

عنوان البحث

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على العاملين في
إدارة الموارد البشرية
"دراسة تطبيقية على البريد السعودي"

إعداد الطالب/

مشاعل الشويعر

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي

٢٠٢٥م

يشهد عالمنا المعاصر اليوم ثورة حقيقية في المعلومات تحولت معها الكرة الأرضية إلى "قرية عالمية"، وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية الحديثة التي لعبت دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية للبشرية، لكن سرعان ما دفع الإنسان ضريبة هذا التقدم، إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة، وأخذت حياتنا اليومية في التعقيد وبدأنا نسمع عن أمراض عديدة تعرف "بأمراض المدنية"، التي ما انفكت تهدد وتفتك بصحة الإنسان النفسية والجسمية، ولعل أبرز هذه الأمراض ما يعرف بالضغوط النفسية أو المهنية أو الاجتماعية. وقد أوضحت الدراسات التي أجريت على موضوع ضغوط العمل ان الضغوط التي يتعرض لها العاملون في المنظمات والمؤسسات التي يعملون بها يؤثر على جميع النواحي الحياتية من نفسية ومن اثار صحية والتي يمكن تصل الى امراض نفسية من خوف واحباط وغضب بل ان الضغوط التي يتعرض لها العاملون ينعكس على جميع المستويات في الأداء لعملهم وتعيق من القدرة العامة له على العمل والتي تؤثر في الإنتاجية الخاصة بالمؤسسات والمنظمات. (أبو معيلق ، ٢٠٠٧ ،

(٢١)

ومن هنا بدأ الباحثون في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي في الدول الغربية والعربية ايلاء الضغوط بأشكالها الكثير من اهتمامهم، وذلك لمعرفة ماهيتها من حيث الأسباب والأشكال والمصادر لهذه الضغوط ولاسيما في المجال المهني، وما تركه من أثار سلبية في سلوك الأفراد والجماعات وأدائهم المهني في أعمالهم ومنشأاتهم إضافة إلى ما تركه من أثار في الاقتصاد الوطني للدول والمجتمعات. (مريزق ، ٢٠٠٩ ، ٢٥)

تمثل ضغوط العمل عقبة تعيق الفرد عن القيام بعمله على أتم وجه، وبالتالي شعوره بالعجز واللامعيارية والعزلة في بيئة العمل، وبأن العمل لا معنى له. وزيادة ضغوط العمل عن الحد الذي يستطيع فيه الفرد التكيف والتعامل مع تلك الضغوط ينتج عنه آثار سلبية تؤثر على سلوك وأداء الفرد، واستمرار تلك الآثار يترتب عليه شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي إن الآثار الناتجة عن ضغوط العمل سوء كانت إيجابية أو سلبية لها تأثير في العديد من الجوانب الإدارية في منظمات الأعمال (ياركندي ، ٢٠٢٠ ، ص ٣٨) .

مشكلة الدراسة:

اهتم الباحثون في الآونة الأخيرة بموضوع ضغوط العمل الذي يتعرض له العاملون في المنظمات وذلك بسبب التأثيرات التي تطول سلوك العاملين نتيجة الى ضغوط العمل والتي تؤثر على موقفهم تجاه العمل وتجاه المنظمة التي يعملون بها والتأثيرات التي تتأثر نتيجة الى ضغوط العمل في درجة تحقيق المنظمات للأهداف التي وضعت لها وذلك بكفاءة وفاعلية وهذا لما لمكانة العنصر البشري الذي يعد من أهم أعمدة العمل الأساسي وهو العنصر الفعال في العمل الإداري وعليه فان الكثير من المنظمات تعمل على تحقيق الأهداف التي وضعت لها وذلك من خلال تقويم الجهود البشرية في المنظمة وعلى الرغم كون الأشخاص او العاملين يعتبروا الركيزة الأساسية في العمل في المنظمات الا انه العنصر الأكثر تأثيرا بوضع ضغوط العمل في المؤسسة او التي تحدث خارج المنظمة وهي التي تنعكس بشكل كبير على الأداء التنظيمي للفرد في المنظمات وينعكس على الأداء التنظيمي للعاملين في المنظمات ما يتعرضون له من ضغوط وهي التي تؤثر على قدرتهم على التكيف مع الظروف المتغيرة للمنظمة وفرصة بقائها واستمرارها (الدوسري ، ٢٠٠٥ ، ٣٦).

وعليه فان الدراسة تعمل على الإجابة عن التساؤل المحوري للدراسة وهو: ما هو دور ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعاملين بإدارة الموارد البشرية بالبريد السعودي؟

أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية العلمية

تمثلت أهمية الدراسة من الناحية العلمية بالنقاط التالية:

أ. تتناول هذه الدراسة التعرف على ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي في إدارة الموارد البشرية البريد السعودي.

ب. التعرف على الدراسات السابقة التي تطرقت لضغوط العمل والولاء التنظيمي.

ج. زيادة الفجوة بين الدراسات العربية والأجنبية حيث تتسم الدراسات العربية بالندرة مقارنة بالدراسات الأجنبية ولذلك فأن هذه الدراسة قد تعمل على تقليل الفجوة بين الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع.

ب) الأهمية العملية

تمثلت الأهمية العملية للدراسة في أهمية موضوعها بالنقاط التالية:

تكمن الأهمية العملية في تزويد المسؤولين في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي بتوصيات تساعد على التعرف على مسببات ضغوط العمل وتقديم مقترحات بتلافي سلبياته والتركيز على الجانب الإيجابي فيه، بما يخلق ولاء تنظيمي تجاه العمل.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

١. بيان درجات ومستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملون بإدارة الموارد البشرية بالبريد السعودي.
٢. توضيح درجة الولاء للعاملين بإدارة الموارد البشرية بالبريد السعودي.
٣. التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.

