقرة رقم (7) : " يوجد تعارض في سياسات وأنظمة العمل التي أعمل بموجبها " ، وبتشتت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته (1.013) ، وهو ما يؤكد بأن سياسات العمل في المستشفيات يجب أن تكون محددة واضحة ويجب الإلتزام بها ، وبين أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (2.57) في حده الأدنى أمام الفقرة (8) : " يطلب مني أحياناً إنجاز أعمال تتناقض مع مبادئ الشخصية " ، وبتشتت كبير يؤكد الانحراف المعياري البالغ قيمته (1.186) ، وهو ما يدل على وجود رقابة دائمة على العاملين .

- أن غموض الدور يتسبب بدرجة متوسطة في شعور أو إحساس أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده غموض الدور (3.05)، وهو

24	أعتبر نفسي عنصراً فعالاً في هذا المستشفى .	4.23	0.660
25	أمتلك صلاحيات تمكنني من تطوير قدراتي في العمل .	3.22	1.085
26	أخدم مستقبلي الوظيفي بالبقاء في هذا المستشفى الذي أعمل به حالياً .	3.49	1.062
27	أفضل الاستمرار بالعمل في هذا المستشفى على أي عمل آخر مشابه .	3.58	1.052
28	أشعر بالفخر عند ما أخبر أصدقائي عن عملي في هذا المستشفى .	3.21	1.091
29	أعتقد أن الموظف يجب أن يبقى ملتزماً في عمله دائماً .	3.73	1.037
30	أعتبر المستشفى الذي أعمل فيه أكثر أمناً من المستشفيات الأخرى .	3.81	1.029
31	أحصل على مزايا من هذا المستشفى تؤمن لي مستقبلاً كريماً .	2.82	1.328
32	أشعر إن مبادئني تتفق مع مبادئ المستشفى الذي أعمل به .	3.86	1.026
	المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الالتزام التنظيمي	3.61	1.010

(31): "أحصل على مزايا من هذا المستشفى تؤمن لي مستقبلاً كريماً"، وبتشتت مرتفع يؤكد الانحراف المعياري البالغ قيمته (1.328)، وهو ما يؤكد بأن المزايا التي يحصل عليها العاملين لا تؤمن لهم مستقبلاً كريماً، فهي متوفرة ولكنها بدرجة منخفضة.

3-11- اختبار فرضيات الدراسة :

3-11-1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لضغوط العمل بأبعاده (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى الصمات في محافظة عمران. لا اختبار صحة الفرضية تم احتساب معاملات الانحدار المتعدد، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9): معاملات الانحدار البسيط لأبعاد ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة (B)	قيمة (Beta)	قيمة (t)	مستوى الدلالة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة (F)	مستوى الدلالة
طبيعة العمل	الالتزام التنظيمي	0.217	-0.276	1.047	0.092	0.825	0.681	17.121	0.000*
صراع الدور	الالتزام التنظيمي	0.094	-0.848	3.129	0.002*	0.882	0.778	21.032	0.000*
غموض الدور	الالتزام التنظيمي	0.086	-0.422	1.831	0.027*	0.857	0.734	18.240	0.000*
عبء العمل	الالتزام التنظيمي	0.078	0.551	3.317	0.032*	0.901	0.812	16.037	0.000*

يتضح من الجدول (9) ما يلي :

- يفسر متغير طبيعة العمل حوالي (68%) من التغير الحادث في الالتزام التنظيمي، حيث إن قيمة معامل التحديد (R²) تساوي (0.681)، وهو ما يعني أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي (32%) تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء الناتجة عن عدم دقة النتائج.

- يفسر متغير صراع الدور حوالي (78%) من التغير الحادث في الالتزام التنظيمي، حيث إن قيمة معامل التحديد (R²) تساوي (0.778)، وهو ما يعني أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي (22%) تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء الناتجة عن عدم دقة النتائج.

- وجود أثر معنوي سلبي لمتغير طبيعة العمل على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (17.121)، وهو ما يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى.

- وجود أثر معنوي سلبي لمتغير صراع الدور على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (21.032)، وهو ما يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية.

- وجود أثر معنوي سلبي لمتغير غموض الدور على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (18.240)، وهو ما يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

- وجود أثر معنوي إيجابي لمتغير عبء العمل على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (16.037)، وهو ما يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

محسوبة بلغت (0.002) وهي أقل من القيمة (0.05) ، وهو ما يشير إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية .

