

ضغوط العمل التنظيمية و علاقتها بمستوى الدافعية للإنجاز

Organizational work stress and its relationship to the level of achievement motivation

حديبي سمير

جامعة مولود معمري تيزي وزو (الجزائر)

Samirhadibi19@yahoo.com

المعلومات المقال:	المخلص:
تاريخ الارسال: 2021/ 07/02 تاريخ القبول: 2021/11/04	تهدف الدراسة إلى التحقق من وجود علاقة بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، و معرفة مستوى الدافعية للإنجاز لديهم ، و لإجراء الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي اختيار عينة تتكون من 80 عاملا بطريقة عشوائية بسيطة، ، ولجمع البيانات تم الاعتماد على الاستبيان ومقياس الدافعية للإنجاز، ثم الاستعانة ببرنامج spss لتفريغ البيانات. ومن النتائج المتوصل إليها وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل التنظيمية و مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية بين مختلف مصادر الضغوط و مستوى الدافعية للإنجاز، كما أن العاملين بالمؤسسة يمتازون بمستوى متوسط من دافعية الإنجاز.
الكلمات المفتاحية: ✓ ضغوط العمل التنظيمية ✓ الدافعية للإنجاز	Abstract :
Article info Received :02/07/2021 Accepted :04/11/2021 Keywords: ✓ Organizational stress ✓ Achievement motivation	The study aims to reveal the relationship between organizational stress and the level of achievement motivation among the workers of the National Corporation for Electrical Industries and their level of achievement motivation. A descriptive method was using a random sample of 80 workers to whom a questionnaire on stress and a scale measuring achievement motivation were distributed. A correlation was found between organizational stress and the level of achievement motivation as well as between the various sources of stress and the level of achievement motivation among the workers of the National Corporation for Electrical Industry. Finally the results showed that the level of achievement motivation of employees was at a medium level.

❖ **مقدمة:** تعد الموارد البشرية من أهم الموارد في المنظمات ومصدرا لقدراتها التنافسية، إذ يمكن الاعتماد عليها في تحقيق أهداف المنظمة، فهذه الأهداف مقترنة بوجود أفراد يمتلكون ثقة عالية ووفاء مستمر والتزاما للعمل فيها، فهم المحور الرئيسي في نجاح المنظمة أو فشلها، ففي المجتمعات المتقدمة لقي موضوع الضغوط المهنية اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمهتمين بأمور التنظيم أي العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين بها، حيث تعتبر الضغوط المهنية من المواضيع المهمة في مجال السلوك التنظيمي، ولما لها من تأثير على سلوك الفرد، حيث تعتبر الضغوط المهنية أحد العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز من خلال استجابات أفراد المنظمة و تفهم مواقفهم وخلق البيئة و المناخ الإيجابي والربط بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة . إن الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز أمران متلازمان، فلا يمكن رفع دافعية الإنجاز إلا بوجود جو عمل مناسب خالي من الضغوط المهنية وهذا ما جاء في هذه الدراسة التي هدفت إلى البحث عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز.

❖ **إشكالية الدراسة:** يتصف هذا العصر بالتعقيد و التغير المتسارع في كل الجوانب، الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية مما جعل منظمات الأعمال تسعى دوما لتحقيق الكفاءة و الفعالية الإدارية ، من أجل تحقيق الأهداف، و هذا في ضوء التغيرات الراهنة. و يرى الختاتنة(2013) أنّ منظمات الأعمال المتقدمة تولي اهتماما بالغا لتنمية و تطوير الأداء ، من خلال إتباع أساليب الإدارة الحديثة و هذا بدوره يؤدي إلى ظهور ضغوط في العمل يتعرض لها الأفراد ، مما يسبب لهم التوتر و الاضطراب من جهة و يؤثر على مردودهم داخل المؤسسة من جهة أخرى ، وقد لازمت الضغوط الإنسان منذ أن خلق على الأرض، وهذه الظاهرة موجودة في كل المجتمعات و تتعرض لها جميع فئات المجتمع بغض النظر عن السن أو المكان أو الزمان أو المهنة. وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما يتسبب في ظهور العديد من المظاهر السلبية كالإرهاق والإجهاد وتفاشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب وتعتمد المؤسسات في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفعالية. لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم، في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هنالك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بصورة كاملة بعملهم، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم الشعور بالتوتر. وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تقتصر إلى الاندماج الوجداني والتشاؤم وفقدان القدرة على الابتكار ونقص الدافعية.

هذه الأخيرة التي تعتبر من أبرز الانعكاسات السلبية للضغوط المهنية على العاملين، وهذا ما بينته دراسات التأمين الحديثة الأمريكية وهو أن نصف العمال الأمريكيين يجدون عملهم ضاغط و الربع منهم يعتبرون أن الوظيفة هي مصدر الضغط بالنسبة لهم ما ينعكس سلبا على أدائهم إضافة إلى الدراسات المحلية منها دراسة مخلوفي أسعيد الذي توصل من خلالها إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط المهنية و دافعية الانجاز التي تعتبر من المؤثرات الأساسية التي تلعب دورا هاما و حيويا في سلوك الأفراد، ومن خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم الأمر الذي يتيح لنا القول بأن قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، تتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من دافعية الإنجاز للوصول إلى هدف معين، ولهذا فإن بث روح الإنجاز في المنظمات أمر ضروري لتحسين الأداء، حيث أن دافعية الإنجاز تجعل الفرد يميل إلى تذليل العقبات لأداء شيء صعب بأقل وقت، مستخدما ما لديه من قوة ومثابرة واستغلال لإمكاناته وقدراته العقلية.