تساؤلات الدراسة

١. ما هي أسباب ضغوط العمل في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي ؟
٢. ما مدى غموض الدور في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي ؟
٣. ما مدى تأثير عبء العمل وبيئة العمل المادية على الولاء التنظيمي للعاملين في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي ؟
٤. ما مدى توافر الولاء التنظيمي في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي ؟

فروض الدراسة:

١. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمسببات ضغوط العمل في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.
٢. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لغموض الدور في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.
٣. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عبء العمل وبيئة العمل المادية في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.
٤. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية الولاء التنظيمي في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.

الدراسات السابقة:

١. دراسة (طاوس، ٢٠٢٣) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأفراد"

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الولاء التنظيمي بضغوط العمل، باعتبار أن هذه الأخيرة ظاهرة تؤثر على الصحة النفسية والسلوكية للأفراد فتفقددهم القدرة على التعامل مع الآخرين بشكل صحيح. حيث تم الاعتماد على منهج دراسة حالة، تكونت العينة بطريقة قصدية شملت اثنان وثلاثون (٣٢) عاملاً، وضمنها تمكنا من جمع البيانات بالاعتماد على تقنيتي المقابلة والملاحظة. وفي محاولة للإجابة على التساؤل المركزي الذي تمحور حول: هل تساهم ضغوط العمل في إحساس الأفراد بعدم الولاء التنظيمي؟، وبعد المناقشة والتحليل توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تساهم في فقدان الأفراد لقيمة الولاء، وهذا من خلال ازدياد رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة، كذلك فقدان الفرد للشعور بالانتماء لها وانخفاض مستوى انغماسه في العمل.

٢. دراسة (جلال، ٢٠١٩) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس

الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تقدير من ضغوط العمل والالتزام التنظيمي. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة البحث على (٢٧٤) معلم ومعلمة بنسبة (١.٩٢%) بالحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، وقد اعتمدت الباحثة على الاستبانة لجمع المعلومات، وقد أسفرت نتائج البحث عن عدة نتائج من أهمها ما يلي: وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالتالي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملائمة الدور، وجاء تقدير الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة لدى المعلمين، وكان الترتيب التنازلي للالتزام التنظيمي كالتالي: الالتزام التنظيمي المعياري، الالتزام التنظيمي العاطفي، الالتزام التنظيمي المستمر، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية بين صراع الدور والالتزام التنظيمي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين عبء الدور والالتزام التنظيمي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين ملائمة الدور والالتزام التنظيمي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والالتزام التنظيمي.

٣. دراسة (السبيعي، ٢٠١٦) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي"

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة ما بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، تتكون عينة الدراسة من (٢٠٠) عضو من أعضاء هيئة التدريس المدنيين والعسكريين في كلية الملك خالد العسكرية بمدينة الرياض. أهم النتائج: وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي: ١. تم تحديد مصادر ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية تتمثل في تغير جدول المحاضرات ، غير مناسبة الإضاءة والتهوية بقاعات التدريس. ٢. تم تحديد مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية وتتمثل في الشعور بالإرهاك في نهاية اليوم الدراسي، تتغير الأعباء التدريسية باستمرار. ٣. تحديد ملامح الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية وتتمثل في الحفاظ علي ممتلكات الكلية، وتقديم الجهد المطلوب لإنجاح العمل. ٤. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) فأقل بين ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية ومستوى الولاء التنظيمي لديهم. ٥. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (درجة الولاء التنظيمي لدي أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية) باختلاف متغير الحالة الاجتماعية. أهم التوصيات : ١. وضع جدول محاضرات ثابت لأعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية. ٢. حث الرؤساء على التنسيق فيما بينهم حول أهداف العمل بكلية الملك خالد العسكرية. ٣. توفير الإضاءة والتهوية المناسبة بقاعات التدريس بكلية الملك خالد العسكرية. ٤. توزيع مهام العمل بشكل مناسب بين أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية. ٥. توفير المتطلبات اللازمة للعمل لأعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية.

٤. دراسة (النقيب، ٢٠١٣) بعنوان "درجات الضغوط التي يتعرض لها العاملين في المؤسسات الصحية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على المستويات الخاصة بهذه الضغوط وكذلك التعرف على العوامل التي تسبب ضغوط العمل في المؤسسات الصحية في الانبار ومن هذه العوامل غموض الدور وبيئة العمل المادية وقد اتبع الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة مع استخدام عينة الاستبيان وقد خرج الباحث من هذه الدراسة بمجموعة من النتائج من أهمها ان مستوى الضغوط التي يتعرض لها الأطباء في المؤسسات الصحية في محافظة الانبار مستوى منخفض من الضغوط اذا قورن بمستوى الضغوط التي يتعرض لها الأطباء حديثي التعيين وقد وجد الباحث انه يوجد علاقة بين عملية الضغوط التي يتعرض لها العاملين مع الانتماء الوظيفي

لهم . وقد اوصى الباحث من خلال الدراسة بضرورة اتباع أساليب حديثة في الإدارة لرفع عملية الضغوط على الأطباء كما أوصى بضرورة عمل الدورات التدريبية التي تساعد الأطباء في التخلص من ضغوط العمل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

تعد الضغوط ظاهرة إنسانية يعاني منها الفرد في المجتمعات المتقدمة والمتخلفة على حد سواء؛ وذلك في ظل التغيرات الكبيرة التي يشهدها العالم اليوم، حيث إن التطورات التكنولوجية الهائلة في شتى مجالات الحياة؛ جعلت الإنسان عرضة لمزيد من الضغوط المرتبطة بتغيرات نمط الحياة الناتجة عن التقدم التكنولوجي الهائل والسريع؛ لأن أحداث الحياة اليومية، تحمل معها ضغوطا يدركها الإنسان، عندما يساير باستمرار المواقف المختلفة في العمل، أو التعاملات مع الآخرين، أو المشكلات التي لا يجد لها حلاً مناسبة، أو تسارع أحداث الحياة ومتطلباتها أي الضغط والحياة أصبحا يسيران جنباً إلى جنب وذلك؛ نتيجة لأننا نتعرض لدرجات متفاوتة من الضغوط، فغالبا ما نتعرض لمواقف وظروف تكون متطلباتها فوق طاقتنا، أو يمكننا إنجازها على حساب مهام أخرى، ودون قناعات شخصية " (سمايلى، ٢٠١١، ٢٢)

عرف Selye الضغوط بأنها "استجابة غير محددة من الجسم لأي طلب" ويعرف John وآخرون الضغوط "بأنها حالة من التوتر التي يعاني منها الأفراد الذين يواجهون مطالباً أو قيوداً أو فرصاً غير عادية.

