PSYCHOLOGY AND EDUCATION (2024) 61(5): 1050-1073
ISSN:1553-6939

Work Pressures And Their Impact On Job Belonging Afield Study On A Sample Of Workers From The National Social Insurance Fund For Wage Workers – Laghouat Agency -

Hadjadj Madani[1], Ziani Marouane[2]

[1]"Laboratory of Sociology and Cultural Communication: Values, Representations and Practices", "Faculty of Humanities, Islamic Sciences and Civilization", University Amar Telidji, Laghouat, Algeria, E-mail: md.hadjadj@lagh-univ.dz

[2]Laboratory of Sociology of Organizations and Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, University Abou El Kacem Saâdallah Algiers2, Algeria, E-mail: Merouane.ziani@univ-alger2.dz

Received: 05/2024, Published: 06/2024

Abstract:

Most organizations strive to provide an environment that will raise the efficiency of the worker to mobilize and stimulate the human energy hidden within him.

The topic sheds light on one of the most important issues that we encounter in the field of organizational sociology, as the occupational pressures that a worker may be exposed to within the organization would play an important role in reducing job satisfaction or making it essentially non-existent, this study came to reveal the relationship that links organizational work pressures with job affiliation.

In this study, we used the descriptive approach because it is the most appropriate for our topic. We also chose the questionnaire as a tool for study and data collection. We relied on a purposive sample - due to the lack of a sounding base - of workers from the Social Security Agency for Wage Workers and the Laghouat Agency. The study concluded that there is a relationship between work pressures and belonging. The presence of many factors, such as the lack of organizational justice, the absence of team spirit, gender differences, and others, increase the employee's burden and the inability to bear professional pressures. On the other hand, there are several factors that help in performing tasks within the organization. Such as striving to create an organizational atmosphere conducive to outstanding performance, which enhances the employee's sense of belonging to his organization, in addition to activating training and development programs within the agency, working to equal opportunities in all organizational fields, and improving the organizational and professional sense within the organization.

Keywords: Organization - Occupational Pressures - Job Affiliation.

ضغوط العمل و تأثيرها على الإنتماء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ـوكالة الأغواطـ

المداني حجاج[1]، مروان زياني[2]

[1]"مخبر سوسيولوجيا الاتصال الثقافي: القيم، التمثلات والممارسات"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، البريد الالكتروني: md.hadjadj@lagh-univ.dz

[2]مخبر علم الاجتماع التنظيمات و المناجمنت، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، الجزائر، البريد الالكتروني: Merouane.ziani@univ-alger2.dz

ملخص:

يسلط موضوع بحثنا هذا الضوء على واحدة من أهم القضايا التي تصادفنا في مجال علم الاجتماع التنظيمي، ألا وهي الضغوط المهنية، هذه الأخيرة و التي غالبا ما يتعرض لها العامل داخل المنظمة، و التي من شأنها أن تلعب دورا مهما في التقليل من الرضا الوظيفي أو تجعله منه متغيرا منعدما تماما، مما يؤثر على مدى إحساسه

بالانتماء و الولاء لمنظمته، فجاءت هذه الدراسة لتساهم في الكشف عن العلاقة التي تربط ضغوط العمل التنظيمية بالانتماء الوظيفي.
فأغلب المنظمات تسعى جاهدة إلى توفير بيئة ومناخ مادي ومعنوي وتنظيمي من شأنه رفع كفاءة العامل وتحريك وتحفيز الطاقة البشرية الكامنة بداخله.
استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي كونه الأنسب لموضوعنا، كما اخترنا الاستبيان كأداة للدراسة و جمع البيانات، اعتمدنا على العينة قصدية - لعدم توفر قاعدة سبر- من عمال وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة الأغواط، وقد خلصت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين ضغوط العمل والانتماء الوظيفي لدى عمال المنظمة، فوجود العديد من العوامل كانعدام العدالة التنظيمية و غياب روح الفريق و الاختلاف الجنسي و غيرها يزيد من عبء الموظف و عدم القدرة على تحمل ما ينتج عن ذلك من ضغوط مهنية، و في المقابل هناك عدة عوامل تساعد على أداء المهام داخل المنظمة كالسعي لخلق جو تنظيمي محفز على الأداء المتميز، مما يعزز شعور الموظف بالانتماء إلى مؤسسته، إضافة إلى تفعيل البرامج التدريبية والتطويرية داخل الوكالة والعمل على تكافؤ الفرص في جميع المجالات التنظيمية والارتقاء بالحس التنظيمي والمهني داخل المنظمة.

الكلمات المفتاحية: المنظمة - الضغوط المهنية – الانتماء الوظيفي.

مقدمة

إن ضغوط العمل من الموضوعات التي بدأت ومازالت تستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، أو السلوك في مجال العمل المادية والاجتماعية، لذا سعت الكثير من المنظمات الحديثة إلى الاهتمام بأساليب وطرق تحفيز العاملين وتحقيق توافقهم المهني وكذا تنمية مشاعر الرضا والوفاء للمنظمة التي يعملون فيها وينتمون إليها، وقد أصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة يتطلب وجود أفراد لديهم اتجاه إيجابي نحو المهنة والمنظمة لتعينهم وتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لديهم، وقد قام علماء السلوك التنظيمي ببذل جهود متواصلة لتحسين المعلومات التي من شأنها المساهمة في دفع عجلة البحث العلمي في المجالات الاجتماعية والتنظيمية و ذلك قصد إفادة أرباب العمل والناشطين ومختلف الموظفين بأحدث النظريات ونتائج البحث العلمي المتخصص ومخرجات الدراسة الميدانية، قصد إرساء قواعد تنظيمية وطرق عصرية لتثبيت استقرار الموظفين وفعاليتهم المهنية، وما يعزز هذا التوجه هو تزايد التأييد للنظرية التي ترى أن ضغوط العمل هي العامل الرئيسي في الكثير من الإشكالات التنظيمية وخاصة التسرب الوظيفي والتعب ودوران العمل، و هناك أيضا مشكلتان تنظيميتان تحدثان نتيجة لضغوط العمل هما ضعف الولاء التنظيمي وعدم الرضا الوظيفي.
وعليه فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين ضغوط العمل والانتماء الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (وكالة الأغواط).
حيث نطرح التساؤل التالي:

- **كيف تؤثر ضغوط العمل على الإنتماء الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة الأغواط ؟**

أولا: ضغوط العمل

تعد الضغوط ردود فعل عن التغيرات السريعة التي شهدها العصر الحالي، ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق على هذا العصر بعصر الضغوط، فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظراً لتأثيراته التي يتركها على الفرد داخل المنظمة وانعكاساتها خارج المجال التنظيمي.

1- ماهية ضغوط العمل

1-1- مفهوم الضغوط:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا لشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: {لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ}"البلد4"، ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث

استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه.[1]

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية، واستخدمت في القرن17 بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن، أو البلاء.

وخلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر، ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى، خصوصا في علم النفس ليدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي[2] .

1-2- تعريف الضغوط المهنية:

1-2-1-التعريف اللغوي:

الضغط – Stress- مشتق من الفعل اللاتيني - Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ افعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق[3].

-الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة .

التعريف الاصطلاحي:

أ- الضغوط كمثير:

- يعرفه لازاروس وكوهينlazarus&cohen على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي".[4]

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة

ومستمرة.

---

[1] – لوكيا محمد الهاشمي، بن زروال فتيحة، **الاجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية**، جامعة منصوري ،دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص14

[2] – عبد الرحمن هيجان، **ضغوط العمل ومصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، معهد الإدارة العليا، الرياض، ص13.

[3] – فائق فوزي عبد الخلق، **ضغوط العمل**، مجلة الافاق الاقتصادية، م17، ع67، الامارات، 1996 ،ص67

[4] – جمعة سيد يوسف، **ادارة الضغوط العمل نموذج التدريب والممارسة**، دار الطباعة والنشر، ط1 ، القاهرة، 2004، ص17.

والضغوط حالة تأ ثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر بعلى نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية.[1]

1-3- مراحل الضغوط:

أ- مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب
- الأرق
- توتر الأعصاب
- الضحك الهستيري
- سوء استغلال الوقت
- الاستهداف للحوادث
- الحساسية للنقد

ب- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.[2]

ج- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

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

د- مرحلة التعب والإنهاك:

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

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الانجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.[3]

2- أنواع الضغوط المهنية:

[1] – حافظ فرج احمد، **قضايا ادارية معاصرة**، عالم الكتب النشر والتوزيع، ط1، القاهرة مصر ،2007، ص20.

[2] - محمد اسماعيل بلال، **السلوك التنظيمي بين النظرية التطبيقية**، جامعة الأزاريطة، 2008 ، ص44

[3] - المرجع نفسه، ص46.

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعا حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية و أخرى سلبية.

وقد ميز هانز سيلي **SELY** بين نوعين من الضغوط وهما:

أ- **ضغط ايجابي:EUSTRESS** وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب- **ضغط سلبيDISTRESS :** وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن.[1]

حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء[2].