و في هذا الصدد، يرى أتكينسون Atkinson أن الدافعية للإنجاز هي استعداد ثابت نسبيا في الشخصية، يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق نجاح أو بلوغ هدف معين. يترتب عليه درجة معينة من الإشباع، وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى معين للامتياز، وهي منظومة متعددة الأبعاد تعمل على إثارة الجهد المرتبط بالعمل و الانجاز وتحدد طبيعته ووجهته، وشدة، ومدته بهدف الانجاز المميز للأهداف، ومن أهم أبعاد هذه المنظومة المثابرة في كل من بذل الجهد و تحمل الصعاب، و تقدير أهمية الوقت و الطموح لمستوى أعلى من الأداء والتوجه المستمر نحو المستقبل و الاهتمام بالتميز في الأداء و الميل للمنافسة (أورد في: عبد الحميد، 2003).

ومن هنا نرى أن الاهتمام بزيادة فعالية الإدارة يستدعي الاهتمام بالعنصر البشري، والذي يشكل العنصر الأساسي و الركيزة الهامة في المنظمة، والإنسان يعمل ضمن ضغوط مهنية تؤثر عليه من حيث الأداء ومستوى دافعية الانجاز ومن هذا المنطلق اهتمت المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات بالضغوط المهنية باعتبارها عنصر أساسي متحكم في مستوى الأداء و فعالية المؤسسات من خلال مضاعفة الدافعية للإنجاز وهذا ما بينته دراسة حنان قوراري التي حاولت معرفة علاقة الضغط المهني بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية وأكدت نتائجها على أن مستوى الضغط المهني مرتفع لدى الأطباء ، فوجود مستويات مرتفعة من الضغوط ليست غريبة فهي جد واردة بما أن الإنسان يقضي معظم أوقاته في عمله ويحتك مباشرة بكل ما يحويه عمله من ظروف وزملاء العمل و رؤساء. بالإضافة إلى طبيعة الأعمال الموكلة له، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن مستوى دافعية الإنجاز لدى هؤلاء الأطباء منخفض وأفضت بذلك إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية . كما أكدت الباحثة على ضرورة توفير جو يسوده الاستقرار النفسي، بعيدا عن كل الضغوطات التي يمكن أن تؤثر على العامل وعلى أدائه المهني ومن بينها

الضغوطات التي يمكن أن يتسبب فيها محيط عمله، وعلاقاته المهنية. وهذا لا يكون إلا إذا مارس عمله في ظروف فيزيقية و مادية مناسبة إضافة إلى تطوير إمكانياته العلمية وتحسينها عن طريق التكوين، ولكن رغم كل هذه المساعي فإن واقع المؤسسة الجزائرية يعج بمشاكل جمة وظواهر مختلفة.

ومن خلال ما تم التطرق إليه حول متغيري ضغوط العمل التنظيمية والدافعية للإنجاز يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التنظيمية و مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو ؟

❖ فرضيات البحث:

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التنظيمية و مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور و مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم المشاركة في اتخاذ القرار و مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو .
- ✓ مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو متوسط.

❖ أهداف البحث :من أهداف البحث ما يلي :

- ✓ التحقق من وجود علاقة بين متغيرات البحث المتمثلة أساسا في ضغوط العمل التنظيمية و الدافعية للإنجاز.
- ✓ التعرف على مختلف أبعاد كل من ضغوط العمل التنظيمية و الدافعية للإنجاز.
- ✓ معرفة أهم الإستراتيجيات المعتمدة في التعامل مع الضغوط في الوسط المهني.
- ✓ التعرف على مستوى الدافعية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو مكان إجراء البحث.
- ✓ الخروج بمجموعة من المقترحات التي من شأنها أن تساهم في إفادة المؤسسة لمواجهة مشكلة ضغوط العمل و تنمية الدافعية للإنجاز لمنتسبيها من العمال.

❖ التعريف الإجرائي لمتغيرات البحث:

✓ **تعريف ضغوط العمل:** يعرفها العميان بأنها: عدم مواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمل (أورد في رمضان أحمد، 2009). ويضيف حمادات بأنه اردود فعل أو حالة من عدم التوازن ناجمة عن المصادر التنظيمية و ظروف العمل غير العادية وتفاعلها مع شخصية القيادي، ما بين العاملين أو أعمالهم، مما يؤثر في حالة العاملين النفسية والبدنية بدرجات متفاوتة وتؤدي إلى تغيير في نمط سلوكهم وانحرافهم عن الأداء المتوقع (أورد في : أبو العلاء، 2009) . ويرى المشعان بأن ضغوط العمل هي المصادر التي توجد في مجال العمل وتقرض حملا زائدا على العاملين ويترتب عليها درجة من التوتر يسعى الفرد لتجنبها و التقليل منها (أورد في : فاروق، 2005) .

✓ **تعريف الدافعية للإنجاز:** " هو الطموح العام، المثابرة على بذل الجهد والتحمل والسعي للوصول إلى مستوى من التفوق والامتياز".