- يوجد أثر معنوي إيجابي لغموض الدور على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (1.831) بمستوى دلالة محسوبة بلغت (0.027) وهي أقل من القيمة (0.05) ، وهو ما يشير إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة .

- يوجد أثر معنوي إيجابي لعبء العمل على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (3.317) بمستوى دلالة محسوبة بلغت (0.032) وهي أقل من القيمة (0.05) ، وهو ما يشير إلى قبول الفرضية الفرعية الرابعة .

3-11-2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في : النوع، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي .

3-11-2-1- النوع: توجد فروق إحصائية في آراء المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للنوع .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T. Test) ، والجدول رقم (10) يوضح ذلك .

جدول (10): اختبار (T) للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً لمتغير النوع

النوع						
المتغير	النوع	N	Mean	Std. Deviation	(t)	مستوى الدلالة المحسوبة
ضغوط العمل	ذكر	66	3.43	0.472	0.881	0.343
	انثى	27	3.33	0.561	0.796	0.407
الالتزام التنظيمي	ذكر	66	3.51	0.373	0.453-	0.629
	انثى	27	3.49	0.286	0.406-	0.596

بضغوط العمل والالتزام التنظيمي، لذلك نرفض الفرضية البديلة .

3-11-2-2- المستوى التعليمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للمستوى التعليمي .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام (One-Way ANOVA)، والجدول رقم (11) يوضح ذلك .

جدول (11): اختبار تحليل التباين للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي						
المتغير	البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة المحسوبة
ضغوط العمل	بين المجموعات	25.120	3	8.373	39.148	0.000*
	داخل المجموعات	66.770	89	0.198		
	الإجمالي	91.890	92	////////		
الالتزام التنظيمي	بين المجموعات	43.117	3	15.337	19.727	0.000*
	داخل المجموعات	78.072	89	2.126		
	الإجمالي	121.189	92	////////		

- يفسر متغير غموض الدور حوالي (73%) من التغير الحادث في الالتزام التنظيمي ، حيث إن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي (0.734) ، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي (27%) تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء الناتجة عن عدم دقة النتائج .

- يفسر متغير عبء العمل حوالي (81%) من التغير الحادث في الالتزام التنظيمي ، حيث إن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي (0.812) ، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي (19%) تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء الناتجة عن عدم دقة النتائج .

- لا يوجد أثر معنوي إيجابي لطبيعة العمل على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (1.047) بمستوى دلالة محسوبة (0.092) وهي أكبر من القيمة (0.05) ، وهو ما يشير إلى رفض الفرضية الفرعية الأولى .

- يوجد أثر معنوي إيجابي لصراع الدور على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (3.129) بمستوى دلالة

يتضح من الجدول (10) أن قيمة (t) غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين متوسطات آراء الذكور والإناث نحو محاور الدراسة، حيث كانت قيم مستوى الدلالة لـ (t) المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، ونعزو ذلك إلى التقارب الواضح في قيم نسب متوسطات الاستجابة للذكور والإناث إلى شعور جميع العاملين في المستشفى

المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للمستوى التعليمي .

3-2-11-3 سنوات الخبرة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لسنوات الخبرة في العمل .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام (One-Way ANOVA) ، والجدول (12) يوضح ذلك .

جدول (12): اختبار تحليل التباين للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة						
المتغير	البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة المحسوبة
ضغوط العمل	بين المجموعات	10.162	3	8.621	23.501	0.000*
	داخل المجموعات	71.558	89	2.307		
	الإجمالي	81.720	92	////////		
الالتزام التنظيمي	بين المجموعات	5.821	3	0.206	17.602	0.000*
	داخل المجموعات	73.754	89	3.225		
	الإجمالي	80.575	92	////////		

الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لسنوات الخبرة .

3-2-11-4 المسمى الوظيفي : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للمسمى الوظيفي . لاختبار هذه الفرضية تم استخدام (One-Way ANOVA) ، والجدول (13) يوضح ذلك .

جدول (13): اختبار تحليل التباين للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً للمسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي						
المتغير	البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة المحسوبة
ضغوط العمل	بين المجموعات	3.424	4	7.825	13.681	0.000*
	داخل المجموعات	68.348	88	2.127		
	الإجمالي	71.872	92	////////		
الالتزام التنظيمي	بين المجموعات	2.982	4	0.314	19.732	0.000*
	داخل المجموعات	83.654	88	2.375		
	الإجمالي	86.636	92	////////		

نقبل الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للمسمى الوظيفي .