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

2-1- حسب معيار السبب:

أ- **الضغوط الأُسرية** (التنافر الأُسري، الانفصال، وفاة، فقر..)

ب- **ضغوط النقص** (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء....)

ج- **ضغوط العدوان**(سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء...)

د- **ضغوط السيطرة** (التأديب، العقاب القاسي.....).

2-2- من حيث الشدة:

صنفها" بابكوك "**Babcock**"إلى ثلاث أنواع وهي:[3]

أ- **ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:** كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب- **ضغط ذو أصل خارجي:** أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج- **جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:** فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

2-3- من حيث الفترة الزمنية:

التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية: ويقسم"**Jains**" الضغوط إلى:[4]

أ- **الضغوط البسيطة:** وتستمر من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

---

[1] - محمد حسن محمد حمادات، **السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية**، دار حامد للنشر ،عمان الاردن ،2007، ص167

[2] – ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، **الضغط النفسي ومشكلاته واثره على الصحة النفسية**، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان الاردن، 2008، ص 115.

[3] - لوكيا محمد الهاشمي، بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص15-16

[4] - فائق فوزي عبد الخلق، مرجع سابق، ص14

ب- **الضغوط المتوسطة:** وتمتد من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.
ج- **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

2-4- من حيث المصادر:

صنّفها "**Mc Grath**" إلى: [1]

أ- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية**: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
ب- **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.
ج- **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:** تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

3- مصادر ضغوط العمل:

تباينت الكتابات والبحوث حول المصادر المسببة للضغوط، حيث لا يوجد تصنيف موحد متفق عليه بين الباحثين، ورغم الاختلاف، إلا أنه توجد قواسم مشتركة فيما بينهم، ذلك أن معظمهم يتفق أن العوامل الفردية والبيئية والتنظيمية تعد من بين أهم مصادر الضغوط.

أما نحن في هذه المذكرة فارتأينا أن نستعرض بعض مصادر الضغوط والتي رأى الباحثون أنها الأهم وهي كالآتي:

1-3- كمية العمل:

تعتبر كمية العمل التي يقوم بها الفرد أحد المؤشرات الحقيقية للضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، فالعمل لساعات طويلة دون أخذ قسط من الراحة خاصة إذا كان العمل المطلوب من الفرد يتطلب إنجازه في وقت محدد، وهذه الزيادة في الجهد تجعل الفرد عرضة للأخطاء المهنية والمساءلة من طرف القيادات، ومنه يكونون عرضة للضغوط، كذلك فإن قلة العمل الموكل للفرد يعد مصدراً من مصادر الضغوط الوظيفية، حيث أن قلة العمل مقارنة مع قدرات الفرد تشعر بأنه غير مرغوب فيه وغير موثوق فيه، وردود الفعل الذين يتعرضون للضغوط نتيجة لكمية العمل هي:

- الانسحاب من العمل
- التخريب
- الغياب
- التمارض
- طلب الفصل

انتقاداتهم للمنظمات التي يعملون بها أمام زملائهم وفي الخارج.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين كمية العمل ومستوى الضغط الذي يتعرض له الفرد في بيئة العمل، مما يؤدي في النهاية إلى تعرض الأفراد الذين لديهم أعباء أكثر أو كمية قليلة من العمل إلى مشكلات صحية مختلفة.

[1] - فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة، ط1، عمان، 2005، ص308.

وسواء كانت الضغوط سببها العمل الكثير أو القليل نستنتج أن التوزان مطلوب حتى يكون الأداء بشكل أفضل.

3-2- نوعية العمل:

في مجتمعنا المعاصر قلما نجد وظيفة خالية من الضغوط تماماً، وتحدث الضغوط بسبب نوعية العمل حينما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى معين من الأداء أكبر من قدراته، أي أن الفرد يفتقر للقدرة اللازمة لأداء العمل بالمستوى المطلوب، وأيضاً عندما يتبين للفرد أن لديه قدرات ومؤهلات كبيرة أكبر من الأعمال الموكلة إليه.[1]

3-3- صراع الدور:

ينشأ صراع الدور عندما تكون هناك متطلبات متعرضة تقع في آن واحد على الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو من مرؤوسيه، كذلك إن من الأشكال الشائعة لصراع الدور ذلك التداخل الذي يحدث بين الأدوار الوظيفية والأدوار الغير وظيفية، ومثال ذلك تعارض واجبات العمل مع الواجبات الأسرية.

وبغض النظر عن ما إذا ك ان صراع الدور ناشئاً عن سياسات المنظمة أو شخص آخر، إلا أنه يعتبر مصدراً هاماً بالنسبة للعديد من الأفراد.

3-4- غموض الدور:

وغموض الدور يعني الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره بالمنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته، ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرائق التقييم المستخدمة.

وهناك ستة مصادر محددة لغموض الدور:

- معلومات متعلقة بأهداف ومسؤوليات الوظيفة
- معلومات حول توقعات العاملين
- معلومات متطلبة لأداء الوظيفة على نحو تام
- معلومات حول الفرص للترقيات والتقدم الوظيفي
- معلومات حول أهداف ومعايير تقييم الأداء
- معلومات عما يحدث في المنظمة.

وفي ضوء ما سبق فإن غموض الدور له آثاره السلبية، وخاصة فيما يتعلق بعدم الرضا الوظيفي، وعدم الثقة بالنفس والاكتئاب وعدم تقدير الذات، وبالتالي تبدأ النية في ترك العمل.[2]

3-5- عدم التطور والترقي الوظيفي:

يتفق العديد من الباحثين على أن عدم التطور والترقي الوظيفي للفرد في المنظمة يعد مصدراً من مصادر الضغط، وتهتم الدراسات بمدى ضمان العمل، ومدى تناقض المركز مع واقع الفرد، فبالنسبة لعدم ضمان الفرد للعمل في المنظمة التي يعمل بها بالمستقبل كالتقاعد المبكر على سبيل المثال يحدث لدى الفرد

[1]- سليمان دخيل الله، **معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستويات ضغوط العمل**، أكاديمية العربية، الرياض، السعودية، 2001، ص 33.

[2]- عبد الرحمن هيجان، **ضغوط العمل ومصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، معهد الإدارة العليا، الرياض، ص 171.

انفعالات كالقلق وعدم الأمان بسبب عدم الضمان الوظيفي، أما بالنسبة لتناقض المركز الوظيفي مع واقع الفرد فإن هذا السلوك الإداري ينتج عنه آثار سلبية ينجم عنها أعراض نفسية وسلوكية، ويمكن ملاحظة هذه الآثار عند وصول الفرد إلى نهاية السلم الوظيفي دون الزيادة في الراتب[1].

3-6- سوء العلاقات في العمل:

تتكون المنظمات على اختلاف أنواعها من مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا التفاعل ينشأ عنه أنواع مختلفة من العلاقات، فهناك علاقة بين الرئيس والمرؤوس، وهناك علاقة بين المرؤوسين فيما بينهم، هذه العلاقات قد تكون إحدى مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد داخل المنظمات، فالقائد المتسلط أو الانطوائي أو المركزي تكون العلاقة بينه وبين المرؤوسين رسمية، وهذه العلاقة قد تضيق من خلال قنوات الاتصال فتحجب بعض الأوامر والتعليمات عن الأفراد مما يزيد من حدة الضغوط داخل المنظمة، وكذا علاقة الأفراد ببعضهم إذا قامت على الحذر والتخوف فإنها تزيد من التنافر وتتسبب في ظهور الصراعات وبالتالي تعرض العاملين للضغوط المختلفة[2].

ويجمع العلماء السلوكيون على اعتبار أن أنماط السيادة وطبيعة العلاقة التي تسود بين أعضاء التنظيم، والإجراءات المنظمة لها بين الموظفين مصدر آخر من مصادر الضغط الوظيفي، فهذان العنصران اللذان يكونان العلاقات يؤثران على درجة التحفيز والرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية داخل المنظمة.

ولقد أثبتت الدراسات العديدة التي أجريت أن هناك علاقة طردية بين انسجام مجموعات العمل وبين مستوى الضغط لديهم.

وهكذا نجد أن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دوراً هاماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تؤدي به إلى إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصداقة وغيرها... أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتسم بالعدائية والتوتر، وقد يولد هذا الشعور إحساساً بالاغتراب يؤدي بالضغوط على الفرد.

3-7- تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء تؤثر على الأفراد وتسبب لهم بعض الضغوط، خصوصاً أن بعض تقييم الأداء يترتب عليه مصير الأفراد في المنظمة من حيث البقاء أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترتيبات والعلاقات، فعملية التقييم تشكل مصدراً من مصادر ضغوط العمل إذا لم يتم هذا التقييم وفقاً لأسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد[3].

وفي الواقع يعد تقييم الأداء من أهم مصادر ضغوط العمل، لأن التقييم حينما يبنى على العلاقات الشخصية وعلى المحسوبية بين الرئيس والمرؤوس، دون مراعاة كفاءات الأفراد فإن ذلك يولد نوعاً من الإحباط لدى بعض المرؤوسين المجتهدتين بسبب مساواتهم بزملاء أقل منهم كفاءة أو قد يفضل بعض الزملاء الآخرين

[1]- علي النوشان، **ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات**، أكاديمية نايف العربية، قسم العلوم الإدارية، الرياض 2003، ص22.