✓ **أنواع ضغوط العمل:** يوجد نوعان منا لضغوط وهي ضغوط ايجابية وضغوط سلبية وهذا التقسيم للضغوط يأتي وفقا للآثار المترتبة عليها:

-**الضغوط الايجابية :** يرى السبيعي(2013) أنها تمثل الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والانجاز سرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية ايجابية تتمثل في تولد الشعور بالسعادة والسرور لديه، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها. أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فان انجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة

-**الضغوط السلبية:** يرى الختاتنة(2013) بأنها هي تلك الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط أو عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل. فالضغوط السلبية هي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركيز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي. والضغط السلبي كما عرفها حد الكتاب " عبارة عن قليلاً وكثير من الاستثارة التي تنتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل تعرضه لبعض أمراض القلب وتصل بالشرابين والسكتة أو من الناحية النفسية مثلاً لفتور و اللامبالاة التسبب والأرق و النظرة التشاؤمية للأمور الخ ، أو من الناحية الوظيفية مثل انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب و غيرها.

✓ **مصادر ضغوط العمل :** يمكن حصر مصادر ضغوط العمل في :

- **عبء الدور:** ويقصد به بحسب جير الدجرينبرج وغيره (2004) أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته في تسبب ذلك في شعوره بالملل و عدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية :زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعد متوفر القدرات و المهارات اللازمة لأدائه أو تحميلا لفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته و إمكانياته

ويقسم عبء العمل إلى قسمين:

- **العبء الكمي للعمل:** يقصد به عدم اتزان كمية العمل الموكل للفرد مع قدراته وإمكانياته سواء بالزيادة والتي لا تمكنه من انجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان والذي لا يمثل تحدي القدرات الفرد، وهذا يمثل احد المؤثرات المؤدية للضغوط والتي تحدث اختلالا نفسيا بداخله وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عملهم بحيث :قلة تأهيله أو حادثته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل.

- **العبء النوعي للعمل :** بين مارك، وغيره (1996) بأنه يظهر من خلال شعور الفرد بأن المهارات اللازمة لإنجاز العمل والتي تتطلب مستوى معين تفوق إمكانياته وقدراته. كما أشار إبراهيم (2006) إلى عدم اتساع الوقت للقيام بالنشاط المنجز، فإذا أراد الفرد وقتا لإنجاز نشاط معين عليه أن يسرقه من وقت نشاط آخر، وإذا كان يسرقا لوقت من ساعات حياته الأسرية أو فترات الراحة أو من إهمال بعض المسؤوليات الأخرى فإن هذا يزيد من الضغوط التي يتعرض لها

- **صراع الدور:** يحدث وفقا لنواف (2007) إن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة-وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجا أو أبا-فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد. وقد أكد صلاح الدين (2004) أنه تتعدد ادوار الفرد الواحد تبع لعدة أدوار: دوره كزوج وكموظف أوعامل وكأب وكرب أسرة وقد يأخذ صراع الدور عدة أشكال وذلك تبعا للأدوار التي يمكن للفرد أن يقوم بها داخل المنظمة وخاصة عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها.

- **غموض الدور:** يقصد به وفقا لحمداش (2004) عدم وضوح الدور الذي يقوم بها لفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العام لفكرة غير مطابقة عن ما كان

ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤوليات الفرد، قواعد ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغيرات التنظيمية، وهناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة وكبيرة الحجم، يحدث غموض الدور عندما: تحدث تغيرات تكنولوجية وتغيير أحد أفراد العمل ووجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا وإخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقة المشرف غير المفضل بالنسبة لهم و هذا ما أكده راوية (2003).

- **عدم المشاركة في اتخاذ القرار:** أشار حمدي (2012) إلى أنّ الباحثون يولون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات، وهي عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة حيث يطلع المدراء لاتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم و ذلك عائد إلى عدة عوامل منها ذكرها علي حمدي:

-أهمية القرار و النتائج المترتبة عنه.

-درجة تعقيد القرار.

-مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

-المسؤولية المترتبة على القرار و إتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين منقبلا لرؤساء و المشرفين، تمثل مصدر امن مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات و خاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.

-درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار

❖ أنواع الدوافع:

✓ أنواع الدوافع طبقا لنظرية "ماسلو" في الدافعية الإنسانية:

-حاجات فيزيولوجية: كالحاجة إلى الطعام ، الهواء ، الماء...

- حاجات الأمن والسلامة: الحاجة إلى بيئة آمنة وخالية من الأضرار المادية والنفسية.

- حاجات الانتماء والميول : تتمثل في الحاجة للقبول من طرف الآخرين.

- حاجات تحقيق الذات: حاجة الفرد لأن يحقق ذاته وذلك من خلال استغلال كافة قدراته وإمكاناته

تصنف الدوافع أيضا إلى مجموعتين رئيسيتين هما:

أولا : الدوافع بيولوجية المنشأ (الدوافع الأولية): وهذا النمط من الدوافع يعبر عن حاجات فسيولوجية أولية وتشمل الحاجة إلى الطعام والشراب وحفظ النوع و يترتب عن إشباعها استعادة التوازن البيولوجي للكائن الحي، وتستثير هذه الحاجات دافع الجوع ودافع العطش ودافع الجنس على الترتيب (أورد في:

محمد محمود، 2009). وتتصف هذه الدوافع بعض خصائص منها أنه تتصف بالشدة والحدة في طلب إشباعها وتختزل ويزول أثرها بمجرد إشباعها، فطرية وموروثة ولا تختلف باختلاف النوع أو الإطار الثقافي، وهذه الدوافع يصعب الاعتماد عليها في التعلم الإنساني.