أما سيد جاد الرب فقد عرف ضغوط العمل بأنها حالة "حالة من التوتر والانفعال تصيب الفرد بدنياً ونفسياً وعقلياً ناتجة عن تعرضه لمواقف ومتطلبات بيئية أو وظيفية أو اجتماعية مفروضة عليه، إذا ما زادت عن قدرته وإمكانياته فإنها تسبب له أضراراً متعددة (التويم، ٢٠٠٥، ٢٤)

وعرف (حجل، ٢٠٠٨) ضغوط العمل بأنها هي "كل ما يتعرض له الفرد في عمله من منبهات ومثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للعمل أو ناتجة عن الفرد نفسه تسبب له حالة من عدم القبول والرضا والتكيف مع عمله مما يؤثر على إنجاز الفرد وميوله لعمله"

وعرفت ضغوط العمل بأنها "حالة من عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانيات المتاحة". ويعرف (عمار ، ٢٠٠٦ ،) الضغوط بأنها "نتيجة الاستجابة/ الرد العام على موقف أو حدث يفرض متطلبات جسدية أو نفسية خاصة أو كليهما معا على الفرد

ومن خلال ما سبق فإن الباحث يعرف الضغوط بأنها "الاستجابة الفسيولوجية والسلوكية والنفسية للأفراد نتيجة تعرضهم لمجموعة من المثيرات المتواجدة في البيئة الداخلية أو الخارجية، ومن الفرد نفسه، والتي تؤثر سلبا على سلوك الأفراد وعلى حالتهم النفسية والفسيولوجية، ويختلف هذا التأثير من فرد إلى آخر باختلاف فروقهم الفردية، وتنعكس آثارها على أداء الأفراد وعلى علاقتهم بالآخرين وعلى أداء المنظمة." (مريزق ، ٢٠٠٩ ، ٣٤)

مصادر ضغوط العمل

يرى معظم العاملين أن أعمالهم تشكل أكبر مصدر للضغوط التي يعانون منها؛ إذ أشارت المسوحات التي قامت بها (Northwestern National Life, 1992) في الولايات المتحدة إلى أن ثلاثة من كل أربعة عاملين يعتقدون أن الضغوط الناجمة عن عملهم تشكل مصدر الضغط الأول في حياتهم. وفي بريطانيا تشير الدراسات إلى أن ثلاثة من كل خمسة عاملين يعانون من ضغوط مصدرها العمل (خليفات والمطارنة ، ٢٠١٠ ، ٢٤)

لقد حاول العديد من الباحثين تصنيف مصادر ضغوط العمل ووضع نماذج لدراساتها والحد من آثارها السلبية. ومنها نموذج ابلسون الذي يصنف مصادر الضغوط في ثلاث مجموعات: تنظيمية وفردية وبيئية، ونموذج بيير الذي يرى أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل يمكن تصنيفها في أربع فئات هي: مطالب الدور، ومطالب الوظيفة، وخصائص المنظمة، والظروف الخارجية للمنظمة، ونموذج ديلي الذي صنفها في مجموعتين تتعلق الأولى بالفرد والثانية تتعلق بالمنظمة. وترى الدراسة أنه يمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين أساسيتين كما بينها (عورتاني ، ٢٠٠٣) :

أ – مصادر تنظيمية، وأبرزها:

عبء العمل: عرف (أبو العلا ، ١٤٣٠) بأنه يعتبر العمل الذي يقوم به الفرد، وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات مصدرها ما للضغط. وأعباء العمل قد تكون كمية تنتج عندما يطلب من الفرد القيام بمهام متعددة، أو تكون كميته أكبر من الوقت المتاح للإنجاز. وقد تكون نوعية تنشأ عندما لا تتوافر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام

بالعمل. وإذا كانت الزيادة في أعباء العمل تمثل مصدراً للضغط من جهة، فإن انخفاضها بشكل مستمر يمثل مشكلة لكثير من الأفراد من جهة أخرى؛ إذ يصبح العمل لا يمثل تحدياً لقدراتهم مما يبعث فيهم الملل

غموض الدور: ويحدث عند نقص المعلومات اللازمة للفرد لتأدية الدور المتوقع منه أو عندما تكون أهداف العمل غير واضحة. (أبو معيلق، ٢٠٠٧، ٥٥)

صراع الدور: ويقصد به تعرض الفرد إلى مجموعتين متعارضتين من توقعات الدور في وقت واحد، فقد ينشأ الصراع عند اختلاف توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين، أو عند تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، أو تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة، أو تعارض حاجات العملاء مع توقعات المنظمة.

التنافس على الموارد المتاحة: تعمل المنظمات غالباً في ظل موارد محدودة، مما يزيد من التنافس بين الإدارات المختلفة والعاملين في الحصول على هذه الموارد ويدفعهم إلى مساومات تسبب الشعور بالضغط

نمط الإدارة: ويتمثل ذلك في عدم تفويض الصلاحيات، وضعف المشاركة في صنع القرارات، وضعف الاتصال في التنظيم، والبيروقراطية في العمل. (النقيب، ٢٠١٣، ٤٤)

بيئة العمل: إن اختلال بيئة العمل المادية مثل مستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والرطوبة والضوضاء والتلوث وتصميم مكان العمل ومخاطر أداء العمل كلها يمكن أن تؤثر سلباً على صحة العاملين وسلامتهم فتشعرهم بالضغط.