[2]- سليمان دخيل الله، مرجع سابق، ص 383.

[3]- أحمد السناني، **الضغط الوظيفي، كيف نفهمه، ونتجنب آثاره السيئة**، العدد 208، الرياض، 1995، ص11.

عليهم في تولي المناصب الإدارية وهذه الأمور تكون مصدراً من مصادر الضغوط في العمل التي يشعر بها الأفراد.

- تلوث الجو البيئة
- الضوضاء
- الإضاءة الغير مناسبة
- الازدحام
- مخاطر إصابات العمل
- أمراض المهنة.

فهناك ظروف خاصة بكل عمل تؤثر على توجه الفرد نحو ذلك العمل وتؤثر سلوكه، ومن أهم هذه الظروف ساعات العمل والإضاءة ودرجة الحرارة والتهوئة وفترات الراحة وفرص الترقية، وأن يكون الأجر كافياً لمتطلبات حياة الفرد الأساسية، وفي حالة عدم توافر هذه الأمور فإنها تصبح مصدراً أساسياً للضغوط.

3-8- نمط الشخصية:

يعد نمط سلوك الشخصية أحد المصادر التي لها دور كبير في الاستجابة للضغوط في مجال العمل لدى الفرد خاصة إذا كانت هذه الشخصية تعاني من أمراض أو قلق أو خلافه، حيث نجد أن الأفراد الذين هم من الشخصيات القلة عادة يتأثرون بالمواقف الضاغطة أكثر من غيرهم، وذلك أن ردود أفعال هذه الشخصيات نحو مسببات الضغوط غالباً ما تتم بالمبالغة في التفكير في الأحداث المسببة للضغوط بعد زوال المؤثر، حيث تصبح المواقف السيئة عالقة في الذهن يصعب التخلص منها[1].

وكذلك الشخصيات التي تعاني من حساسية بدرجة كبيرة من التعامل مع الرؤساء والزملاء أو حتى خارج بيئة العمل من الأهل والأصدقاء، حتى الانتقادات التي توجه إليهم، والتي ينظرون إليها على أنها مصدر قلق وتهديد لأمنهم واستقرارهم الوظيفي، وبالتالي تزداد لديهم درجة القلق مما يؤدي إلى زيادة الضغوط لديهم.

ولا شك أن مصادر ضغوط العمل التي قمنا باستعراضها في هذا المطلب كلها تتظافر لتؤدي إلى درجات مختلفة الحدة من ضغوط العمل التي تواجه الفرد.

وتختلف حدة هذه الضغوط وتأثيرها من شخص لآخر بسبب الاختلافات الفردية بين الأفراد وفقاً لمقدرتهم على المواجهة والتوافق مع تلك الضغوط، فالفرد الذي لديه قدرات وخصائص تكون حدة الضغط عليه أقل من الشخص الذي لا يتمتع بهاتين الصفتين.

4- الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

مما سبق تبين لنا كيف أن ضغوط العمل هي حقيقة قائمة في التنظيم، وبغض النظر عن مصدرها، إلا أن تلك الضغوط قد يكون لها آثار سلبية على الحالة الصحية للفرد ونفسيته وعلى مسارات حياته، وعلى نواحي كثيرة تمس كيانه وسلوكه في مكان العمل وغير مكان العمل وفيما يلي نقدم أهم الآثار المترتبة لضغوط العمل[2].

---

[1]- سعاد السلوم، **عوامل ضغوط العمل التنظيمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جمعية الملك، الرياض 1423ه، ص 20.

[2]- محمد علي شهيب وآخرون، **الدخل السلوكي لدراسة العلاقات الإنسانية**، ب ط، دار هبة النيل العربي، القاهرة 2009، ص 205.

4-1- آثار ظاهرة على الفرد:

4-1-1-الآثار الفسيولوجية:

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغط في العمل ما يلي[1]:

- ارتفاع مستوى الكولسترول في الدم
- اضطرابات في المعدة والأمعاء
- فقدان الشهية
- الشعور بالغثيان والرعشة
- جفاف الفم واتساع حدقة العين وارتعاش الأطراف[2].

4-1-2-الآثار النفسية:

وتتمثل في الإحباط والقلق والاكتئاب، والتوتر والانفعال والشعور بالملل، وضعف القدرة على التركيز، والنسيان، والعزلة، والعدوانية[3].

4-1-3-الآثار السلوكية:

من بين آثار ضغوط العمل حدوث بعض التغيرات في عادات الفرد وأنماط سلوكه المعتاد، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك المتغيرات ما يلي[4]:

- تتضمن ترك العمل والغياب وانخفاض مستوى الأداء

وعادة ما تحدث كل الأنواع الثلاثة معاً (النفسية، السلوكية، الفسيولوجية) وتختلف ردود فعل الأفراد، وأيضاً تختلف مشاعر الضغوط لموقف معين باختلاف، فردود الفعل هي حالة فردية قد يرى الفرد راحته في مشاهدة التلفزيون، أو سماع الموسيقى وما إلى ذلك[5].

4-2- آثار الضغوط المهنية على المنظمة:

تؤثر الضغوط في المنظمات تماماً مثلما تؤثر في الأفراد، وتظهر هذه الآثار في ارتفاع الغياب وفساد العلاقات بين العاملين، وكذلك على العلاقات مع العملاء وزيادة حوادث العمل وانخفاض الجودة وضياع الوقت والجهد وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، فالضغوط الواقعة على الفرد تؤثر في عملية اتخاذ القرار، وتظهر هذه الآثار من خلال عدم الاستقرار والثبات وفقدان القدرة على منح قرارات فعالة[6].

---

[1]- محمد العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، ط1، عمان 2005، ص 167.

[2]- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم، **استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية**، دار الفكر، ط1، عمان، 2006، ص 46.

[3]- أحمد بن علي غنيم، **أساليب إدارة الضغوط المهنية للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية**، مجلة جامعة الملك سعود، م 18، 2006، ص 717.

[4]- هيجان عبد الرحمان، **ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، ب ط، معهد الإدارة العلمية، الرياض، 1998، 228.

[5]- باهي سلامي، **الآثار السلبية المهنية على الفرد والمنظمة**، مجلة الباحث، جامعة الأغواط، العدد 1، 2009، ص 202.

[6]- عمر مصطفى محمد النعاس، **الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية**، ب ط، الإدارة العامة لمكاتب النشر، 2008، ص 66.

ويمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة في زيادة التكاليف المالية، تكاليف التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحه، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل[1].

4-3- الآثار الاجتماعية للضغوط المهنية:

من الآثار الاجتماعية التي تتركها الضغوط في العمل على علاقات الفرد الأسرية، كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية، والعجز عن مواجهة المشكلات على الضغوط المهنية، فيبدأ بإسقاطها في المنزل على شكل غضب أو فرض السيطرة، الأمر الذي يؤثر في العلاقة الزوجية أو على الأطفال[2].

ثانيا: الإنتماء الوظيفي

بدأ الاهتمام بموضوع الانتماء الوظيفي لأول مرة في مجال الصناعة، وهناك عدة دراسات وفي مختلف الميادين لما له من أهمية وكذلك كونه موضوعاً يتناول مشاعر الأفراد العاملين اتجاه المؤثرات الداخلية في العمل أو المؤثرات الخارجية في البيئة المادية المحيطة، فهو من الركائز الأساسية الذي يوفر تعزيز الانتماء الوظيفي والبيئة المناسبة للعامل التي تساعده على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فعالية ممكنة.

1- مفهوم الانتماء:

الانتماء لغة مأخوذة من النماء بمعنى الزيادة والعلو والارتقاء، ويقال انتمى فلان إلى فلان إذا ارتفع إليه في النسب [3]، وفي المنجد: انتمى فلان إلى أبيه أي اعتز وانتسب إليه شيخو[4] والانتماء اصطلاحاً هو الانتساب الحقيقي للدين والوطن فكراً وعملاً، ويكون الانتماء للدين بالالتزام بتعليماته، والثبات على منهجه، أما بالنسبة للوطن فهو تجسيد للتضحية من أجله وهي تلك النابعة من الشعور بالحب له[5].

ويعرفه أنجلش وأنجلش[6] بأنه اتجاه يستشعره الفرد من خلال تواجده في الجماعة ويكون جزءًا مقبولاً فيها ويستحوذ على مكانة متميزة في محيطها الاجتماعي.

ويعني موراي[7] المشار إليه[8] بالانتماء النزوع الإيجابي نحو الناس والاستمتاع بالتعاون معهم ومحاولة كسبهم وتكوين صداقات معهم والعمل على إسعادهم والإخلاص لهم.

ويرى ماكيلفن وجروس[9] أن مفهوم الانتماء يشير إلى وجود حاجة ماسة عند الفرد لصحبة الآخرين، وتزيد هذه الحاجة وتنقص في ظل ظروف معينة.

