

مذكرة الماستر

علوم اجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص عمل و تنظيم وتسيير موارد بشرية

من إعداد الطالبة :

حليمة زعروري

بعنوان :

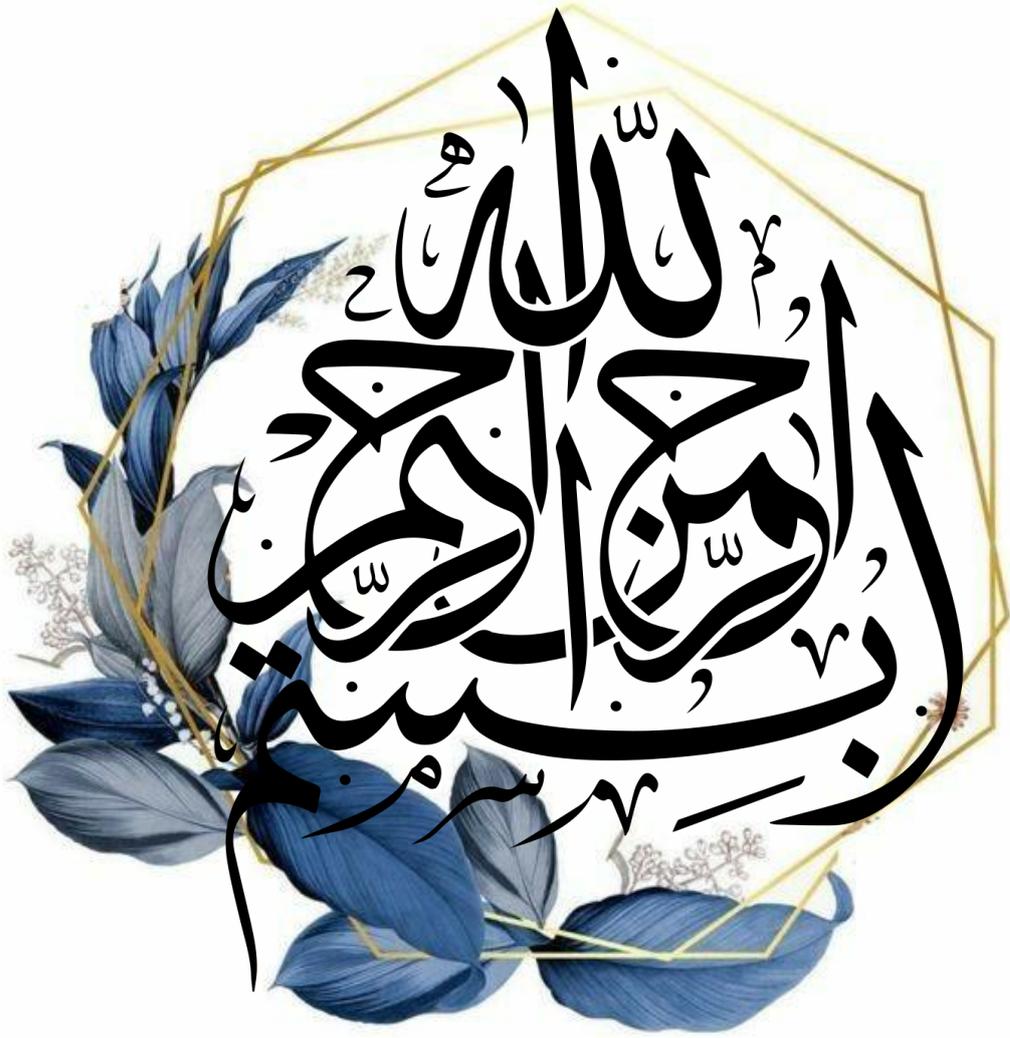
فعالية النات و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضين الاستعجالات الطبية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الشهيد سي الحواس مشونش ولاية بسكرة

لجنة المناقشة

بوعيشة آمال	أ.د.	جامعة بسكرة	مشرف
		جامعة بسكرة	مناقش
		جامعة بسكرة	مناقش

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر وعرفان

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم:

" مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ "

أود أن أعبر عن شكري العميق وعرفاني لكل الأشخاص الذين ساهموا في إتمام البحث ومساندتي خلال فترة دراستي والإعداد لمذكرة التخرج. لقد كنت محظوظة للغاية بوجود فريق من المشرفين والأساتذة القيمين الذين قدموا لنا التوجيه والمشورة طوال هذه الرحلة العلمية وأخص بالشكر الجزيل للأستاذة **أمال بومحيشة** على على الوقت والجهود التي قدمتموها لإرشادنا ومساندتنا..