الأمر المتعلقة بالوظيفة وسياسات التنظيم: مثل عدم الشعور بالأمن الوظيفي، وضعف الفرص أمام الموظف للتطور المهني، ومحدودية فرص الترقية، والتغيرات السريعة في التنظيم دون تخطيط جيد لهذه التغيرات وتهئية العاملين لتقبلها، واتباع سياسات تقييم غير موضوعية، وعدم ملائمة نظم الحوافز

العلاقات داخل العمل: تعتبر المنظمة نظاماً اجتماعياً معقداً، وتقوم على أساس التفاعل بين الأفراد والجماعات سواء الرسمية أو غير الرسمية. (حجل، ٢٠٠٨، ٨١)

ب - مصادر فردية، ومن أبرزها:

نمط شخصية الفرد: فإذا كانت شخصية الفرد من نمط أ فإنه سوف يتميز ببعض الصفات مثل: العصبية وعدم الصبر والتنافس والجرأة والتحدث بانفعال، مما يجعله أكثر عرضة للتوتر والقلق على خلاف من يتميز بنمط سلوك

الشخصية ب الذي سوف يتحلى بالصبر والثقة والهدوء والعمل باعتدال مما يجعله أكثر قدرة على تحمل ضغوط العمل. وقد دلت الدراسات على أن النمط (أ) أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب نتيجة تأثيره الشديد بضغوط العمل من نمط الشخصية (سميلي، ٢٠١١، ٣٦)

الحالة الصحية للفرد: ويشمل ذلك حالة الفرد البدنية والنفسية، فإذا كانت صحته الجسدية ضعيفة، أو كان يفتقر إلى الثقة بالنفس وتقدير الذات فإنه يكون أكثر عرضة للمعاناة من ضغوط العمل.

قدرات الفرد وحاجاته: كلما ازداد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات الوظيفة، زادت ثقته بنفسه، وازدادت فرصته في إشباع حاجاته، وقل شعوره بالضغط والتوتر (التويم، ٢٠٠٥، ٥٥)

الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: تتعدد الأحداث التي قد يتعرض لها الفرد وتسبب له ضغوطا تنعكس على عمله، سواء كانت هذه الأحداث مؤلمة مثل وفاة صديق أو قريب، أو الخلافات العائلية أو التعرض لخسائر كبيرة، أو أحداث سارة مفاجئة كحصوله على ترقية مفاجئة، أو نيله جائزة غير متوقعة.

ولا بد من القول هنا ان ما يعتبر مسببا للضغط لدى البعض قد لا يكون كذلك عند البعض الآخر، فالفرد يشعر بالضغط عندما يحدث التفاعل بين مسببات الضغط مع خصائصه الشخصية مثل قدراته ومستوى ذكائه ونمط شخصيته (عمار، ٢٠٠٦، ٦٩)

مصادر ضغوط العمل:

هنالك عدد من مصادر أو مسببات للضغط المتولد من العمل كما ذكرها عدد أو جملة من المفكرين والباحثين وهي كالآتي:

اتفق كثير من الباحثين والمفكرين في مجال علوم الإدارة والسلوك التنظيمي على ان هناك مجموعة من المصادر والأسباب التي تولد الضغوط في العمل وسوف نستعرض كالآتي:

١. عبء العمل:

يقصد بعملية العبء في العمل هي الزيادة الكبيرة في الأعباء والاعمال والواجبات التي يتحملها العاملون والافراد في الاعمال في المنظمات وذلك بسبب ضغط العمل والمهام المطلوب تأديتها في وقت واحد او ان هذه الاعمال لا تتناسب مع الإمكانيات التي يتمتع بها الافراد للقيام بهذه الواجبات (الشقيرات وآخرون، ٢٠٠٣: ١٨٠).

٢. صراع الدور:

ويرى (هيجان، ١٩٩٨: ٣٤) ان الصراع في الدور يتمثل في عملية التعارض بين المتطلبات التي تقتضيها الوظيفة وبين المهام التي يقوم بها الفرد وذلك طبقا للأهداف والتعليمات والتوجيهات في المنظمة وبين المواقف الأخرى التي تستجد في المنظمة والتي من المؤكد اختلافها عن العمل الأساسي الذي م يتوافق مع القناعات الشخصية للعامل.

٣. غموض الدور:

يعتبر من أكثر المصادر التي تسبب ضغوط العمل والتي يعاني منها الكثير من المنظمات حيث ان عملية غموض الدور هي عملية نقص او ندرة المعلومات التي تتعلق بالأداء الوظيفي والذي اتضح من خلال التحليل لعينة الدراسة ان أكثر من ثلث عينة الدراسة تعاني من ضغوط العمل بسبب غموض الدور الوظيفي لهم (الهنداوي، ١٩٩٤، ٨٩).

٤. قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي:

أشار (النمر، ١٩٩٤: ١٥). ان العاملين في المنظمات يدخلون بيئة العمل وفي وجهة نظرهم ان العمل والوظيفة تعمل على زيادة المهارات والخبرات لديهم بالإضافة الى زيادة القدرات المادية والمعنوية فالفرد في العمل ينظر الى العمل على انه مصدر التقدم حيث ان العمل يمد الفرد بالأساليب التي تساعد على التقدم او تهيئ له الفرصة في التقدم في الوظيفة وعليه فان الشخص اذا فقد أي من هذه الأشياء التي تسبب له التقدم والنمو فان هذا يعتبر من الأسباب التي تسبب له الضغط في العمل اليومي وتشعره بالضغط المتزايد. (أبو معيلق، ٢٠٠٧، ٦٨)

آثار ضغوط العمل:

يرى بعض الباحثين أن الضغط يعادل التحدي، فالصعوبات تتيح فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء. ويرون أنه عندما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فإنه قد لا يبعث فيه الاهتمام

اللازم لتحسين أدائه، ولكن وجود مستوى متوسط من الضغط ينمي فيه الثقة بالنفس، ويحفزه على العمل. أما إذا كان مقدار الضغط عالياً فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمته وتنشأ عنه آثار ضارة على الفرد والمنظمة على حد سواء وعلى مستوى الفرد (حجل، ٢٠٠٨، ٧٤).

يمكن تصنيف الآثار السلبية التي تلحق به إلى ما يلي:

آثار سلوكية: حيث يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة. ومن أهم تلك التغيرات: الأرق، واضطراب الوزن، وفقدان الشهية، والعدوانية والتخريب وعدم احترام الأنظمة والتعليمات المرعية في المنظمة.