وتعرف العناني[1] الانتماء بأنه دافع يحفز الفرد للانضمام لجماعة معينة، وإقامة علاقات وثيقة معها تقوم على المشاركة والتوحد والمقارنة الاجتماعية، وتحمل المسؤولية ويشعر الفرد معها بالأمان والتقدير والرضا.

---

[1]- ماجد العطية، **سلوك المنظمة** (**سلوك الفرد والجماعة**)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 1، مصر، 2003، ص 377.

[2]- فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة، ط1، عمان، 2005، 312.

[3]- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين، **لسان العرب**، الجزء 6، القاهرة: دار المعارف، 1971.

[4]- شيخو لويس، **المنجد في اللغة والإعلام**، بيروت: دار المشرق، 1994.

[5]- ناصر إبراهيم، **التربية المدنية** (**المواطنة**)، مكتبة الرائد العلمية، عمان، 1993.

[6]- English. H. and English. A, 1983, **comprehensive Dictionary of Psychological and psychoanalytical term,** man Long.

[7]- Mourray. H et al, 1976, Explorations in Personality, Science Editions Inc. N.Y.

[8]- عبد الرحمن محمد، **مقارنة نحو الذكاء ونحو تقدير الذات في الطفولة والمراهقة**، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، المجلد الثاني، العدد الثالث، القاهرة- مصر، 1999.

[9]- Mc. Liveen and Gross, Social Psychology A member of the Holderlinp Group, 1998.

ويشار إلى الانتماء بأنه مفهوم إنساني ذو بعدين، نفسي واجتماعي، حيث يشعر المرء نتيجة عدم الانتماء بالعزلة ويعتريه القلق والضيق، وتنتابه المشكلات النفسية التي لها تأثيرها على وحدة المجتمع وتماسكه[2].

أما السقا[3] فتعرف الانتماء بأنه شعور الفرد بالتقبل من جانب الشخص الآخر، أو الجماعة الأخرى أو شعور بالتوحد بالجماعة وتقمصها.

الانتماء هو اتجاه حسي شعوري بأنه الفرد مرتبط بالجماعة، وأن الجماعة شيء واحد وأنه مقبول من أعضائها الآخرين وله مركز يطمئن إليه فيها.

وجاء في الموسوعة المختصرة (لعلم النفس والتحليل النفسي).

الانتماء هو الانتساب، وهو شعور الفرد بكونه جزءًا من مجموعة أشمل كالأسرة أو القبيلة أو الجنس... إلى غير ذلك، ينتمي إليها وكأنه ممثل لها أو متوحد معها أو يتقمصها ويحس الفرد بالاطمئنان والفخر والرضا المتبادل بينه وبينها، كان كل ميزة لها ميزته الخاصة[4]، ومن الذين تناولوا الانتماء في علم النفس " ألفرد أدلر " حيث ذكر أن الإنسان كائن اجتماعي منتمٍ إلى الآخرين، يربط نفسه في إطار العلاقة الاجتماعية التي قوامها الميل إلى التوحد بالجماعة والحب والتعاطف والتعاون من أفراد الجماعة، كما يرى أن الرغبة الحقيقية في انتماء الفرد وارتباطه بالآخرين هي نوع من التعويض لما يستشعره الإنسان من ضعف طبيعي، كذلك إن دراسة الحياة الواقعية للفرد تدفعنا إلى تقدير أهمية العنصر الاجتماعي فيها إذ أن الفرد لا يصير فرداً إلاّ في متن المجتمع[5].

2- تصنيف الانتماء:

وقد تباينت وجهات نظر العلماء لتعريف الانتماء، ويمكن تلخيصها في ثلاثة تصنيفات هي:

2-1- الصنف الأول:

فقد نظروا إلى الانتماء على أنه إحساس أو شعور أو رغبة، إذاً الانتماء إحساس لدى الفرد بأنه متحد مع الجماعة ومقبول فيها وله مكانة آمنة بها، وكذلك يعني الانتماء عبارة عن إحساس اتجاه أمر معين أو جهة معينة يبعث على اللجوء لها والفخر بالانتساب إليها، لما يولده ذلك الانتساب في قلبه من معاني العزة والشرف، وفي وجدانه من مشاعر الفخر والاعتزاز، وأيضاً الانتماء عبارة عن شعور أو اتجاه إيجابي يصل في أقصى شدته إلى درجة من التوحد مع الجماعة بحيث يتمسك بها ويذود عنها، حيث أن الجماعة هي مصدر تحقيق إشباع حاجات أفرادها أو خفض التوتر الناتج عن عدم تلبيتها، وهو الأمر الذي يترتب عليه تدعيم انتمائهم لهذه الجماعة.

ونرى من خلاصة هذه المفاهيم أن الانتماء هو رغبة أي شخص في التوحد مع شخص آخر أو جماعة أو عقيدة، أي أن الانتماء رغبة إنسانية إذا لم تنم وتتطور لدى الفرد فقد ينمو بدلاً منها شعور بالاغتراب وعدم الانتماء.

---

[1]- العناني حنان، **دافع الانتماء لدى عينة من معلمي الأطفال في الأردن**، المجلة التربوية، المجلد 21، العدد 84، ص 99-135، الكويت.

[2]- Kulik, J.A and Mahler, H,I,M, 1989, Stress and Affiliation in A hospital Setting : Pre- Operative Roommate Preferences, Personality and Social Psychology, Bulletin 15.

[3]- السقا مها، **الانتماء الأسري ومستوى التحصيل الدراسي لتلاميذ المرحلة الإعدادية لأمهات عاملات وغير عاملات**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة بجامعة عين شمس، مصر، 2000.

[4]- الخولي وليم، **الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب العقلي**، دار المعارف، القاهرة، 1976.

[5]- منصور عبد المجيد، **علم النفس التربوي**، دار العبيكان، القاهرة، 2001.

2-2- الصنف الثاني:

فقد رأوا على أن الانتماء حاجة إنسانية، ويعزز هذا ما جاء في دراسة قناوي[1]، حيث أشار إلى أن المرء بحاجة على أن يشعر بأنه فرد من مجموعة تربطه بهم مصالح مشتركة وتدفعه إلى أن يأخذ ويعطي ويلتمس منهم الحماية والمساعدة، كما أنه بحاجة إلى أن يشعر بأنه يستطيع أن يمد غيره بهذه الأشياء في بعض الأحيان، وتنمو هذه الحاجة مع الطفل في الشهور الأولى من سنين عمره، فالألفة التي تحققها المحبة داخل الأسرة تنقلب إلى ولاء لهذا المجتمع الصغير، ثم تنتقل حاجة الانتماء إلى الجماعات الأخرى التي يجد فيها الطفل إشباع حاجاته الانفعالية، وقد ورد في الموريه[2] حول مفهوم الانتماء وتشكيل العلاقات إننا ننجذب إلى الناس الذين يجلبون لنا شيء من المكافأة أو الإثابة.

2-3- الصنف الثالث:

الانتماء اتجاه بصفة عامة هو ذات طبيعة كامنة داخل الفرد فهو يحرك ويدفع الفرد في سلوكه اللفظي إلى العمل تبعاً لمواقف معينة وهذا ينطبق على مفهوم الانتماء، وهناك اتساق هذه المكونات وتكاملها لدى الفرد حتى يتجنب صاحبه الشعور بالقلق، وفي الواقع فإن مكونات الاتجاه هذه تتأثر بالعديد من العوامل المختلفة التي يرتبط بعضها بالفرد وبعضها الآخر بالسياق الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فالمكون المعرفي للاتجاه يتأثر بالبراهين والحجج التي يقدمها أل الخبرة والأدب والعلماء ووسائل الإعلام المختلفة.

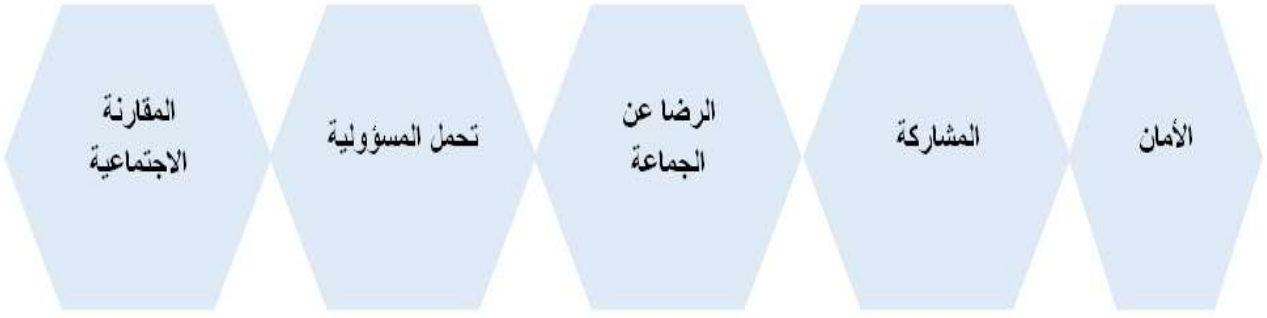
والمكون السلوكي يتأثر بالضغوط الاجتماعية والاقتصادية، كما أن المكون الانفعالي للاتجاه يتأثر عندما يتخذ التعصب اتجاهاً عاطفياً فيتغلب على اتجاه الفرد في الكراهية ونبذ لجماعات معينة مثلاً.