ثانيا : الدوافع سيكولوجية المنشأ (الدوافع الثانوية): وتتمثل دوافع النمو الإنساني وتكامل الشخصية الإنسانية، ويتم تعلمها واكتسابها من الإطار الثقافي الخاص بها، ولذلك فإن أساليب التعبير عنها وإشباعها تختلف باختلاف الإطار الثقافي والنسق القيمي للفرد ومستوى تعليمه ونسبة ذكائه وثقافته. ويمكن تقسيم دوافع سيكولوجية المنشأ إلى فئتين متميزتين هما:

-الدوافع الداخلية الفردية: وتمثل أهم الأسس الدافعية للنشاط الذاتي التلقائي للفرد وفقا ل محمد محمود(2009)، وتقف خلف انجازاته الأكاديمية أو المهنية العامة ، فالفرد الذي يهوى القراءة من أجل متعة شخصية ذاتية تقوم على الدافع للمعرفة والفهم يكون مدفوعا بدافع داخلي أكثر ثباتا وقوة لأنه يحقق لنفسه إشباعا ذاتيا ، ومن ثم فإن تأثير الدوافع الداخلية الفردية على مستوى الأداء والإنجاز الفردي يفوق تأثير الدوافع الخارجية الاجتماعية، ويندرج تحت الدوافع الداخلية الفردية دافع حب الاستطلاع ، دافع الكفاءة أو المنافسة ، دافع الانجاز ولعل من أهم أساليب تعبير الأفراد عن دافع المنافسة والكفاءة والدافع للإنجاز ما يلي:

- ✓ أنهم يفضلون العمل على مهام تتحدى قدراتهم وبحيث تكون هذه المهام واعدة بالنجاح، ولا يقبلون المهام التي يكون النجاح فيها مؤكدا أو مستحيلا.
- ✓ أنهم يفضلون المهام التي يقارن فيها أدائهم بأداء غيرهم ، ولديهم قدرة عالية على التوفيق بين قدراتهم والمهام التي يختارونها.
- ✓ أنهم يفضلون اختيار مهام يكون لديهم قدر من الاستبصار بالنتائج المتوقعة من العمل فيها ، وبمقدار الوقت والجهد المطلوب لها.

- الدوافع الخارجية الاجتماعية: أكد محمد محمود(2009) ان الدوافع الخارجية الاجتماعية هي دوافع مركبة تعبر عن نفسها في مختلف المواقف الإنسانية لكونها تخضع لبواعث وحوافز تنشأ خارج الفرد، كما أنها اجتماعية لأنها متعلمة ومكتسبة من المجتمع. ومن أهم الدوافع الاجتماعية دافع أو حاجة الانتماء، وهو دافع مركب يوجه سلوك الفرد كي يكون مقبولا كعضو في الجماعة التي ينتمي إليها ، وأن يكون محل اهتمام الآخرين وتقبلهم والحرص على إنشاء وتكوين صدقات والمحافظة عليها ، ودوافع القوة أو السيطرة ويتعلق بالميل إلى السيطرة والتأثير في الآخرين والشعور بالقوة إثبات الذات والشهرة وتولي المناصب القيادية ومقاومة تأثير الآخرين.

❖ **مكونات الدافعية للإنجاز:** تتميز الدافعية للإنجاز حسب ما جاء في تعريف موراي "Murray" بما يلي:

* **الطموح:** الرغبة في الوصول إلى الأهداف المخططة، وبذل الجهد اللازم لذلك.

* **المتابعة:** الجهد، الإجهاد والسرعة في انجاز العمل.

* الرغبة في إعادة التفكير في العقبات: تحقيق الصعب، التغلب على الضعف، كبت الخوف، التغلب على العقبات والصعوبات.

* الاتجاه نحو المستقبل: ويمثل التخطيط المكثف للمستقبل.

* المسؤولية الفردية: أن يكون الفرد مسؤولاً أمام نفسه والآخرين، وأن يتحمل نتائج عمله ويوظفها لمسؤولية أكبر.

* الاستقلالية: أي تحرر الفرد من القيود والتخلي عن الأنشطة التي تملئها السلطات المسيرة.

* التنظيم: الحاجة إلى ترتيب الأشياء. أي تكون منظمة ودقيقة.

* الدافع المعرفي: الذي يعبر عن حالة انشغال بالعمل، أي أن الفرد يحاول أن يشبع الحاجات المعرفة والفهم، وتكوين عملية اكتشاف المعرفة الجديدة هي المكافأة لديه (أورد في: محمد، 2007).

❖ قياس الدافعية للإنجاز : يمثل قياس الدافعية للإنجاز تحدياً لعلماء النفس ورغم ذلك تمكنوا من إيجاد عدة أنواع من المقاييس والمتمثلة في:

1. مقياس التوجه نحو الإنجاز : AYSINIK WILSON

اختبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي المثالي، و يتكون المقاييس من 30 بنداً يجب عليها بنعم، غير متأكد أو لا.