النتائج التي توصلت إليها الدراسة

بالاستناد إلى مخرجات التحليل الإحصائي، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير طبيعة العمل على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (1.047)

تظهر نتائج الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو محاور الدراسة، حيث كانت قيم (F) (39.148)، (19.727) على التوالي، بمستوى دلالة محسوبة (0.000)*، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق إحصائية في آراء المبحوثين إزاء متغيرات الدراسة تعزى للمستوى التعليمي، وعليه يتم قبول الفرضية الذي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء

تظهر نتائج الجدول (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو محاور الدراسة، حيث كانت قيم (F) (23.501)، (17.602) على التوالي، بمستوى دلالة محسوبة (0.000)* وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05) ، وهذه النتيجة تشير إلى أن استجابات المبحوثين تتأثر بعدد سنوات الخبرة ، وربما يعود ذلك التأثير إلى التباعد الواضح في قيم نسب متوسطات الاستجابة، مما يدل على شعور المبحوثين بضغوط العمل والالتزام التنظيمي، ولذلك نقبل

تظهر نتائج الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو متغيرات الدراسة، حيث كانت قيم (F) (13.681)، (19.732) على التوالي، بمستوى دلالة محسوبة (0.000)* وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05) ، وهذه النتيجة تشير إلى أن استجابات المبحوثين تتأثر بمسماهم الوظيفي ، وربما يعود ذلك التأثير إلى التباعد الواضح في قيم نسب متوسطات الاستجابة، مما يدل على شعور المبحوثين بضغوط العمل والالتزام التنظيمي، ولذلك

3. توزيع المهام الوظيفية بحسب قدرات ومهارات العاملين ، وعدم تحميلهم بأعباء عمل تفوق قدراتهم، وذلك حتى لا يشكل عبء إضافي عليهم .
4. وضع كل موظف في الوظيفة التي تتلاءم مع قدراته ومؤهلاته واستعداداته وميوله الشخصية، مما يولد لديه الرغبة والقبول في العمل والتخفيف من شعوره بعبء العمل .
5. تزويد العاملين بالمعلومات الكاملة عن وظائفهم وعن المستشفى الذين يعملون فيه ، مما يؤدي إلى إزالة الغموض وتخفيف ضغوط العمل ، والشعور بالالتزام التنظيمي ، ورفع الروح المعنوية وزيادة الأداء.
6. الاهتمام ببيئة العمل ، من خلال تهيئة الأجواء المناسبة لعمل العاملين ، مع تذليل كافة المعوقات التي تؤدي إلى رفع مسببات ضغوط العمل .
7. إقامة ندوات ولقاءات يسمح فيها للعاملين بإبداء وجهة نظرهم في مهام العمل .
8. إجراء دراسة أخرى لضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وذلك ضمن مجتمع دراسة آخر .

المراجع

- سبع، سنية محمد، (2023م)، الصلابة النفسية كمتغير بسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي - دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية، **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، المجلد (4)، العدد (1)، 460- 496 .
- العبودي ، عمار جبار، (2022م) ، أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية دراسة استطلاعية في وزارة التجارة - الشركة العامة لتجارة المواد الغذائية في العراق - بغداد، **مجلة الريادة للمال والأعمال** ، المجلد (3)، العدد (2)
- عثمانة، سيف، وبني عبدالمغني، دينا، (2022م)، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، **المجلة العربية للإدارة** ، المجلد (42)، العدد (1) .
- سويلم ، عبدالحق، (2020م) ، الضغوط النفسية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات - دراسة ميدانية بوحدة الحماية المدنية - غرداية ، **رسالة ماجستير** ، جامعة غرداية ، الجزائر .
- أبو صيام ، محمد مضعان سليمان ، (2018م) ، الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن ، **رسالة ماجستير**، جامعة آل البيت، الأردن.
- المومني، إبراهيم علي محمد، (2018م)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن ، **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية** ، المجلد (26)، العدد (9)، 90 – 102 .

- بمستوى دلالة محسوبة (0.092) وهي أكبر من القيمة (0.05) .
2. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير صراع الدور على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (3.129) بمستوى دلالة محسوبة بلغت (0.002) وهي أقل من القيمة (0.05) .
3. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير غموض الدور على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (1.831) بمستوى دلالة محسوبة بلغت (0.027) وهي أقل من القيمة (0.05) .
4. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير عبء العمل على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت (t) المحسوبة (3.317) بمستوى دلالة محسوبة بلغت (0.032) وهي أقل من القيمة (0.05) .
5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد العينة نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للنوع ، حيث كان قيم مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من القيمة المعنوية (0.05) .
6. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد العينة نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للمستوى التعليمي ، حيث كان قيم مستوى الدلالة المحسوبة أقل من القيمة المعنوية (0.05) .
7. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد العينة نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لسنوات الخبرة ، حيث كان قيم مستوى الدلالة المحسوبة أقل من القيمة المعنوية (0.05) .
8. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد العينة نحو ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى للمسمى الوظيفي ، حيث كان قيم مستوى الدلالة المحسوبة أقل من القيمة المعنوية (0.05) .