نود أن نشكر أيضاً زملاءنا الذين شاركوا في هذا البحث بنصيحة أو معلومة أو تبادل الأفكار والمناقشات والتشجيع المتبادل. كانت تلك التجارب التعليمية والتعاونية غاية في القيمة وساهمت بشكل كبير في نجاح البحث.

كما نود أن نعبر عن امتناننا للأسر والأصدقاء الذين دعمونا وشجعونا طوال هذه الفترة. كان لدعمكم وتشجيعكم الدائم دور كبير في تحقيقنا لهذا الإنجاز المهم..

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لانجاز هذا العمل المتواضع الذي اهديه مع أسمى عبارات الحب والامتنان:

إلى أمي و أبي اللذان رافقاني دوما بدعائهما وحرصهما علي.

إلى أخوتي يونس نوميديا وماركوندا الذين والى ماسيل وهارون حفظهم الله ورعاهم.

إلى ابنة عمي و صديقتي سعاد زعروري التي اعتمدت عليها في كل صغيرة و كبيرة

و إلى عمي جمال زعروري لدعمه و تشجيعه الدائم لي .

إلى أحبتي عائلتي وأصدقائي وكل من ساهم في نجاحي من قريب أو بعيد

إلى الأساتذة المحترمين وزملاء الدراسة.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة كلية علوم اجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة والى كل موظفي المكتبة و جزاهم الله كل خير.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد ونسأل الله عزوجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه قريب مجيب

حليمة زعروري

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين كل من متغيري فعالية الذات والالتزام لدى عينة من مرضي الاستعجالات في المؤسسة الاستشفائية سي الحواس مشونش ولاية بسكرة ، طبقت الدراسة على عينة قصدية قوامها ستين 50 ممرضا ، و تم إتباع المنهج الوصفي الارتباطي بالاعتماد على أداتين رئيسيتين في جمع البيانات المتمثلتان في استبيان توقعات فعالية الذات لشفارتسر والذي ترجمه للغة العربية سامر رضوان ، بالإضافة إلى استبيان الالتزام التنظيمي من إعداد سعادة عبد الحق وتم الاعتماد على برنامج Spss النسخة 28.0 في تحليل البيانات حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود عالقة ارتباطية بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستعجالات الطبية بالمؤسسة الاستشفائية سي الحواس .
- عدم وجود عالقة ارتباطية موجبة بين فعالية الذات والالتزام المستمر لدى مرضي الاستعجالات الطبية بالمؤسسة الاستشفائية سي الحواس .
- وجود عالقة ارتباطية بين فعالية الذات والالتزام العاطفي لدى مرضي الاستعجالات الطبية بالمؤسسة الاستشفائية سي الحواس .
- وجود عالقة ارتباطية بين فعالية الذات والالتزام المعياري لدى مرضي الاستعجالات الطبية بالمؤسسة الاستشفائية سي الحواس .

الكلمات المفتاحية : فعالية الذات ، الالتزام التنظيمي

Abstract:

The current study aimed to reveal the nature of the relationship between each of the variables of self-efficacy and commitment among a sample of emergency nurses in the hospital institution Si Al-Hawass, M'chouneche , Biskra Province . The study was applied to an intentional sample of sixty 50 nurses. In collecting the data represented by the Schwarzer Self-Efficacy Expectations Questionnaire, which was translated into Arabic by Samer Radwan, in addition to the Organizational Commitment Questionnaire prepared by Saada Abdel-Haq, the Spss program version 28.0 was relied upon to analyze the data , as the study reached the following results:

- The existence of a correlation between self-efficacy and organizational commitment among emergency nurses at the Si Al-Hawas Hospital.
- There is no positive correlation between self-efficacy and continuous commitment among the emergency medical nurses at the Si Al-Hawas Hospital.
- The existence of a correlation between self-efficacy and emotional commitment among emergency medical nurses at the Si Al-Hawas Hospital.
- There is a correlation between self-efficacy and normative commitment among emergency medical nurses at Si Al-Hawas Hospital.