2. مقياس التوجه (lynne) لدافع الإنجاز (1960): وضع lynne المقياس في (1960) وطوره في السبعينات حيث يتكون من 14 سؤالاً يجب عنها بنعم، غير متأكد أو لا وللتحكم في وجه الإيجاب تم عكس مفتاح تقدير (التصحيح) في نصف عدد العبارات و الدرجة القصوى هي 42 و للمقياس ثبات يزيد عن 70 درجة.

3. المقاييس الإسقاطية : يطلب من المفحوص في مثل هذا النوع من الاختبارات أن يستجيب إلى منبه غامض ليستكشف الباحث من هذه الاستجابة نوع الدوافع التي توجد عند المفحوص، والمسلمة التي تحكم استخدام مثل هذه الاختبارات هي أنّ دوافعنا تؤثر في العمليات غير الشعورية والتي تؤثر بدورها على السلوك (أورد في: محي الدين حسين، 1988).

4. المقاييس الموضوعية: يعد هذا النوع من الاختبارات تبعاً لمحي الدين حسين من أكثر الطرق شيوعاً في قياس الدافعية، ويعطي المفحوصين بمقتضاها عدداً من الأسئلة ليجيبوا عليها من خلال الاختبار بين بدائل مثل "نعم"، "لا" أو اختبارات من بين عدة بدائل، وتسمى هذه الاختبارات بالمقاييس الموضوعية لأنها لا تسمح للقائم بالدراسة أن يتدخل ذاتياً في تصحيح الإجابات مثل ما هو في الاختبارات الإسقاطية.

❖ **الإجراءات المنهجية:** تم القيام بدراسة تطبيقية بوحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيڤي وزو وذلك بإتباع المراحل التالية :

- تم من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية الاحتكاك بالعمال و إجراء حوار شفهي وجها لوجه مع البعض منهم بوحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية وقد احتوى الحوار على النقاط التالية :
- معلومات عامة حول العامل: سنه، وجنسه،و مستواه الدراسي،و أقدميته.
- معلومات عامة حول العمل:مختلف الصراعات التي يعيشها في عمله، الأعباء المهنية التي يعانيها، الدور الذي يقوم به ، مشاركته في عملية اتخاذ القرار من عدمه.
- معلومات حول ما المقصود بضغوط العمل التنظيمية و الدافعية للإنجاز ؟
- ما السلوكيات التي تظهر على العامل الذي يعاني من ضغوط عمل ؟
- ما السلوكيات التي تظهر على العامل الذي يتمتع بمستوى مرتفع أو منخفض من الدافعية للإنجاز ؟

- **نتائج الدراسة الإستطلاعية:**تمثلت نتائج الدراسة الاستطلاعية على العموم فيما يلي:

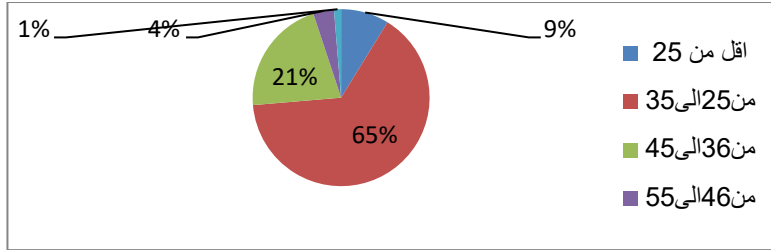
- تم التعرف على نقاط الضعف في الاستبيان من خلال إعادة صياغة البنود الغامضة و حذف البنود التي رآها الباحث لا تخدم الموضوع.
- بينت الدراسة الاستطلاعية أن الأقدمية في العمل من العوامل التي تلعب دورا هاما في مدى تحمل ضغوط العمل.
- تم تبني استبيان ضغوط العمل التنظيمية كأداة أساسية بجانب مقياس الدافعية للإنجاز بعدما تأكد من صدقهما و ثباتهما .
- تم كسر الحاجز النفسي بين الباحث و العمال وحصول تفاعل ايجابي لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات.

✓ **المنهج المستخدم في البحث:** تماشيا مع أهداف و طبيعة هذه الدراسة فان المنهج الوصفي هو الملائم لهذه الدراسة، حيث يعالج البحوث الوصفية أو ظاهرة أو وصف العلاقات الموجودة بين متغير وآخر.

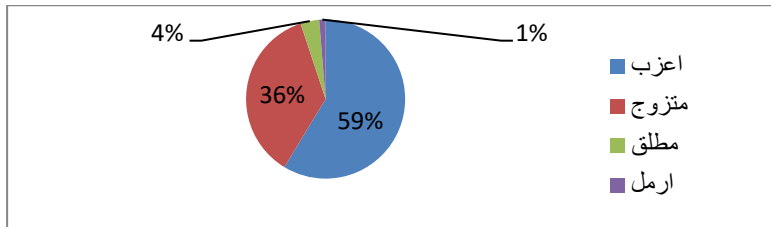
✓ **مجتمع و عينة البحث:** يتكون مجتمع البحث من جميع عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، البالغ عددهم 300 عاملا، و تم اختيار عينة من مجتمع البحث قدرت ب: 80 عاملا، بالطريقة العشوائية التي تعتمد على المساواة بين احتمالات الاختيار لكل فرد من أفراد المجتمع الكلي.

✓ الخصائص الديمغرافية للعينة: تمثل الدوائر النسبية توزيع أفراد العينة على كل من متغيرات السن والحالة العائلية، والمستوى التعليمي، و الإقدمية المهنية.