التوصيات والمقترحات

- بناءً على النتائج التي أظهرتها الدراسة الحالية ، يتم التوصية بما يلي :
1. ضرورة الاهتمام بتخفيف ضغوط العمل ، وذلك من خلال توضيح الأدوار الوظيفية لكل موظف، حتى لا يزال هناك مجال يدعو لأي نوع من أنواع غموض الدور الوظيفي .
 2. توزيع المهام الوظيفية على العاملين بالمستشفى بعدالة ، وذلك تجنباً لصراع الدور الوظيفي ، مع العمل على تطبيق العدالة التنظيمية كمعيار أساسي في توزيع المهام والمزايا المادية والمعنوية .

a Nigerian Public University”, **Business : Theory and Practice** , 17 (3) , pp 261-269 .

•Amin, Muhammad , Khattak , Alam & Khan, Muhammad, (2018) , Effects of Job Stress on Employee Engagement and Organizational Commitment , **City University Research Journal** , 8 (2). pp 200- 208 .

•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)

•Swarnalatha, C. and Suresh Krishna, 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) .

•Hawajreh, K. M. , (2012), Exploring the Relationship Between Occupational Stress and Organizational Commitment among Nurses in Selected Jordanian Hospitals , **Dirasat: Administrative Sciences** , 39 (1) , pp 119 - 135.

•Allozi, A., Alshurideh, M., AlHamad, A., & Al Kurdi, B. (2022). Impact of transformational leadership on the job satisfaction with the moderating role of organizational commitment: case of UAE and Jordan manufacturing companies , **Academy of Strategic Management Journal** , (21) , 1 - 13 .

•Almutairi, H., & Bahari, G. (2022) , A multisite survey of managerial competence and organizational commitment among nurses working at public hospitals in Saudi Arabia , **Journal of Nursing Management** , 30 (1) , 179 - 186 .

•مصطفى، أحمد محمد ، (2016م)، أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية ، **مجلة أماراباك** ، المجلد (7)، العدد (20) .

•يوسف، لعجايلية، (2015م)، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، **رسالة ماجستير** ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر .

•العمرى، محمد، والسهلي، عبيد، (2015م)، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بالرياض، **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، العدد (39)، 13- 88 .

•المعمري، موزة بنت حمود، (2014م)، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط ، **رسالة ماجستير**، سلطنة عمان .

•المشرقي، مجاهد ، (2014م) ، المناخ التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين في جامعة عمران ، **مجلة الدراسات التجارية والبيئية** ، جامعة قنوة السويس ، المجلد (5) ، العدد (3)

•عليمات، خالد ، (2012م) ، ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن - دراسة ميدانية ، **مجلة المنارة** ، المجلد (18)، العدد (4)،

•القيوب، مؤيد عبد الكريم، (2013م)، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، **مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد (4)، العدد (9).

•خليفات، عبد الفتاح ، والمطارنة، شيرين، (2010م)، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية لحكومية في إقليم جنوب الأردن ، **مجلة جامعة دمشق**، المجلد (26) ، العدد (1،2)، 601 - 623 .

•شفيق، شاطر ، (2010م)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، **رسالة ماجستير** ، بومرداس، الجزائر .

•أبو العلا، محمد، (2009م) ، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي- دراسة تطبيقية على المديرين العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة ، **رسالة ماجستير** غزة .

•عبد الباقي، صلاح الدين ، (2005م) ، مبادئ السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر .

•قبائلي، إسماء، (2019م)، أثر السلوك الجماعي على الالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل ، **رسالة ماجستير** ، جامعة قاصدي ، الجزائر .

•Tiwari, S. & Agarwal, S. (2019) . Workplace Stress Faced by Women Police Personnel Working in Police Department , **International Journal of Home Science**, 5 (2) : 36-38 .

•Osibanjo, O. , Salau, O. , Falola, H. & Oyewunmi, A . (2016). Workplace Stress : Implications for Organizational Performance in