أما بخصوص مفهوم الانتماء للوطن فإنه يأخذ معنى أدق من حيث أن الانتماء للوطن هو إحساس الفرد بأنه جزء من أمة يشاركها اجتماعياً وثقافياً واقتصادياً وسياسياً ويحميها من أي تهديد لبنائها.

نلاحظ من خلال العرض السابق لمفهوم الانتماء أنه تم النظر إليه على أنه حاجة أو رغبة إنسانية أو إحساس وشعور، كما ينظر للانتماء على أنه شحنة عقلية وجدانية أو اتجاه إيجابي، وعلى الرغم من اختلاف الآراء حول مفهوم الانتماء كونه حاجة أو اتجاه إلا أن التعريفات جميعاً تؤكد صعوبة أن يعيش الفرد بدون انتماء.

3- أبعاد الانتماء:

الشكل يمثل أبعاد الانتماء:



المصدر: أشارت الدراسات إلى العديد من الأبعاد التي تصف ظاهرة الانتماء حيث أشارت[3] إلى الأبعاد الآتية:

3-1- الهوية:

[1]- قناوي هدى، **الطفل تنشئته وحاجاته**، مكتبة الأنجلو، القاهرة، 1991.

[2]- الموري ماري ان، **سلسلة تطوير القيم/ الانتماء**، ترجمة رقية الزغاوي، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2005.

[3]- خضر لطيفة، **دور التعليم في تعزيز الانتماء**، عالم الكتب، القاهرة، 2000.

يسعى الانتماء إلى توطيد الهوية، وهي في المقابل دليل على وجوده، ومن ثم تبرز سلوكيات الأفراد كمؤشرات للتعبير عن الهوية وبالتالي الانتماء.

2-3- الجماعية:

أن الروابط الانتمائية تؤكد على الميل نحو الجماعية، ويعبر عنها بتوحد الأفراد مع الهدف العام للجماعة التي ينتمون إليها، وتؤكد الجماعية على كل من التعاون، والتكافل والتماسك والرغبة الوجدانية في المشاعر الدافئة للتوحد، وتعزز الجماعية كلاً من الميل إلى المحبة والتفاعل، والاجتماعية، وجميعها تسهم في تقوية الانتماء من خلال الاستمتاع بالتفاعل الحميم للتأكيد على التفاعل المتبادل.

3-3- الولاء:

الولاء جوهر الالتزام، ويدعم الهوية الذاتية، ويقوي الجماعية، ويركز على المسايرة، ويدعو إلى تأييد الفرد لجماعته ويشير إلى مدى الانتماء إليها، وكما أنه الأساس القوي الذي يدعم الهوية إلا أنه في نفس اللحظة يعتبر الجماعة مسؤولة عن الاهتمام بكل حاجات أعضائها من الالتزامات المتبادلة للولاء، بهدف الحماية الكلية.

4-3- الالتزام:

حيث التمسك بالنظم والمعايير الاجتماعية، وحين تؤكد الجماعية على الانسجام والتناغم والإجماع، فإنها تولد ضغوطاً فاعلة نحو الالتزام بمعايير الجماعة لإمكانية الإقبال والإذعان كآلية رئيسة لتحقيق الإجماع وتجنب النزاع.

التواد: ويعني الحاجة إلى الانضمام أو العشرة، وهو من أهم الدوافع الإنسانية الأساسية في تكوين العلاقات والروابط والصداقات، ويشير إلى مدى التعاطف الوجداني بين أفراد الجماعة، والميل إلى المحبة والعطاء والإيثار والتراحم، بهدف التوحد مع الجماعة، وينمي لدى الفرد تقديره لذاته وإدراكه لمكانته، وكذلك مكانة جماعته بين الجماعات الأخرى، ويدفعه إلى العمل على الحفاظ على الجماعة وحمايتها لاستمرار بقائها وتطورها، كما يشعر بفخر الانتساب إليها.

5-3- الديمقراطية:

هي أحد أساليب التفكير والقيادة، وتشير إلى الممارسة والأقوال التي يرددها الفرد ويعبر عن إيمانه بها بثلاثة عناصر:

تقدير قدرات الفرد وإمكاناته مع مراعاة الفروق الفردية، وتكافؤ الفرص، والحرية الشخصية في التعبير عن الرأي في إطار النظام العام، وتنمية قدرات كل فرد بالرعاية الصحية والتعليمية والاجتماعية والاقتصادية.

أن يشعر الفرد بالحاجة إلى التفاهم والتعاون مع الغير، وأن تتاح له الفرصة للنقد، وتقبل نقد الآخرين بصدر رحب، وأن يكون الانتخاب وسيلة اختيار القيادات، مع الالتزام باحترام النظم والقوانين، والتعاون مع الغير في وضع الأهداف والمخططات التنفيذية، وتقسيم العمل لتوزيعه ومتابعته، وذي بذلك تمنع الدكتاتورية وترحب بالمعارضة، مما يحقق سلامة ورفاهية المجتمع.

أما هل[1] فقد أورد عدة أبعاد تؤكد على أهمية تفسير دافع الانتماء من خلالها هي: الرضا والانتباه أو التقدير، والمقارنة الاجتماعية والمساندة الانفعالية، أما أبعاد الانتماء في هذه الدراسة فهي:

6-3- الأمان:

أجمعت العديد من الدراسات على أن أهم دوافع الانتماء تتم من خلال إشباع عدد كبير من الحاجات الإنسانية وعلى رأسها حاجة الأمان، والحاجة في علم النفس لفظ يستخدم للإعراب عما يفتقر إليه الكائن الحي للحفاظ على حياته، ولا بد من توفر الأساس الملزم بضرورة تحقيق هذه الحاجة، وهو ما نعني به وجود قوة دافعة محركة تحفز إلى العمل على الإشباع، والحاجة لدى الإنسان ليست قاصرة على المستوى الفسيولوجي وحده، بل هناك

[1]- Hill. C, 1991, Seeking Emotional Sapporo : the Influence of Affinitive Need and Partner Warmth, journal of Personality and Social Psychology, vo/ 49, no3.

حاجات ذات طابع إنساني تعكس طبيعة الإنسان وعلاقته بالآخرين وموقفه منهم[1]، أما موراي[2] فيربط بين الحاجات الإنسانية والبناء الكلي للشخصية لما تتصف به من استمرارية وديمومة وثبات، ويعرف هذا البعد بالآتي:

الأمان في أساسه السيكولوجي شعور بالهدوء وبعد عن القلق والاضطراب، وهو شعور ضروري لحياة الفرد والمجتمع، ومن أهم أسبابه، اطمئنان الفرد على نفسه وماله وثقته باحترام حقوقه وإحساسه بالعطف والمودة ممن يحيطون به، ويتولد عادة هذا الشعور منذ الطفولة، مما يجعل الأمان يشكل دافعاً قوياً لانتماء الفرد إلى الجماعة التي يشبع عن طريقها هذا الدافع.

3-7- المشاركة:

ورد هذا البعد في العديد من دراسات الانتماء مثل:Steele[3]، نوح[4]، البريدي[5] ، العناني[6]، يتحقق هذا الدافع للفرد من خلال العلاقات الاجتماعية بالآخرين وهو ما يعرف علمياً باسم المشاركة الاجتماعية مما يخلق منظمة اجتماعية من مجموعة الأفراد حيث يسود فيها عناصر المشاركة كالتعاون والرغبة الصادقة في تحقيق الأهداف، بينما يؤكد البعض على أهمية السماح للأعضاء بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار، كوسيلة لاستمرارية الانتماء، ويقصد بالمشاركة تعاون الفرد مع باقي أفراد جماعته ومشاركتهم أنشطتها.

3-8- الرضا عن الجماعة:

ورد هذا البعد في بعض الدراسات مثل دراسة أبيض[7] وشريف[8] العناني[9]، وقد أوضحت الكثير من الدراسات أن من أهم دوافع الانتماء للجماعة هو العمل على تحقيق دافع الرضا عن الجماعة عند الفرد حيث أن الرضا عن جماعة الانتماء سبب لتحقيق استمرارية هذا الانتماء[10].

أما تعريف الرضا عن الجماعة فهو شعور الفرد المنتمي بإشباع حاجاته المستمرة بالرضا عن جماعة الانتماء وشعوره بقدرها وأهميتها ومكانتها عند مقارنتها بالجماعات الأخرى وكذلك الرضا عن أعضاء الجماعة وسلوكهم ومعاملتهم معه من خلال المواقف الاجتماعية المختلفة، بينما لا يشعر الفرد غير المنتمي بالرضا عن

---

[1]- الكحكي سحر، **دوافع الانتماء لدى بعض الشرائح الاجتماعية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة عين شمس، مصر، 1988.

[2]- Mourray. H et al, 1976, Explorations in Personality, Science Editions Inc. N.Y.

[3]- Steel, I, 1976, Humanistic : psychology and rehabilitation program in mental hospitals American journal of Occupational Theory.

[4]- نوح محمد، **تصميم مقياساً لتحديد مدى انتماء السكان لمجتمعهم**، رسالة دكتوراه كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 1980.