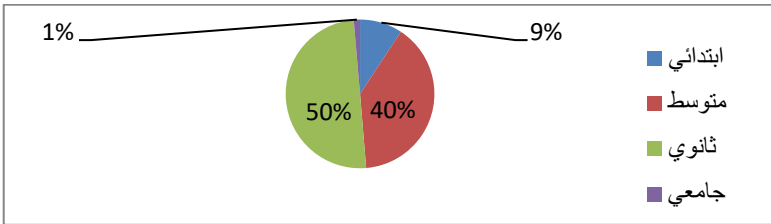
الشكل رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب السن



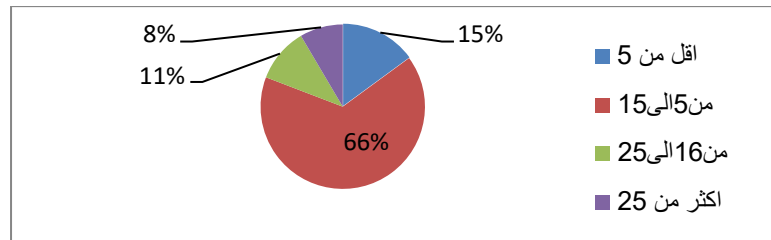
الشكل 02: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



الشكل 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



الشكل 04: توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية المهنية



✓ أدوات جمع المعلومات : وتم الاعتماد في جمع البيانات على استبيان ضغوط العمل التنظيمية المقسم إلى محاور كما يلي:

- المحور الأول: يضم البنود المتعلقة بالبعد الأول "عبء الدور" من البند رقم 01 إلى البند رقم 12.

- المحور الثاني: يضم البنود المتعلقة بالبعد الثاني "عدم المشاركة في اتخاذ القرارات" من البند رقم

13 إلى البند رقم 24.

- المحور الثالث: يضم الأسئلة المتعلقة بالبعد الثالث " غموض الدور " البند رقم 25 إلى البند رقم 36.
- الجزء الثاني ويتمثل في مقياس "الدافعية للإنجاز"، لعبد الرحمان الأزرق و يشمل البند 32 .
- و تم تنقيط عبارات الاستبيان وفق سلم ليكرت الخماسي حيث نقتط على النحو التالي:
- موافق بشدة(5) ، موافق(4) ، محايد(3) ، معارض (2) ، معارض بشدة (1).

✓ ثبات أدوات جمع البيانات:

الجدول 3: ثبات استبيان ضغوط العمل التنظيمية و مقياس الدافعية للإنجاز

الاستبيان	قيمة ألفا كرومباخ	القرار الإحصائي
محور عبء العمل	0.73	ثابت
محور غموض الدور	0.74	ثابت
محور عدم المشاركة في اتخاذ القرار	0.78	ثابت
استبيان ضغوط العمل التنظيمية	0.80	ثابت
مقياس الدافعية للإنجاز	0.84	ثابت

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة ألفا كرومباخ بالنسبة لمحور عبء العمل تقدر ب(0.73)، أما محور غموض الدور فقدرت ب(0.74) و بالنسبة لمحور عدم المشاركة في اتخاذ القرار فقدرت قيمة معادلة ألفا كرومباخ ب(0.78) و عند حساب ثبات استبيان ضغوط العمل التنظيمية ككل حصلنا على قيمة (0.80) و هي قيمة مرتفعة تدل على ثبات الاستبيان بحيث إذا أعيد تطبيقه تحت نفس الظروف سنحصل على نفس النتائج بالتقريب.

وبالنسبة لمقياس الدافعية للإنجاز و عند حساب ثباته بمعادلة ألفا كرومباخ حصلنا على قيمة (0.84) و هي قيمة مرتفعة تؤكد ثبات المقياس .

✓ أساليب المعالجة الإحصائية: ولمعالجة البيانات تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss من خلال القوانين الإحصائية التالية :

- التكرارات و النسب المئوية لحساب الخصائص الديمغرافية للعينة .
- معادلة ألفا كرومباخ لحساب ثبات الاستبيان.
- معامل الارتباط بيرسون لحساب درجة الارتباط بين متغير ضغوط العمل التنظيمية والدافعية للإنجاز

❖ عرض وتفسير النتائج:

✓ عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول 4: العلاقة بين الضغوط التنظيمية و الدافعية للإنجاز

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط بيرسون	حجم العينة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
الضغوط التنظيمية	0.41	80	0.01	0.000	دالة
الدافعية للإنجاز					

بناء على الجدول رقم (04) أعلاه تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون التي بلغت (0.41) عند مستوى الدلالة (0.01) و بما أن ($0.00 \geq 0.01$) فنقبل الفرضية التي مفادها "توجد علاقة بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى الدافعية للإنجاز بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM).

✓ عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية:

الجدول 05: العلاقة بين عبء الدور و الدافعية للإنجاز

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط بيرسون	حجم العينة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
عبء الدور	0.24	80	0.05	0.031	دالة
الدافعية للإنجاز					

بناء على الجدول رقم (05) أعلاه تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون التي بلغت (0.24) عند مستوى الدلالة (0.05) و بما أن ($0.031 \geq 0.05$) فنقبل الفرضية التي مفادها "توجد علاقة بين عبء الدور و مستوى الدافعية للإنجاز بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM).