Keywords: self-efficacy, organizational commitment



فهرس المحتويات	
	ملخص الدراسة
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
03	1- إشكالية الدراسة
05	2- أهداف الدراسة
05	3- أهمية الدراسة
06	4- فرضيات الدراسة
06	5- نموذج الدراسة
07	6- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
07	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني : فعالية الذات	
17	تمهيد
17	1- مفهوم فعالية الذات
18	2- فعالية الذات وبعض المفاهيم ذات الصلة
20	3- النظرية المعرفية الاجتماعية للفعالية الذاتية
21	4- الافتراضات الأساسية للنظرية المعرفية الاجتماعية
23	5- أنواع فعالية الذات
24	6- مصادر فعالية الذات
27	7- أبعاد فعالية الذات
30	8- آثار فعالية الذات

31	9- تأثير اعتقادات الفرد على فعالية الذات
33	10- خصائص فعالية الذات
33	11- مقارنة بين فعالية الذات المرتفعة والمنخفضة
36	خلاصة
الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي	
39	تمهيد
39	1- مفهوم الالتزام التنظيمي
42	2- نظريات الالتزام التنظيمي
44	3- أهمية الالتزام التنظيمي
46	4- خصائص الالتزام التنظيمي
47	5- مراحل الالتزام التنظيمي
48	6- أبعاد الالتزام التنظيمي
50	7- العوامل الالتزام التنظيمي
53	8- طرق القياس الالتزام التنظيمي
55	9- نتائج الالتزام التنظيمي
58	10- مصادر تعزيز الالتزام التنظيمي
59	خلاصة
الفصل الرابع: إجراءات الدراسي	
62	1- منهج الدراسة
62	2- الدراسة الاستطلاعية
63	3- مجالات الدراسة
64	4- عينة الدراسة
68	5- أدوات الدراسة
73	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسي	
67	1- مستوى فعالية الذات لدى مرضي الاستعجالات .
78	2- مستوى فعالية الذات لدى مرضي الاستعجالات

قائمة الجداول

80	3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
81	4- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الأولى
82	5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
83	6- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثانية
84	7- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
85	8- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة
87	9- عرض نتائج الفرضية العامة
88	10- مناقشة وتفسير الفرضية العامة
91	الاقتراحات
93	خاتمة
/	المراجع
/	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	13
02	يوضح الفرق في العمليات المعرفية بين مرتفعي ومنخفضي فعالية الذات	34
03	يوضح الفرق في الدافعية بين مرتفعي ومنخفضي فعالية الذات	34
04	يوضح الفرق في العمليات الانفعالية بين مرتفعي ومنخفضي فعالية الذات	35
05	يوضح الفرق في عمليات الاختيار بين مرتفعي ومنخفضي الفعالية	35
06	أهمية الالتزام التنظيمي على المستويات التالية	45
07	يمثل النتائج المترتبة على الالتزام التنظيمي	58
08	يوضح خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس	65
09	يوضح خصائص العينة حسب الفئات العمرية.	66
10	يوضح خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	67

68	يوضح خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية.	11
69	يوضح طريقة تصحيح مقياس فعالية الذات.	12
70	يوضح تصنيف درجات فعالية الذات.	13
70	يوضح قيمة معامل الفا كرونباخ لاستبيان فعالية الذات	14
71	يوضح معامل ارتباط كل بند بالدرجة الكلية لاستبيان فعالية الذات	15
72	يوضح الفروق بين متوسطات الفئة العليا والدنيا لاستبيان توقعات فعالية الذات.	16
73	يوضح مفتاح تصحيح استبيان الالتزام التنظيمي.	17
73	يوضح تصنيف درجات استبيان الالتزام التنظيمي.	18
74	يوضح نتائج حساب الصدق و الثبات لاستبيان الالتزام التنظيمي بالاعتماد على مخرجات SPSS.	19
77	يوضح مستويات فعالية الذات.	20
78	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستبيان فعالية الذات	21
79	يوضح مستويات الالتزام التنظيمي.	22
80	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستبيان الالتزام التنظيمي.	23
81	يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام المستمر.	24
83	يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام العاطفي.	25
86	يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام المعياري	26
88	يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي	27