[5]- البريدي سكرة، **دور الصحافة والإذاعة المدرسية في تدعيم الانتماء للوطن**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا، جامعة عين شمس، مصر، 2003.

[6]- العناني حنان، **دافع الانتماء لدى عينة من معلمي الأطفال في الأردن**، المجلة التربوية، المجلد 21، العدد 84، ص 99-135، الكويت، 2007.

[7]- أبيض ملكة، **الثقافة وقيم الشباب**، دمشق: وزارة الثقافة، 1984.

[8]- شريف نادية، **دراسة مقارنة لنمط المناخ المؤسسي وعلاقته برضا المعلم عن مهنته في المدارس**، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد الثالث عشر، العدد الثالث، 1985.

[9]- العناني حنان، مرجع سابق.

[10]- خضر لطيفة، مرجع سابق.

جماعة الانتماء ويخجل منها ويشعر بالضيق في كل المواقف التي يتفاعل فيها مع هذه الجماعة، ودافع الرضا عن الجماعة من الدوافع المسؤولة عن استمرارية الانتماء للجماعة.

3-9- تحمل المسؤولية:

إن غياب الشعور بالمسؤولية، يؤدي إلى ضعف الانتماء، وقد أكدت دراسة مرزوق[1] على وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والانتماء وتحمل المسؤولية يعني قيام الفرد بدور إيجابي وهام نحو الجماعة، ومعرفته لحقوقه وواجباته داخلها من خلال المواقف التي يتعرض لها.

3-10- المقارنة الاجتماعية:

تناول هذا البعد هل، الكحكي[2]، وعبد الله[3]، العناني[4]، ويبدأ هذا الإطار المرجعي عن طريق العلاقة بالوالدين، عندما يتكون عند الفرد شعور واضح بالارتباط بالجيل السابق والشعور بالانتماء له، حيث يؤكد البعض على أهمية علاقة الآباء بالأبناء في تحقيق هذا الدافع عند الفرد، وأنه من الدوافع التي يتحقق عن طريقها الانتماء للأجيال السابقة، ويحقق أيضاً الصحة النفسية للفرد، كما أن للعوامل الاجتماعية الثقافية دور في تطور الانتماء من خلال الجماعات، والمقارنة الاجتماعية عامل مهم من عوامل استمرارية الانتماء.

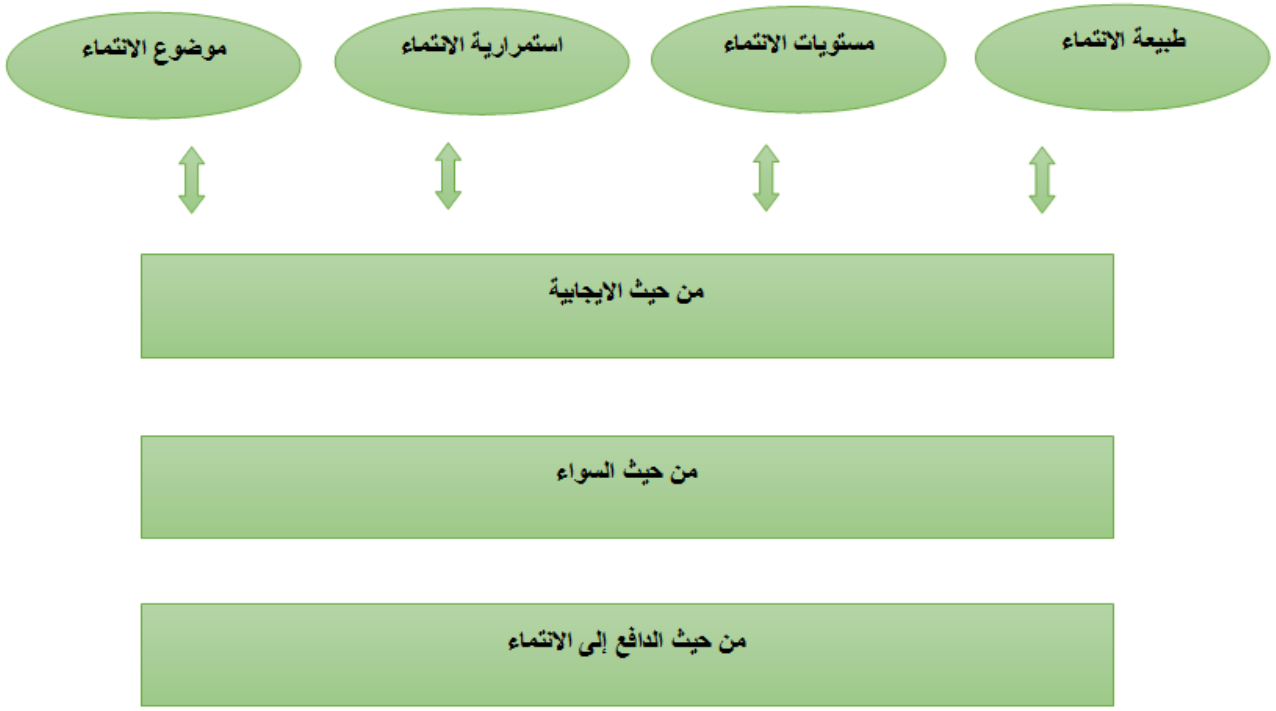
4- أنواع الانتماء:

[1]- مرزوق مغاوري، **الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الانجاز وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية**، رسالة دكتوراه، كلية التربية بجامعة السويس، 1984.

[2]- الكحكي سحر، مرجع سابق.

[3]- عبد الله عبد العال، **دراسة لبعض جوانب الانتماء وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من طلاب جامعة أسيوط**، رسالة دكتوراه كلية التربية بسوهاج، 1991.

[4]- العناني حنان، مرجع سابق.



قام إلهامي[1] بتحديد أنواع الانتماء وفق الآتي:

4-1- من حيث طبيعة الانتماء:

ينقسم الانتماء وفقاً لطبيعة إلى مجموعتين رئيسيتين:

الأولى: حيث يحصل الفرد على عضوية الجماعة قبل الانتماء إليها، وفي هذا النوع يكون سعي الفرد إلى الانضمام للجماعة فعلياً، حيث تكون الجماعة قد وفرت له حاجاته الرئيسية (حاجات بيولوجية الحاجة للأمن والرعاية والحب...) فإذا ما اتجه الشخص بمشاعره وولائه لهذه الجماعة، يكون الانتماء كاملاً وإذا ما ابتعد عنها كان الانتماء مادياً، من أمثلة هذا النوع من الانتماء جماعات الأسرة – الوطن – الأقارب.

الثانية: حين يحصل الفرد على عضوية الجماعة من خلال ميوله ورغباته، وتتغلب في هذه الجماعة مشاعر الفرد ورغباته وميوله على العضوية الفعلية في الجماعة، - فسعي الفرد لهذه الجماعة شرط لتحقيق العضوية الفعلية – وبلك تتغلب العوامل الذاتية في هذا النوع من الانتماء.

4-2- من حيث مستويات الانتماء:

يقسم الانتماء وفقاً لمستوياته إلى:

4-2-1-مستوى الانتماء المادي:

ويقصد به " كون الفرد جزءًا من جماعة الانتماء " يعني أن يكون عضواً فعلياً، فإذا لم يكسب الفرد العضوية الفعلية لا يكون لديه ولاء لهذه الجماعة ولا يصبح الفرد منتمياً لها إلا باكتساب عضوية الجماعة الفعلية.

[1]– إلهامي عبد العزيز إمام، **الانتماء للأسرة وعلاقته بأساليب التنشئة الاجتماعية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس كلية الآداب، مصر، 1987.

4-2-2-مستوى الانتماء الظاهري (الانتماء الأناني):
ويمكن أن نطلق عليه الانتماء اللفظي، فالفرد يعبر لفظياً عن مشاعره اتجاه الجماعة التي ينتمي إليها بغرض الحصول على الإشباع، ويمكن أن يتجه بانتمائه إلى جماعات أخرى إذا حققت له درجة أكبر من الإشباع.

4-2-3-مستوى جوهر الانتماء (الانتماء الإيثاري):
ويظهر من خلال مواقف الحياة الفعلية، خاصة ذلك المواقف التي تتطلب التضحية من أجل جماعة الانتماء، ومثل هؤلاء الأفراد يمكن أن تتسع دائرة انتمائهم من خلال قدرتهم على العطاء والحب.

4-3- من حيث استمرارية الانتماء:
ينقسم الانتماء وفقاً لهذا البعد إلى:

1) **انتماء دائم:** ونجده في الأسرة- الأقارب- الوطن...الخ.
2) **انتماء طويل:** ونجده في جماعة الجيران، أصدقاء العمل.
3) **انتماء قصير:** ويمكن أن نجده لدى زملاء الدراسة.

4-4- من حيث الايجابية:
1) انتماء الخضوع (الذوبان في شخصية الجماعة والانصياع لها).
2) انتماء العمل الخلاق (خدمة الجماعة من خلال تفرد الشخصية).

4-5- من حيث السواء:
1) الانتماء لجماعات تعمل ضد المجتمع (انتماء مرضي).
2) الانتماء لجماعات يقرها المجتمع (انتماء سوي).