✓ عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول 06: العلاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرار و الدافعية للإنجاز

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط بيرسون	حجم العينة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
عدم المشاركة في اتخاذ القرار	0.37	80	0.01	0.001	دالة
الدافعية للإنجاز					

بناء على الجدول رقم (06) أعلاه تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون التي بلغت (0.37) عند مستوى الدلالة (0.01) و بما أن ($0.001 \geq 0.05$) فنقبل الفرضية التي مفادها "توجد علاقة بين اتخاذ القرار و مستوى الدافعية للإنجاز بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM).

✓ عرض و تفسير نتائج الفرضية الرابعة:

الجدول 7: العلاقة بين غموض الدور و الدافعية للإنجاز

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط بيرسون	حجم العينة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
غموض الدور	0.25	80	0.05	0.023	دالة
الدافعية للإنجاز					

بناء على الجدول رقم (07) أعلاه تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون التي بلغت (0.25) عند مستوى الدلالة (0.05) و بما أن ($0.023 \geq 0.05$) فنقبل الفرضية التي مفادها "توجد علاقة بين غموض الدور و مستوى الدافعية للإنجاز بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM)".

✓ تحليل و مناقشة النتائج :

▪ **العلاقة بين الضغوط التنظيمية والدافعية للإنجاز:** بعد تحليلنا لنتائج الفرضية تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون و التي قدرت ب (0.41) عند مستوى الدلالة (0.01) فنقبل الفرضية التي مفادها توجد علاقة بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى دافعية الانجاز ،و على هذا الأساس نقول أن الفرضية الأولى للدراسة قد تحققت. و منه نستنتج أنه رغم الضغوطات التي يتعرض لها العامل إلا أن لديه الدافعية للقيام بعمله،حيث هناك ضغوطات ايجابية تدفع العامل للقيام بعمله، و ذلك بارتفاع حجم النشاط و القوة لديه.و قد توافقت الدراسة الحالية مع الدراسة التي قام بها الزعبي (2008)،بهدف التعرف على مستوى ضغوط العمل لرؤساء أقسام أكاديمية الأردن و مستوى دافعتهم نحو العمل و درجة اختلافها على عينة قدر حجمها ب312 رئيس قسم. أين أظهرت النتائج أن مستوى الضغط المهني لدى أفراد عينة الدراسة كان متوسطاً، و أن مستوى الدافعية نحو العمل لدى أفراد عينة الدراسة كان عالياً، و هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط المهني و مستوى الدافعية.

▪ **العلاقة بين عبء الدور والدافعية للإنجاز:** بعد تحليلنا لنتائج الفرضية تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون التي قدرت ب (0.24) عند مستوى الدلالة (0.05) و قيمة الدلالة الإحصائية (0.031) وهذا يعني قبول الفرضية التي مفادها توجد علاقة بين عبء الدور و مستوى الدافعية للإنجاز في مؤسسة (ENIEM) ،و على هذا الأساس نقول أن الفرضية الثانية قد تحققت، و منه نستنتج أن المسؤولين في هذه المؤسسة لا يحملون العامل ما لا طاقة له به، فلكل عامل مهمة مكلف بها و حسب قدراته ، و كل منهم يساعد العامل الآخر حسب رغبته و ليس مرغم على ذلك،و و ذلك يولد روح التعاون بين العمال لإتمام العمل و هذا ما يرفع من الدافعية لديهم ، واختلفت دراستنا مع دراسة (دمنتولان) التي قام بها في سنة 1996 حول قاندي الطائرات حيث توصل إلى وجود مؤشرات يمكن أن تكون دالة على وجود عبء الدور ومنه الوتيرة البيولوجية، و يرى أن المهمات الموكلة في بعض الوظائف تتطلب من القائم بانجازها

وفق أداء جيد و في سرعة معينة ووضعية خاصة و التي تتطلب أوقات عمل ربما الزيادة عن المدة المحددة، مما يحتم على العمال التكيف معها في حيث إذ لم تجرى تغيرات في صالحهم قصد التقليل و التخفيض من حدة و شدة العبء الناتجة عنها و انعكاساتها التي تتجسد في ظهور ضغوط نفسية .

■ **العلاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرار والدافعية للإنجاز:** بعد تحليلنا لنتائج الفرضية تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون و التي قدرت ب (0.37) عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يعني قبول الفرضية التي مفادها توجد علاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرار و الدافعية للإنجاز في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية. وعليه نستنتج أن عمال هذه المؤسسة يقومون بعملهم رغم عدم مشاركتهم في عملية اتخاذ القرار و لا يؤثر ذلك على دافعتهم للإنجاز، و قد تناولت دراسة ابولقاسم محمد عبد الله (2009) : ضغوط العمل و أثرها على اتخاذ القرار في القطاع المصرفي بالدراسة الميدانية على البنك الزراعي السوداني، و تمثلت مشكلة الدراسة في الآثار السلبية التي تحدثها ضغوط العمل على الأفراد العاملين بالمنظمة ومدى تأثير هذه الضغوط على عملية اتخاذ القرار في البنك محل الدراسة بصفة خاصة و منظمات الأعمال بصفة عامة، و هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل و تحليلها و التعرف على آثارها السلبية و الايجابية و إلى أي مدى يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار في البنك محل الدراسة، و افترضت هذه الدراسة انه توجد علاقة قوية و جوهرية بين ضغوط العمل التنظيمية و الفردية و عملية اتخاذ القرار، و من أهم النتائج التي توصلت إليها أن محدودية فرص الترقية و عدم العدالة في توزيع الفرص يؤثر سلبا على العاملين و يسبب لهم مزيدا من الضغوط، وأن ما أوصت به هو تحسين الرواتب و الأجور حتى تتناسب مع متطلبات المعيشة و توفير فرص الترقية مع ضرورة مراعاة العدالة في توزيع الفرص.