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
06	يمثل نموذج الدراسة .	01
19	الفرق بين توقعات الفعالية وتوقعات النتائج	02
20	النموذج النظري للقيمة-التوقع	03
23	أنماط التفاعل في نموذج الحتمية المتبادلة	04
25	مصادر وآثار فعالية الذات	05
26	مصادر فعالية الذات	06
28	أبعاد فعالية الذات حسب البرت بانورا	07
42	النظريات المتناولة للالتزام التنظيمي	08
48	أبعاد الالتزام التنظيمي	09
53	العوامل الشخصية و التنظيمية المؤثرة في الالتزام التنظيمي	10
65	خصائص العينة حسب الجنس	11
66	يوضح خصائص العينة حسب الفئات العمرية.	12-13
67	يوضحان خصائص العينة حسب المستوى التعليمي	14-15
68	يوضحان خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية	16-17
77	يوضح مستويات فعالية الذات.	18
79	وضح مستويات الالتزام التنظيمي	19

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
	مقياس فعالية الذات	01
	استبيان الالتزام التنظيمي	02



مقدمة

يعد العمل في مجال الاستجالات الطبية من أكثر المهن تحملاً وتطلباً في مجال الرعاية الصحية، ويتطلب من الممرضين العمل تحت ضغط الوقت واتخاذ القرارات الصحيحة في ظروف قاسية ومتغيرة باستمرار. كما يعتبر ممرضى الاستجالات من أهم المهن الطبية التي تتطلب مهارات وقدرات خاصة، حيث يتمتعون بدور حيوي في تحسين حالات المرضى وإنقاذ حياتهم في الحالات الطارئة. ولتحقيق ذلك، يتعين على الممرضين أن يكونوا فعالين وملتزمين بواجباتهم الوظيفية.

وتتطلب الحالات الطارئة و الظروف المشابهة لها من الممرضين الاستجاليين الذين يعملون في هذا المجال أن يكونوا ذوي فعالية ذاتية عالية، حيث يتمتعون بالقدرة على إدارة وقتهم ومواردهم الشخصية بشكل فعال والتعامل مع الضغوط والتحديات بطريقة صحيحة. ويتأثر مستوى فعالية الذات لدى الممرضين بالعديد من العوامل، بما في ذلك الدعم الذي يحصلون عليه من الزملاء والإدارة والتدريب اللازم لهم.

بحيث تعتبر الفعالية الذاتية والالتزام الوظيفي من المفاهيم الحاسمة التي تؤثر على أداء الممرضين في مجال الاستجالات الطبية . فعندما يكون لدى الممرضين مستوى عالٍ من الفعالية الذاتية، فإنهم يتمتعون بالقدرة على التعامل مع الأوضاع الطارئة بطريقة فعالة، وتنظيم وقتهم ومواردهم الشخصية بطريقة تتيح لهم تلبية متطلبات المهنة بكفاءة. ومن الجانب الآخر، يمكن أن يؤدي الالتزام الوظيفي إلى زيادة مدى الولاء والتفاني لدى الممرضين، وزيادة حماسهم لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمرض.

تتعلق فعالية الذات بقدرة الممرض على تنظيم وإدارة وقته وموارده الشخصية بطريقة فعالة، مما يتيح له تحقيق الأهداف المحددة والنجاح في العمل. وتشير الأبحاث إلى أن الممرضين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من فعالية الذات والذين يستخدمون تقنيات التحكم بالضغط والتخطيط الجيد يميلون إلى الشعور بالرضا في العمل وتحسين أدائهم المهني. (دودو، 2017/2016، صفحة 152)

أما بالنسبة للالتزام الوظيفي، فيشير إلى مدى رغبة الممرض في البقاء في وظيفته وتحمل مسؤولية تحقيق الأهداف المشتركة مع المؤسسة التي يعمل بها. وتشير الدراسات إلى أن الممرضين الذين يشعرون بمستوى عالٍ من الالتزام الوظيفي يميلون إلى العمل بجدية واجتهاد ويعملون بشكل أفضل، ويكونون أكثر استعداداً للتكيف مع المتغيرات في العمل . (الجماصي، 2016، صفحة 122)

وبالتالي يمكن التنبؤ بوجود علاقة بين فعالية الذات والالتزام الوظيفي لدى ممرضى الاستجالات الطبية . وتعزز فعالية الذات الشخصية القدرة على إدارة الوقت والعمل بشكل فعال، مما يؤدي إلى زيادة الرضا والإنجاز في العموم.