آثار نفسية: وتتمثل في شعور الفرد بالخوف والكآبة والنظرة المتشائمة والعصبية الزائدة وفقدان الثقة بالآخرين والحساسية للنقد والتردد واللامبالاة.

آثار جسدية: حيث يعاني الأفراد من بعض الأمراض الناجمة عن تزايد الضغوط الوظيفية عليهم مثل: الصداع وقرحة المعدة وأمراض السكري والقلب وضغط الدم. (مريزق، ٢٠٠٩، ٦٨)

أما على مستوى المنظمة فيمكن القول إن لضغوط العمل العديد من الآثار السلبية وأهمها:

تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته، وهبوط الروح المعنوية، وعدم الرضا الوظيفي، وعدم المواظبة، وارتكاب الأخطاء، ومقاومة التغيير، ودوران العمل، وعدم التعاون مع الآخرين، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، وارتفاع معدل الشكاوى.

ويشير لاور إلى أن المنظمات الأمريكية تخسر سنوياً مائتي بليون دولار نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهو أمر مرتبط غالباً بضغوط العمل. (التويم، ٢٠٠٥، ٨١)

مما تقدم يمكن القول إن لظاهرة الضغط جانبين: جانباً إيجابياً يحفز الأفراد على مزيد من العمل وبذل الجهد وتحسين مستوى الأداء، وآخر سلبياً يتمثل في الآثار الضارة بالفرد والمنظمة على حد سواء. كما أن الآثار المترتبة على ضغوط العمل تتوقف على نوع تلك الضغوط من حيث درجة تأثيرها واستمراريتها، وعلى قدرة الفرد والمنظمة في التعامل معها.

استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

أولاً: استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يمكن للفرد القيام بالعديد من الإجراءات لمواجهة الآثار المترتبة على ضغوط العمل وأهمها:

١. الراحة والاسترخاء: الحصول على فترات راحة مناسبة في شكل إجازة من العمل، وعدم التفكير في مشكلاته

وممارسة بعض الهوايات والأنشطة بعيداً عن جو العمل تبعث في النفس الهدوء ومزيداً من القدرة على

مقاومة الضغوط

٢. العلاج الروحي: ويكون ذلك بالآيمان الروحي الذي يبعث في النفس السكينة والهدوء ويزيد الإنسان قدرة على

الصبر والتحمل.

٣. استعادة الحيوية البدنية: تشير الدراسات إلى أن الرياضة تعتبر من أكثر الوسائل فعالية في تخفيف حدة

ضغوط العمل، فهي تساعد على تحسين الصحة العامة من خلال تمكين الجسم من التقاط أكبر كمية من

الأكسجين وتنشيط الدورة الدموية وتقوية عضلة القلب وتقليل حالات الاكتئاب

٤. استعادة الحيوية الاجتماعية: إن الدعم الاجتماعي سواء في مجال العمل من المشرفين أو الزملاء أو من

الأسرة والأصدقاء يساعد الفرد على مواجهة وإدارة الضغوط الوظيفية. (أبو العلا ، ١٤٣٠ ، ٨٧).

ثانياً: استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

لا يستطيع العاملون مواجهة بعض ضغوط العمل من تلقاء أنفسهم ولا يستطيعون التخلص من كل مسببات هذه

الضغوط، مما يحتم على منظماتهم التدخل للحد من آثارها مستخدمة أساليب أهمها:

إعادة تصميم الأعمال: يقصد بتصميم العمل عملية تحديد محتوى ومهام وسلطات ومسؤوليات الوظيفة التي يقوم

بها الفرد وطريقة إنجازها، إضافة إلى العلاقة بين الوظائف المختلفة بهدف الوصول إلى الأهداف التنظيمية. ويجب

تصميم العمل إلى حد كبير على فاعلية الفرد، فالوظيفة قد تكون مصدراً مهماً من مصادر الضغط مما يحتم على

التنظيمات إعادة تصميم الأعمال وذلك من خلال تجميع الأعمال بحيث يشعر العامل بقيمة ما يعمل بدل أن ينحصر

عمله في أمور روتينية متكررة، وتشكيل فرق عمل لإنجاز مشروعات مكتملة، وإقامة علاقات مباشرة بين الموظفين

والعملاء، وتقديم التغذية المرتدة للموظفين حول أعمالهم. (عورتاني، ٢٠٠٣ ، ٥٤)

إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يعرف روبنز الهيكل التنظيمي بأنه "أداة نصف من خلالها إطار التنظيم ودرجة تعقده ورسمته ومركزيته" فالتعقيد يشير إلى تقسيم العمل ومستويات الإشراف والانتشار المكاني للوحدات التنظيمية، أما الرسمية فيقصد بها درجة اعتماد التنظيم على القواعد التشريعية والتنظيمية والإجراءات اللازمة لتوجيه السلوك التنظيمي للعاملين، ويقصد بالمركزية درجة تركيز سلطة اتخاذ القرار في المستويات الإدارية العليا. ومن الملاحظ أن لمركزية القرارات وضعف المشاركة في صنعها، واتباع أساليب تنظيمية معقدة وغير مرنة والتخصص الدقيق وتقسيم العمل المبالغ فيه، وعدم وضوح الاختصاصات، وعدم تحديد المسؤولية أثراً كبيراً في إحداث الضغوط الوظيفية لدى العاملين مما يستوجب إعادة تصميم الهيكل التنظيمي لمعالجة تلك الاختلالات والحد من تأثيرها السلبي على العاملين. ويمكن إعادة التصميم بعدة طرق منها إضافة مستوى تنظيمي جديد أو خفض مستوى الإشراف أو دمج بعض الوظائف وغير ذلك. (خليفة والمطارنة ، ٢٠١٠ ، ٦٥)

تطوير نظم الاختيار والتعيين: وذلك باختيار الأفراد على أسس موضوعية تضمن كفاءتهم في العمل مع تمتعهم بشخصيات تتصف بالصبر وتحمل ضغط العمل.