■ **تحليل و مناقشة نتائج العلاقة بين غموض الدور والدافعية للإنجاز:** بعد تحليلنا لنتائج الفرضية تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون و التي قدرت ب (0.25) عند مستوى الدلالة (0.01) هذا يعني تحقق الفرضية التي مفادها توجد علاقة بين غموض الدور ومستوى الدافعية للإنجاز في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ، ومنه نستنتج أن عمال هذه المؤسسة يفهمون دورهم داخل المؤسسة و لديهم المعلومات الكافية على مهامهم مما يسهل عملهم، و يحدث عادة غموض الدور في المنظمات عندما تحدث تغيرات تكنولوجية أو عند تغيير منصب العمل إلا أن ذلك لم يؤثر على دافعية العمال في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية حيث تناقضت دراستنا مع دراسة فلبمان (1996) الذي خلص إلى أن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالعمل يمثل مصدر أساسي لضغوط العمل بالنسبة لكثير من الموظفين، و أن نسبة قليلة تشعر أن لديها معلومات وافية عن وظائفهم، كما أشار إلى أن غموض الدور يؤدي لزيادة التوتر وانخفاض الرضا و الثقة بالنفس و عدم الشعور بأهمية الإنجاز.

❖ **خاتمة:** انطلقت هذه الدراسة من موضوع شائع و منتشر تعاني منه المؤسسات الجزائرية وهو الضغوط المهنية حيث قام الباحث بربط هذه الأخيرة بدافعية الإنجاز لدى المورد البشري ، وهو موضوع

مهم جدا نظرا لدور كل من الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز في التأثير على أداء العمال وبذلك التأثير على مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة عموما . وقد تمت هذه الدراسة بشكل طبيعي وهذا في شقيها النظري والتطبيقي نظرا لتوفر المراجع العلمية المتخصصة في موضوعي الضغوط المهنية وكذا موضوع دافعية الإنجاز من جهة، والتسهيلات التي قدمها مدير وعمال مؤسسة الدراسة الميدانية في جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالدراسة من جهة أخرى . مما سمح للباحث بالوقوف فعلا على واقع المؤسسة و ما يعانيه العمال من ضغوطات وبذلك تمكن من الوصول إلى النتائج التالية: أن العاملين بمؤسسة ENIEM بولاية تيزي وزو يعانون من الضغوط المهنية بمستوى متوسط . كما يمتازون بمستوى متوسط من دافعية الإنجاز و توصلت الدراسة أيضا إلى وجود علاقة بين الضغوط المهنية ومستوى دافعية الإنجاز بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية بين مختلف مصادر الضغوط المتمثلة في عبء الدور ، صراع الدور ، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى الدافعية للإنجاز. وفي ضوء نتائج الدراسة الحالية يجب على المؤسسات أن تعيد النظر في أساليب الإدارة و سياسات تسيير الموارد البشرية التي تنتهجها المنظمات الحالية، و في هذا السياق ننوه على الدور الكبير للحوافز المادية في التخفيف من ضغوط العمل وكذا التأثير إيجابيا في دافعية الإنجاز، وأيضا ضرورة الاهتمام بالجانب النفسي للعمال وكل هذه التدابير من شأنها أن تحسن من الوضع العام للمؤسسات الجزائرية.

❖ قائمة المراجع:

1. أبو العلا، محمد صلاح الدين إسماعيل (2009)، ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة.
2. إبراهيم بن حمد البدر (2006). المناخ التنظيمي وعلاقته بضغط العمل. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، السعودية.
3. الختاتنة، سامي محسن (2013). علم النفس الصناعي. الأردن: دار حامد للنشر و التوزيع.
4. جبر الدجر بنبرج، تعريب ومراجعة رفاعي محمد رفاعي (2004). إدارة السلوك في المنظمات. السعودية: دار المريخ للنشر.
5. راوية، حسن (2003). السلوك التنظيمي المعاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
6. رمضان، احمد (2009). إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
7. صلاح الدين، عبد الباقي (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
8. عبد الحميد، محمد شاذلي (2003). علم النفس العام. مصر: المكتبة الجامعية للنشر.
9. علي، حمدي (2012). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل. مصر: دار الكتاب الحديث للنشر.
10. فاروق، عبد هفلية و السيد، عبد المجيد (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للنشر .
11. مارك، مكسي (1996). الحل الأمثل للضغوط-كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية (ترجمة سلام منير حبيب). القاهرة: دار الثقافة للنشر.
12. محمد، محمود بن يونس (2009). سيكولوجية الدافعية و الانفعالات. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
13. محي الدين، حسين (1988). دراسات في الدافعية و النوافع. القاهرة مصر : دار المعارف.
14. نواف، كنعان (2007). القيادة لإدارية. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
15. نوال الحمداش. (2004). قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني. مجلة العلوم الإنسانية. العدد 21، ص 17-38 .
16. السبيعي، محمد بن فلاح بن سعد الجفران (2013). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية.