ومع ذلك، يواجه الممرضون في الاستجالات الطبية تحديات كبيرة في العمل الذي يؤثر على مستوى الفعالية الذاتية والالتزام الوظيفي لديهم، مثل تحمل الضغوط والتعامل مع الحالات الطارئة المصحوبة

بالمخاطر والتحديات الصعبة . لذلك، يجب على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الطبية أن تولي اهتمامًا كبيرًا بتعزيز مستوى الفعالية الذاتية والالتزام الوظيفي لدى مرضي الاستجالات الطبية، من خلال توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة وتقديم الدعم اللازم من المهم في هذا السياق فهم طبيعة العلاقة بين فعالية الذات والالتزام الوظيفي لدى مرضي الاستجالات الطبية.

وفي دراستنا الموسومة بفعالية الذات وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستجالات ، سنحاول تسليط الضوء على متغيرات الدراسة أولها فعالية الذات كبعد أساسي ، و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع و دراستنا تضمنت جانبين أولهما نظري والثاني تطبيقي :

الجانب النظري : تضمن ثلاثة فصول كالتالي:

الفصل الأول : وفيه حاولنا التعرف على موضوع الدراسة و التطرق للإشكالية وعرض أهمية وأهداف دراستنا للموضوع ، وتساؤلات وفرضيات الدراسة ، والتعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة ، ثم تطرقنا على أهم الدراسات السابقة التي طالت متغيرات الدراسة.

الفصل الثاني : فيه حاولنا الإحاطة بمتغير الفعالية الذاتية من خلال أهم المفاهيم و أبعادها ومصادرها ، كما قمنا بالمقارنة بين فعالية الذات المرتفعة والمرتفعة .

الفصل الثالث : تم تناول متغير الالتزام التنظيمي في هذا الفصل من خلال الإلمام بأهم التعريفات التي تناولته وأهم العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي ، وأهم النظريات المفسرة للالتزام التنظيمي ، ثم قياس الالتزام التنظيمي وكذا النتائج المترتبة عن القياس كما تطرقنا إلى مصادر تعزيز الالتزام التنظيمي.

الجانب التطبيقي : احتوى على فصلين هما:

الفصل الرابع : وفيه تم تناول إجراءات الدراسة الميدانية والمنهج المتبع والمتمثل في المنهج الوصفي الارتباطي ، وعينة الدراسة و الأدوات المستخدمة في الدراسة وتتمثل في مقياس فعالية الذات لشفارترس واستبيان الالتزام التنظيمي من إعداد الباحث سعادة عبد الحق ، ثم الدراسة الأساسية وحدودها الزمانية والمكانية والبشرية.

الفصل الخامس : حيث يتم فيه عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها ومناقشتها في ظل الدراسات السابقة و الأدبيات التي تناولت متغيرات الدراسة.



الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- نموذج الدراسة
- 6- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

1 - إشكالية الدراسة:

يعتمد نجاح تنظيم المؤسسات في إدارة موارده البشرية بغية الوصول إلى أهدافها المنشودة على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء مع الإدراك الصحيح للخصائص النفسية و مميزات الموارد البشرية ، وكذلك يرجع إلى السلوك التنظيمي المعتمد في المنظمة و الذي يساعد على تهيئة الظروف حتى تتحصل على أقصى مردود كمي نوعي . فتوفر الخصائص النفسية الملائمة يؤدي إلى أداء وظيفي متكامل يكون انطلاقا من السمات النفسية التي من شأنها أن تساهم في تحقيق هذا المردود. ومن أهم هاته الخصائص فعالية الذات التي تعد إحدى محددات السلوك الإنساني .

وللفعالية الذاتية علاقة إيجابية بالإنجاز في مختلف المجالات، وتعتبر مثيرا مهما لدافعية الفرد لمواجهة الصعوبات و المشاكل ، بما يساهم في تحقيق أهدافه و طموحاته ، فالسلوك الإنساني يعتمد وبشكل أساسي على ما يظنه الفرد، عن كفاءته وتوقعاته ، عن مهارته السلوكية المطلوبة للتعامل الناجح، والكفاء مع أحداث الحياة. (دودو، 2016/2017، صفحة 09)