الإشراف الناجح: إن لبيئة العمل الملائمة التي يوفرها المشرف، وأسلوب الإشراف الذي يتبعه أثراً كبيراً في درجة الضغوط التي يواجهها الموظفون في العمل. فإذا أراد المشرف من موظفيه أن يطلعوه على اهتماماتهم ومشكلاتهم وجب عليه أن يوفر لهم المناخ الملائم للعمل، وهذا يتحقق من خلال قبول المشرف للموظفين ودعمهم ومنحهم الثقة. فالإشراف الناجح القائم على القبول والدعم والثقة يعتبر عاملاً أساسياً في مواجهة حدة ضغوط العمل أو التخفيف منها:

١. اتباع نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء: إن إحساس العاملين بأن أداءهم يقيم بشكل موضوعي وعادل وأنهم يحصلون على حقوقهم المناسبة من التقدير المادي والمعنوي يساهم في تقليص ضغوط العمل لديهم ويخفف من آثارها إلى حد كبير.

٢. تحسين بيئة العمل: إن إعادة تصميم مكان العمل والاهتمام بالإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة والرطوبة والحد من الضوضاء والتلوث يمكن العاملين من أداء أعمالهم بسهولة ويسر ويقلل من تعرضهم للخطر ويخفف من حدة الضغوط التي يواجهونها.

٣. برامج التدريب: وضع برامج خاصة تهدف إلى تنمية قدرات الفرد في التعامل مع المشكلات الخاصة بالعمل، وتنمية مهارات المتدرب على إدارة الذات، وإدارة طريقة حياته بإمداده بالأساليب والمفاهيم التي تساعد على عيش حياة أقل تأثراً بضغوط العمل (أبو معيلق ، ٢٠٠٧ ، ٧٨)

الولاء التنظيمي:

يعد المدخل السلوكي في دراسة الموارد البشرية من أكثر المداخل أهمية في إدارة المنظمات في الوقت الحالي، فقد اتفق أكثر الباحثين على أنه من الممكن التغلب على النقص في سائر العناصر أو إيجاد بدائل لها، ما عدا النقص في العمالة المدربة المنتمية إلى المنظمة، ولذلك فإن الاهتمام بالولاء الوظيفي، والرضا عن العمل، والدافعية له كلها ظواهر أخذت النصيب الأكبر من الجهد في جميع الدراسات ذات الطابع السلوكي، ولأهمية العنصر البشري أصبحت هذه الظواهر من الأمور المسلم بها لدى العاملين في إدارة الموارد البشرية. هذا وقد أخذ الاهتمام السلوكي جانباً مهماً من النقاش والدراسات المعنية بتطوير المنظمات، وتنمية العنصر البشري داخل التنظيم. (سميلي ، ٢٠١١ ، ٢٨).

تتضح أهمية الولاء الوظيفي من خلال الجهود العلمية التي تم رصدها منذ فترة طويلة من الزمن، وربما يعود هذا الجهد إلى بدايات الثورة الصناعية، ومحاولة تفسير المشكلات إلى تعاني منها المصانع والشركات المعتمدة على أساس علمي ومنطقي، والاستفادة مما قدمته العلوم الاجتماعية والسلوكية من تفسيرات لمثل تلك الظواهر. ومما لا شك فيه أن هذا الاهتمام نابع من آثار العواقب المادية المعنوية على التنظيم، إذ أن قلة الولاء للعمل وعدم الرضا عنه يكلفان المنظمة الشيء الكثير مادياً ومعنوياً وخصوصاً إذا كان الموظفون من ذوي الكفاءات، وممن لهم إنتاجية في هذه المنظمة، أو قد يكونون سبباً في اضطرابات سلوكية ونفسية في حياة الأفراد، بحيث ينعكس لاحقاً على المجتمع بأكمله، هذا من جانب، ومن جانب آخر، فقد تجد هذه المنظمات نفسها في وضع لا تحسد عليها، إذا أنها بعد كل هذا الاهتمام منها بموظفيها، وبعد إنفاقها أموالاً باهظة على تعليمهم وتدريبهم، تصطدم بحقيقة أنها لن تستفيد مما اكتسبوه من خبرات، نتيجة لإحباطهم، أو انتقالهم لمنظمات أو جهات أخرى؛ مما يؤدي إلى تراجع العمل وتدهوره، وازدياد حجم خسائرها المادية والمعنوية. (مريزق ، ٢٠٠٩ ، ٩٩)

لذا فإن الاهتمام بقضية الولاء التنظيمي وعلاقتها بأسلوب تأثير القادة أمر يصب في مجال الدراسات السلوكية الإدارية، وقد حظي الولاء للمنظمة باهتمام كثير من المشتغلين بأبحاث التنظيم والسلوك التنظيمي من أرباب العلوم السلوكية، وانصب اهتمامهم على تحديد العوامل المرتبطة بالولاء التنظيمي، أو المتغيرات التي تحكم نمو عملية الولاء

التنظيمي، سواء ما له صلة مباشرة بالخصائص الديموغرافية لأعضاء التنظيم، أو خصائص المهنة التي يمارسونها، أو نوعية بناء التنظيم والمناخ التنظيمي، إضافة إل تأثيرات ظاهرة، الولاء في مسار انتظام أداء العاملين، ومخرجات المنظمة، وقد تزايد مؤخراً اهتمام المنظمات بالولاء التنظيمي؛ بسبب سعيها إلى زيادة مستوى، وإسهام موظفيها انهمالكهم واستغراقهم، في رفع فعالية المنظمة كلها، إلى جانب ارتباط فكرة التسرب الوظيفي بالولاء التنظيمي.

يمثل الولاء التنظيمي مدى تطابق الفرد مع المنظمة التي يعمل فيها، ويتجلى الولاء التنظيمي، كما يرى موادي، في السمات التالية :- استعداد الفرد لقبول أهداف المنظمة، واستعداده لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة، ورغبته في الاستمرار في العمل لديها، ويعده Porter ، من أفضل الباحثين، الذين تناولوا الولاء إدارياً، فقد عرفه بأنه: قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وتوصل إلى أن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الولاء التنظيمي للأفراد، وهي: (حجل ، ٢٠٠٨ ، ١٢٠) :

اعتقاد قوي بقبول أهداف المنظمة وقيمها.