5- أسس تحقيق الانتماء:
توجد مجموعة من الأسس لتحقيق الانتماء وتتمثل هذه الأسس في:

أن تكون الثقافة التي ينتمي إليها الفرد محققة لحاجاته، ومن ثم يجد راحة نفسية عندما يندمج مع جماعة يتفق معها في المعايير والقيم، ويشعر بالرضا عندما يقوم بعمل من الأعمال، وتقابله الجماعة بالقبول والاستحسان.

أن يكون لدى الفرد استعداد للقيام بدوره كعضو في الجماعة، ويتضمن ذلك أنواعاً معينة من السلوك من جانب الفرد، وكذلك استجابات معينة من الآخرين، فالفرد لا يقوم بدوره الاجتماعي دون أن يتبع المعايير المشتركة التي تتحدد على أساسها الأدوار الاجتماعية، مع ضرورة وجود خبرة مع الجماعة لمعرفة معاييرها وقيمها، وحتى يكون أداء الفرد لدوره على أساس فهمه لمعايير الجماعة وقيمها، ويقوم هذا الفهم بدوره على ثقة تؤدي إلى انتماء الفرد للجماعة وتكيفه معها، والانتماء للجماعة يؤدي إلى اتساقها وتكاملها، ومن نتائج ذلك أن يصبح ما يرغب الفرد في عمله هو نفسه ما يدركه على أنه مطلوب منه نتيجة للقيام بدوره في المجتمع.

يتكون الانتماء في جزء كبير منه من الاعتقاد بأن الفرد له مكانته في عالم الواقع، والجماعة المتسقة المترابطة هي التي تكون لدى أفرادها إحساساً قوياً بالانتماء لها[1].

إن للتغير الثقافي، والتطور التكنولوجي السريع تأثير كبير على المجتمعات، وما يعقبه من تغيرات سريعة يصاحبها العديد من التعقيدات الاجتماعية التي لها أثرها على سلوكات الأفراد اتجاه بعضهم البعض واتجاه

[1]- البريدي سكرة، مرجع سابق.

مجتمعهم، ومن ذلك سلوك الانتماء، مما ينتج عنه العديد من المشكلات التي يلعب الصراع وتناقض القيم دوراً لا ينكر في وجودها، باعتبار القيم منطلقات للسلوك، في ضوء المعايير الأخلاقية السائدة.

ثالثا: أهم نتائج الدراسة

- إن تقارب نسبة الموظفين من ناحية الجنس، تشعر الموظفين بالارتباط الأكبر مع بقية الفريق وبالبيئة العامة للعمل. مما يتيح لهم ذلك فرصًا أكبر للتواصل والتفاعل الاجتماعي، كما يقلل الشعور بالغربة أو العزلة، فالشعور بالانتماء الاجتماعي يمكن أن يساعد في تقليل مستويات الضغط وزيادة الراحة النفسية في بيئة العمل.
- التواجد مع أفراد الجنس نفسه قد يقلل من مستويات الضغط لدى بعض الموظفين. يُعزى ذلك في الغالب إلى الراحة والشعور بالانتماء الاجتماعي الذي يمكن أن ينشأ عندما يكون الموظف محاطًا بأبناء جنسه، هذا الشعور بالارتباط والدعم الاجتماعي قد يسهم في تقليل التوتر والضغط النفسي الذي قد يواجهه الموظف في بيئة العمل.
- إن وجود زملاء من نفس الجنس قد يسهل عملية التواصل ويقلل من الضغط المهني للعديد من الأسباب. على سبيل المثال، يمكن أن يوفر هذا الشعور بالتشابه جوًا مريحًا للتواصل، ويزيد من مستوى الثقة بين الزملاء، مما يجعلهم يشعرون بالراحة في مشاركة الأفكار والمشاعر بشكل أكبر.

إضافةً إلى ذلك، قد يمكن للتفاهم الأعمق للتحديات والتجارب التي يواجهها الأفراد من نفس الجنس أن يؤدي إلى دعم أكبر وتبادل المشورة، مما يخفف من الشعور بالضغط المهني. وبشكل عام، فإن الشعور بالانتماء والتواصل الجيد مع الزملاء يمكن أن يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية وصحية تسهم في تقليل مستويات الضغط وتحسين الأداء.

يُعتبر تشجيع تكوين الجماعات والفرق في بيئة العمل خطوة إيجابية تسهم في تحسين العلاقات الاجتماعية وزيادة الإنتاجية وتقليل الضغط النفسي.

- التركيز على جوانب الرفاهية النفسية والمعنوية للموظفين يمكن أن يكون له تأثير كبير على استجابتهم للتحديات والضغوطات في بيئة العمل، على الرغم من أهمية الجوانب المادية مثل الراتب والمزايا، إلا أن الرضا الوظيفي والشعور بالانتماء والتقدير يمكن أن يكون لها تأثير عميق على رفاهية الموظفين.
- عامل السن له تأثير كبير على كيفية تجاوب الموظفين مع الضغوط المهنية. عادةً ما يكون للأشخاص في مراحل مختلفة من حياتهم المهنية تحديات واستجابات مختلفة للضغوط.
- فالموظفون الشباب، قد يواجهون تحديات في التكيف مع بيئة العمل، وقد يكونون أكثر عرضة للشعور بالضغط نتيجة لرغبتهم في إثبات أنفسهم والتقدم في مسارهم المهني،

أما الموظفون في منتصف مسارهم المهني، فيزيد انشغالهم بتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وقد يكون لديهم مسؤوليات إضافية مثل رعاية العائلة، مما يمكن أن يزيد من الضغط المهني، و أخيرا فئة الموظفين كبار السن، فقد يواجهون ضغوطًا بسبب التحديات التقنية أو التغييرات في بيئة العمل، وقد يشعرون بالقلق بشأن التقاعد أو البقاء حتى عمر متقدم في سوق العمل.

وفي كل الحالات، من المهم أن تكون هناك استراتيجيات لدعم الموظفين ومساعدتهم على التعامل مع الضغوط المهنية، بما في ذلك توفير بيئة عمل صحية، وتقديم الدعم النفسي والمهني، وتقديم فرص التطوير المهني والتدريب المستمر.

- الشعور بالانتماء لجماعة عمل متماسكة يمكن أن يكون عاملًا مهمًا في التعامل مع ضغوط العمل، عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من فريق يعمل بتناغم ويدعم بعضهم البعض، قد يكونون أكثر قدرة على التكيف مع الضغوط المهنية، إليك كيف يمكن أن يؤثر الشعور بالانتماء على التعامل مع ضغوط العمل:
- بالتالي، يمكن أن يلعب الشعور بالانتماء لفريق العمل دورًا هامًا في تقليل تأثير ضغوط العمل وتعزيز القدرة على التكيف والأداء الجيد.
- عدم تكافؤ الحوافز والمكافآت بين الزملاء قد يكون مصدرًا للضغط المهني والتوتر في بيئة العمل. عندما يشعر الموظفون بأن هناك عدم عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت، قد يؤثر ذلك على معنوياتهم ويزيد من شعورهم بالإحباط والاستياء.
- إن الضغوط المهنية من شأنها أن تكون إحدى الأسباب الرئيسية التي تدفع الموظفين إلى البحث عن فرص عمل أفضل. إذا كانت مرتفعة بشكل لا يطاق، فقد يصبح التفكير في الرحيل عن الوظيفة الحالية خيارًا جذابًا للعديد من الموظفين.
- تحمل الضغوط المهنية غالبًا ما يكون نتيجة للمسؤوليات الاجتماعية التي يتحملها الموظف في مكان العمل.
- إن الانضمام إلى فريق عمل متماسك وداعم يمكن أن يلعب دورًا هامًا في تقليل الضغوط المهنية على الموظفين.
- حين يكون لدي الموظف مؤهل علمي عالٍ، فهذا قد يعرضه لضغوط مهنية إضافية نتيجة لتوقعات مرتفعة منه ومن زملائه ورؤسائه، مثل توقع الأداء العالي منه، و كذا المسؤوليات الإضافية، و كما يمكن للمؤهل العلمي العالي أن يكون مصدرًا للضغوط المهنية، إلا أنه يمكن أيضًا أن يكون مصدرًا للفخر والإنجاز.
- أن الإطارات أكثر خبرة و مرونة في التكيف مع الظروف المحيطة، إن لم يكونوا هم صانعي تلك الظروف و المتحكمين فيها، و سيكونون أقرب إلى رؤسائهم في العمل، مما يسهل عملية التعامل مع الرؤساء والزملاء و التواصل معهم، و فهم الظروف المحيطة بالعمل و هذا من شأنه تخفيف الضغط عليهم و لو نسبيا.
- ضغوط العمل والمستوى الوظيفي المتقارب هما جانبان يتداخلان في بيئة العمل. عندما يكون المستوى الوظيفي متقاربًا، فإن الفروق بين مستويات الوظائف قد تكون صغيرة، مما يعني أن الأشخاص في المناصب المختلفة قد يكونون مسؤولين عن مهام متشابهة أو متقاربة، مما قد يزيد من مستوى ضغوط العمل لأن الأفراد قد يكونون في مواقع يتوقع منهم أداء مهام متشابهة بشكل مستمر.
- الأجر المتدني قد يزيد من ضغوط العمل، كالضغط النفسي والحاجة إلى العمل بمجالات أخرى.