استعداد لبذل أقصى جهد ممكن بالنيابة عن المنظمة.

رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.

كما يرى الباحث أن مفهوم الولاء التنظيمي هو وجود علاقة موجبة بين الفرد والمنظمة تسهم بفعالية في رفع الروح المعنوية للفرد، وزيادة كفاءته الإنتاجية، وتقوية مشاعر اعتزازه بمنظمته، وتأكيد رغبته القوية في الاستمرار بالعمل لديها.

٨.١.٢ العلاقة بين أساليب التأثير والولاء التنظيمي:

يعد الولاء التنظيمي من الموضوعات التي تشكل اهتماماً كبيراً في دراسة الإدارة المعاصرة المختصة في مجالات التطوير التنظيمي، وتنمية السلوك الإداري، فهو مفهوم يتشكل من عدة مكونات، تتضمن القناعة بأهداف المنظمة وقيمها، وبذل مزيد من الجهود لتطويرها وتفعيل دورها، والإصرار على استمرارية فعاليتها، ويمكننا القول: أن هذه المكونات لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال الإخلاص للمنظمة والتفاني من أجلها، ويمكننا وصف هذا الموقف بأنه موقف إنساني إيجابي لا منصرف عنه.

وقد حدد et al, الدلائل الأساسية، التي تعبر عن المعطى السلوكي للولاء التنظيمي، الذي يعبر عن توافق الموظف مع منظمته، وهي كما وضحتها (التويم، ٢٠٠٥):

وجود الرغبة المتزايدة عند الموظف، للبقاء في عضوية المنظمة وإثبات مكانته فيها.

وجود المستوى العالي من الاستعداد والقناعة، في تقديم الجهد اللازم والفعال للمنظمة.

وجود الإيمان الأكيد والقبول بقيم المنظمة، والمضي قدما من أجل تحقيق أهدافها.

وبهذا يتضح أن الولاء التنظيمي، له خصائص مترابطة، بوصفه حالة نفسية تصف العلاقة بين الموظف والمنظمة، وأنه يمتلك خاصية التأثير في إرادة الموظف، إزاء بقائه أو تركه للمنظمة، فضلا عن كونه ذا أبعاد متعددة، يجمعها الولاء المؤثر والولاء المتواصل، التي تصب في مصلحة المجتمع النهائية

محددات الولاء التنظيمي:

هناك العديد من الدراسات تطرقت إلى العوامل المؤثرة في شدة الولاء التنظيمي، ونحن بعد اطلعنا على العديد من الدراسات حصرنا أهم هذه المحددات من وجهة نظر (مريزق، ٢٠٠٩) وسنوردها فيما يلي:

الثقافة التنظيمية:

كلما كانت الثقافة التنظيمية قوية، ساعد ذلك وسهل في كسب ولاء العمال لمؤسستهم والتزامهم بتحقيق أهدافها، وكلما كانت الثقافة التنظيمية ضعيفة كلما مال العمال إلى الإحباط والتذمر، والتخلي عن المؤسسة عندما تتاح لهم الفرصة. من هنا إذا أرادت المؤسسة كسب ولاء عمالها لابد عليها من دعم القيم المشتركة وخلق أهداف مشتركة بينها وبين عمالها، وهذه الثقافة بما أنها مستمرة بمعنى تعلم للعمال الجدد سيكون من السهل على المؤسسة كسب ولاء العمال الجدد أيضاً (المحتسب والجلعود، ٢٠٠٧، ٥٨)

العدالة التنظيمية:

العدالة التنظيمية تؤثر مباشرة على رضا الأفراد سواء فيما يتعلق بالمعاملة، أو عدالة العوائد مقارنة بما قدمه العامل وعدالة الإجراءات التي تبني على أساسها القرارات وبالتالي، فإذا كانت العدالة المدركة من طرف هذا العامل إيجابية سوف يكون مستوى الرضا عنده عال وبالتالي سيشعر بالراحة والرغبة في مواصلة العمل لصالح هذه

المؤسسة، وأيضًا السعي لتحقيق أهدافها، وهذا ما يعني زيادة ولائهم للمؤسسة فقد بينت الدراسات الحديثة في مجال العدالة التنظيمية أن إدراك الفرد العامل للعدالة بأبعادها الثلاثة يؤثر على مستوى الولاء التنظيمي، والعكس صحيح بمعنى، عندما يحس الأفراد بالظلم يسعون للتخلص منه وهذا يكون إما بالابتعاد عن من ظلمهم أو بالتقليل من جهودهم (مدخلاتهم) لتساوى مع مخرجاتهم لينخفض عندهم الشعور بعدم العدالة وهذا ما يدل على انخفاض درجة استعدادهم لتحقيق أهداف المؤسسة ومنه ولائهم لها (النقيب ، ٢٠١٣ ، ٥٢)

العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي:

لقد استطاع موضوع ضغوط العمل والتأثيرات التي تطول الولاء التنظيمي للعاملين في المنظمات على شغل بال الكثير من الباحثين والمهتمين بعلوم الإدارة والأداء التنظيمي ويرجع سبب الاهتمام والانتباه الى هذين المفهومين الى التأثيرات التي يتركها على الفرد والعاملين من تأثيرات سلوكية والموقف الذي يتخذه تجاه المنظمة والوظائف وبالأخص ان عملية تحسين الأداء الوظيفي اصبح مطلب مهم وهدف وغاية تسعى المنظمات الى تحقيقه وذلك بالمحاولات الدائمة والعمل على تطبيق مبدأ الولاء التنظيمي للعاملين في المنظمات وكذلك العوامل على توافر العوامل التي تسعى الى تحقيق مبدأ الولاء للعاملين وفي اتجاه اخر تحاول المنظمات على ابعاد كل العوامل التي يمكن ان تقف او تعيق علمية الولاء وكذلك الأسباب والاعمال والسلوكيات التي قد تؤدي الى وجود ضغوط عمل على الموظفين العاملين لديها . وعليه فان علمية التحسين المستمر للأداء في المنظمات تعتبر مسألة ذات أهمية كبيرة لكل العاملين في المنظمات وما لذلك تأثيرات على كل الجوانب الحياتية وهو ما يدفع الجميع الى المضي قدما وتحقيق النجاحات في العمل المؤسسي (سمايلى ، ٢٠١١ ، ٦٩)

وأصبحت عملية الضغوط التي تصيب العاملين من أكبر الاخطار التي يتعرضون اليها وأصبحت تشكل تهديدا كبيرا على مستقبلهم الوظيفي وذلك بسبب التأثيرات السلبية التي تصيب العاملين وعلى الوجه الآخر أصبحت عملية ضعف الولاء التنظيمي للعاملين مكلفة للغاية للمنظمات وذلك مما يترتب عليها من أعباء إضافية نتيجة الغياب المتكرر والتسرب الوظيفي وضعف الرغبة الى العمل وعدم الرغبة في زيادة الابداع وضعف الدافع الالتزامين في العمل. (مريزق ، ٢٠٠٩ ، ١٢١)

المنهجية وطرق البحث:

ينتهج البحث الحالي المنهج الوصفي حيث أنه ملائم لإجراءات البحث الحالي، والذي يقوم على دراسة الواقع، ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه بالكيف والكم، فالكيف يفسر الظاهرة وخصائصها والكمي يوضح رقمياً الظاهرة ومقدار حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة؟

أدوات الدراسة:

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها " أداة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية" (الأغا والأستاذ، ٢٠٠٤: ١١٦).

وبناءً على أهداف البحث فقد اعتمد هذا البحث على الاستبانة الواردة في بحث (خليفة ومحمد (٢٠١٤) والتي

تكونت من الأجزاء التالية:

٣.٣.١ الجزء الأول: يشمل المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة ممثلة في (العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة).

٣.٣.٢ الجزء الثاني: يتعلق بضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي حيث تضمن هذا الجزء ثلاثة وعشرون فقرة من أسئلة الاستبانة مقسمة على أربعة محاور رئيسية وهي:

- المحور الأول: مسببات ضغوط العمل في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.
- المحور الثاني: غموض الدور في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.
- المحور الثالث: عبء العمل وبيئة العمل المادية في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.
- المحور الرابع: الولاء التنظيمي في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على العاملين في إدارة الموارد البشرية في البريد السعودي " .

الحدود المكانية: الرياض.

الحدود الزمانية: انحصرت حدود الدراسة التطبيقية في الفترة الزمنية التي تمت فيها الدراسة خلال الفصل الدراسي

عام ٢٠٢٥ م.

المراجع:

١. أبو معيلق، عبد الحي، (٢٠٠٧)، "ضغط العمل لدى المرأة البديلة" الإرشاد النفسي، جامعة دمشق.
٢. التويم، نايف، (٢٠٠٥)، "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية"، رسالة تطبيقية على ضباط جوازات وممرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
٣. حجل، عامر، (٢٠٠٨)، "أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
٤. السبيعي، محمد (٢٠١٦) ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، أطروحة (ماجستير)-جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.
٥. طاوس، عبيد (٢٠٢٣) ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأفراد دراسة ميدانية بمركب تكرير البترول Ra1k- سكيكدة، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية.
٦. جلال، هناء محمد (٢٠١٩) ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، مجلة كلية التربية، بنها، مصر.
٧. الدوسري، سعد، (٢٠٠٥)، "ضغط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
٨. الشقيرات، محمد والدرايع، ماهر والقصور، محمد، (٢٠٠٣)، "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة"، مجلة الإداري، مسقط، معهد الإدارة العامة، السنة ٢٥، العدد ١٥٧.
٩. محمود، سمايلي، (٢٠١١)، "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس طيف، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، الجزائر.
١٠. مريزق، عماد، (٢٠٠٩)، "علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بضغط العمل في المؤسسات الجامعية"، مجلة علوم إنسانية، السنة (٦)، العدد (٤٠).

١١. النمر، سعود محمد، (١٩٩٤)، "دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغط العمل في القطاع العام والخاص في المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد (١٦)، العدد (٢)، عمان.
١٢. الهنداوي، وفية أحمد، ١٩٩٤، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، مجلة الإداري، مسقط، (معهد الإدارة العامة، العدد ٥٨)، ص: ٨٩-١٢٩.
١٣. هيجان، عبد الرحمن، (١٩٩٨)، "ضغوط العمل منهج شامل للرسالة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها" معهد الإدارة العامة، الرياض.
١٤. خليفات، عبد الفتاح والمطارنة، شرين. ٢٠١٠م. إثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي. مجلة دمشق، المجلد رقم (٢٦)، العدد رقم (٢٠١).
١٥. ابو العلا، محمد. ١٤٣٠هـ. ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية-غزة.
١٦. السعد، صالح ودرويش، مراد. ١٤٢٩هـ. اسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية: دراسة استكشافية. مجلة الاقتصاد والادارة، المجلد رقم (٢٢)، العدد رقم (١).
١٧. النقيب، مؤيد. (٢٠١٣م). العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الانبار. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية المجلد (٤) العدد (٩).
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).
١٩. عورتاني، مأمون. ٢٠٠٣م. العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية-نابلس.
٢٠. عمار، تغريد. ٢٠٠٦م. أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية.
٢١. الاحمدي ، حنان (٢٠٠٢) ، ضغوط العمل لدى الأطباء : المصادر والأعراض : دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير منشورة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض

٢٢. السالم ، سالم محمد (١٩٩٧) ، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعة بالسعودية ، الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض .

المراجع الأجنبية

23. Buchok (2000) Psychological pressures faced by IT professionals McGraw-Hill, N4, New York
24. Roose (1999) Work pressures for reference service workers A Case of Employee who are Taking Further Education in University, The Journal of Human Resource and Adult Learning, vol. 4, No. 1, June PP. 104- 112.
25. Bunge (1997) Sources of work pressures for librarians and job satisfaction , International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22, No. 3, PP. 300- 320.