- رفع الجانب المعنوي للموظفين في ظل ضغوط العمل يمثل تحديًا هامًا لأصحاب العمل، ولكن يمكن تحقيقه من خلال بعض الإجراءات والسياسات التي تعزز الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين.
- عدم عدالة الرؤساء في تطبيق العقوبات يمكن أن يكون له علاقة مباشرة بزيادة الضغط المهني على الموظفين، فقد ينتج عن ذلك اضطرابات في بيئة العمل، كما يؤدي بالموظف إلى الشعور بانعدام الأمان الوظيفي، كما أنه من المتوقع أن يؤثر على التوجيه والأهداف الشخصية للموظفين واحتمال زيادة مستويات التوتر والقلق، علاوة على التأثير على الصحة النفسية والبدنية للموظفين.

خاتمة

أجريت هذه الدراسة لأجل وصف العلاقة بين ضغوط العمل و الإنتماء الوظيفي، لدى الموظفين بجامعة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، و قد ركزنا على بعض المتغيرات - حسبه- و التي يتمثلها معظم الأفراد العاملون في المنظمات الحديثة، مثل التعاون والعدالة التنظيمية و كذا الإلتزام التنظيمي، و قد أظهرت النتائج أن لعامل الإستقرار الوظيفي لدى الأفراد الإداريين بجامعة عمار ثليجي بالأغواط، الأثر القوي في تفعيل و نمو تلك القيم السامية، رغم ما ظهر في بعض تصريحات هؤلاء الموظفين من تناقضات و تذبذب ، و الذي قد يرد إلى حالة الإرتباك الموجودة أصلا في المجتمع و السائدة فيه، فالمناخ العام للمجتمع لا بد و أن يلقي بضلاله على مؤسساته و أبنيته، و هذا ما يفرض بعض الأنماط من التفكير التي يتحسب فيها الفرد كثيرا و يفكر مليا و قد يتردد مرارا قبل أن يبدي رأيه في أي مسألة أو يعبر عما يبطنه بظاهر من القول أو تصرف قد يحسب عليه أو يسجل ضده، كذلك فالإختلاف بين تلك القيم التي تناولناها في دراستنا يجعل من التأثر بعامل الإستقرار الوظيفي يأخذ في ذلك أوجها متعددة و أراء متباينة، مما يستدعي الإستمرار في البحث و الدراسة فيما يخص هذه العلاقة بين الإستقرار الوظيفي و قيم العمل، لما نراه من تمتع هذا الموضوع من خصوبة، و ما يكتسي من أهمية في أغلب المنظمات الحديثة.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أ- **الكتب:**

1) ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين، **لسان العرب**، الجزء 6، دار المعارف، القاهرة، 1971.
2) أبيض ملكة، **الثقافة وقيم الشباب**، دمشق: وزارة الثقافة، 1984.
3) أحمد السناني، **الضغط الوظيفي، كيف نفهمه، ونتجنب آثاره السيئة**، العدد 208، الرياض، 1995.
4) جمعة سيد يوسف، **ادارة الضغوط العمل نموذج التدريب والممارسة**، دار الطباعة والنشر، ط1 ، القاهرة، 2004.
5) حافظ فرج احمد، **قضايا ادارية معاصرة**، عالم الكتب النشر والتوزيع، ط1، القاهرة مصر ،2007.
6) خضر لطيفة، **دور التعليم في تعزيز الانتماء**، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
7) الخولي وليم، **الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب العقلي**، دار المعارف، القاهرة، 1976.
8) سليمان دخيل الله، **معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستويات ضغوط العمل**، أكاديمية العربية، الرياض، السعودية، 2001.
9) شيخو لويس، **المنجد في اللغة والإعلام**، بيروت: دار المشرق، 1994.

10) طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم، **استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية**، دار الفكر، ط1، عمان، 2006.
11) عبد الرحمن هيجان، **ضغوط العمل ومصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، معهد الإدارة العليا، الرياض.
12) علي النوشان، **ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات**، أكاديمية نايف العربية، قسم العلوم الإدارية، الرياض 2003.
13) عمر مصطفى محمد النعاس، **الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية**، ب ط، الإدارة العامة لمكاتب النشر، 2008.
14) فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة، ط1، عمان، 2005.
15) قناوي هدى، **الطفل تنشئته وحاجاته**، مكتبة الأنجلو، القاهرة، 1991.
16) لوكيا محمد الهاشمي، بن زروال فتيحة، **الاجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية**، جامعة منصوري ،دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
17) ماجد العطية، **سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)**، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 1، مصر، 2003.
18) ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، **الضغط النفسي ومشكلاته واثره على الصحة النفسية**، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان الاردن، 2008.
19) محمد اسماعيل بلال، **السلوك التنظيمي بين النظرية التطبيقية**، جامعة الأزاريطة، 2008 .
20) محمد العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، ط1، عمان 2005.
21) محمد حسن محمد حمادات، **السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية**، دار حامد للنشر ،عمان الاردن ،2007.
22) محمد علي شهيب وآخرون، **الدخل السلوكي لدراسة العلاقات الإنسانية**، ب ط، دار هبة النيل العربي، القاهرة 2009.
23) منصور عبد المجيد، **علم النفس التربوي**، دار العبيكان، القاهرة، 2001.
24) الموري ماري ان، **سلسلة تطوير القيم/ الانتماء**، ترجمة رقية الزغاوي، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2005.
25) ناصر إبراهيم، **التربية المدنية (المواطنة)**، مكتبة الرائد العلمية، عمان، 1993.
26) هيجان عبد الرحمان، **ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، ب ط، معهد الإدارة العلمية، الرياض، 1998، 228.

ب- <u>الأطروحات والرسائل</u>

27) إلهامي عبد العزيز إمام، **الانتماء للأسرة وعلاقته بأساليب التنشئة الاجتماعية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس كلية الآداب، مصر، 1987.

28) البريدي سكرة، **دور الصحافة والإذاعة المدرسية في تدعيم الانتماء للوطن**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا، جامعة عين شمس، مصر، 2003.

29) سعاد السلوم، **عوامل ضغوط العمل التنظيمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جمعية الملك، الرياض 1423ه.

30) السقا مها، **الانتماء الأسري ومستوى التحصيل الدراسي لتلاميذ المرحلة الإعدادية لأمهات عاملات وغير عاملات**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة بجامعة عين شمس، مصر، 2000.

31) عبد الله عبد العال، دراسة لبعض جوانب الانتماء وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من طلاب جامعة أسيوط، رسالة دكتوراه كلية التربية بسوهاج، 1991.

32) الكحكي سحر، **دوافع الانتماء لدى بعض الشرائح الاجتماعية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة عين شمس، مصر، 1988.

33) مرزوق مغاوري، **الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الانجاز وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية**، رسالة دكتوراه، كلية التربية بجامعة السويس، 1984.

34) نوح محمد، **تصميم مقياساً لتحديد مدى انتماء السكان لمجتمعهم**، رسالة دكتوراه كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 1980.

ج- المقالات

35) أحمد بن علي غنيم، **أساليب إدارة الضغوط المهنية للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية**، مجلة جامعة الملك سعود، م 18، 2006.

36) باهي سلامي، **الآثار السلبية المهنية على الفرد والمنظمة**، مجلة الباحث، جامعة الأغواط، العدد 1، 2009.

37) شريف نادية، **دراسة مقارنة لنمط المناخ المؤسسي وعلاقته برضا المعلم عن مهنته في المدارس**، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد الثالث عشر، العدد الثالث، 1985.

38) عبد الرحمن محمد، **مقارنة نحو الذكاء ونحو تقدير الذات في الطفولة والمراهقة**، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، المجلد الثاني، العدد الثالث، القاهرة- مصر، 1999.

39) العناني حنان، **دافع الانتماء لدى عينة من معلمي الأطفال في الأردن**، المجلة التربوية، المجلد 21، العدد 84، ص 99-135، الكويت، 2007.

40) فائق فوزي عبد الخلق، **ضغوط العمل**، مجلة الافاق الاقتصادية، م17، ع67، الامارات، 1996 .

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

41) English. H. and English. A, **comprehensive Dictionary of Psychological and psychoanalytical term,** man Long, 1983.

42) Mourray. H et al, 1976, Explorations in Personality, Science Editions Inc. N.Y.

43) Mc. Liveen and Gross, 1998, Social Psychology A member of the Holderlinp Group.

44) Kulik, J.A and Mahler, H,I,M, 1989, Stress and Affiliation in A hospital Setting : Pre- Operative Roommate Preferences, Personality and Social Psychology, Bulletin 15.

45) Hill. C, 1991, Seeking Emotional Sapporo : the Influence of Affinitive Need and Partner Warmth, journal of Personality and Social Psychology, vol 49, no3.

46) Steel, I, 1976, Humanistic: psychology and rehabilitation program in mental hospitals American journal of Occupational Theory.