إن يندرج مفهوم فعالية الذات ضمن النظرية المعرفية الاجتماعية ، التي قام بتطويرها ألبرت باندورا وهذا الفكر السيكلوجي يعد امتدادا للنظرية والفكر السلوكي وتطويرا له ، حيث تشاركنا في المفاهيم الأساسية ومراكز الاهتمام العلمية ، بالإضافة إلى البحث والدراسة العلمية الملتزمة بالصرامة التجريبية والموضوعية ، لكن مع ذلك ، تميز ألبرت باندورا بتأكيديه على المتغيرات المعرفية والمنسوبة إلى الذات self-referent ودورها في السلوك والأداء والتعلم . ففعالية الذات هي القدرة على التحكم في مشاعرنا وأفكارنا وسلوكنا بطريقة إيجابية ومثمرة . وبشكل عام ، يمكن تعريف الفعالية الذاتية على أنها القدرة على التأقلم مع التحديات والمواقف الصعبة في الحياة والتغلب عليها، والعمل على تطوير وتعزيز المهارات الشخصية والمهنية التي تساعدنا على النجاح والازدهار في الحياة وتعد الفعالية الذاتية مهارة مهمة للغاية في الحياة الشخصية والمهنية ، فهي تساعد على التحكم في مستوى التوتر والقلق، وتعزيز الصحة النفسية والجسدية، وتطوير

الثقة بالنفس والإيجابية والتفاؤل، وتحسين العلاقات الاجتماعية والعمل على تحقيق الأهداف والتطلعات المهنية والشخصية. (Friedman, 2016, p. 169)

أما بالنسبة للالتزام التنظيمي فهو يعتبر من المواضيع النفسية والاجتماعية التي لها أهمية كبيرة في مجال الفكر الإداري و العملي ، حيث يعتبر مفتاحا أساسيا في تحديد مدى انسجام العمال مع وظائفهم و أعمالهم ، وعلى هذا الأساس فإن سلوكهم الأدائي يعكس مدى التزام الموظف أو العامل بمتطلبات العمل أو المهمة .

ويعتبر الالتزام التنظيمي من المتغيرات الحديثة التي لاقى اهتمام كثير من الباحثين و الدارسين في علم النفس تنظيم وعمل ، فهو سلوك غير ملموس نابع من ذات الفرد، تلمسه في تصرفاته من حيث انتماؤه للمنظمة وولائه لها وبذل الجهد والوقت لإنجاحها، وهذه الأهمية لها أثر كبير في المنظمات، وتظهر نتائج هذا التغيير على الأداء الوظيفي لكافة العاملين في المنظمة . كما يعد الالتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية . (سعادة، 2018-2019، صفحة أ)

ويمكن القول هو الميل الذي يشعر به العاملون في المؤسسات لتحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية من خلال التفاني والانخراط في العمل وتلبية المتطلبات الوظيفية بطريقة فعالة.

نظرا للأهمية المتزايدة للعوامل النفسية و المعرفية للفرد خاصة فعالية الذات و علاقتها بالأداء السلوكي داخل المنظمة خاصة الالتزام التنظيمي ألا وهو موضوع دراستنا الموسومة بفعالية الذات و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستعجالات الطبية بمستشفى سي الحواس.

و لذا جاء موضوع دراستنا هذه للإجابة على التساؤل التالي:

❖ هل توجد علاقة ارتباطيه بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستعجالات

الطبية في مستشفى سي الحواس ؟

و وانبثقت عنه التساؤلات التالية:

1. هل توجد علاقة ارتباطيه دالة بين فعالية الذات و الالتزام المستمر لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.
2. هل توجد علاقة ارتباطيه دالة بين فعالية الذات و الالتزام العاطفي لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.
3. هل توجد علاقة ارتباطيه دالة بين فعالية الذات و الالتزام المعياري لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.

2- أهداف الدراسة:

من خلال هذه الدراسة نهدف للكشف إلى تحقيق ما يلي:

1. التعرف على العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي و فعالية الذات.
2. التعرف على مفهوم الالتزام التنظيمي كأحد المفاهيم الإدارية و فعالية الذات كأحد المفاهيم النفسية.
3. التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.
4. التعرف على مستوى فعالية الذات لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس .

3- أهمية الدراسة:

تتدرج أهمية الدراسة فيما يلي:

1. كون الموضوع يبحث عن علاقة بين الالتزام التنظيمي كمفهوم تنظيمي و فعالية الذات كمفهوم نفسي معرفي .
2. إثبات إمكانية وجود علاقة ترابطية الالتزام التنظيمي و فعالية الذات لدى مرضي الاستعجالات الطبية في المؤسسة الاستشفائية .
3. يمكن إن تزود هذه الدراسة المكتبة بدراسة علمية يمكن الاستفادة منها مستقبلا.

4- فرضيات الدراسة :

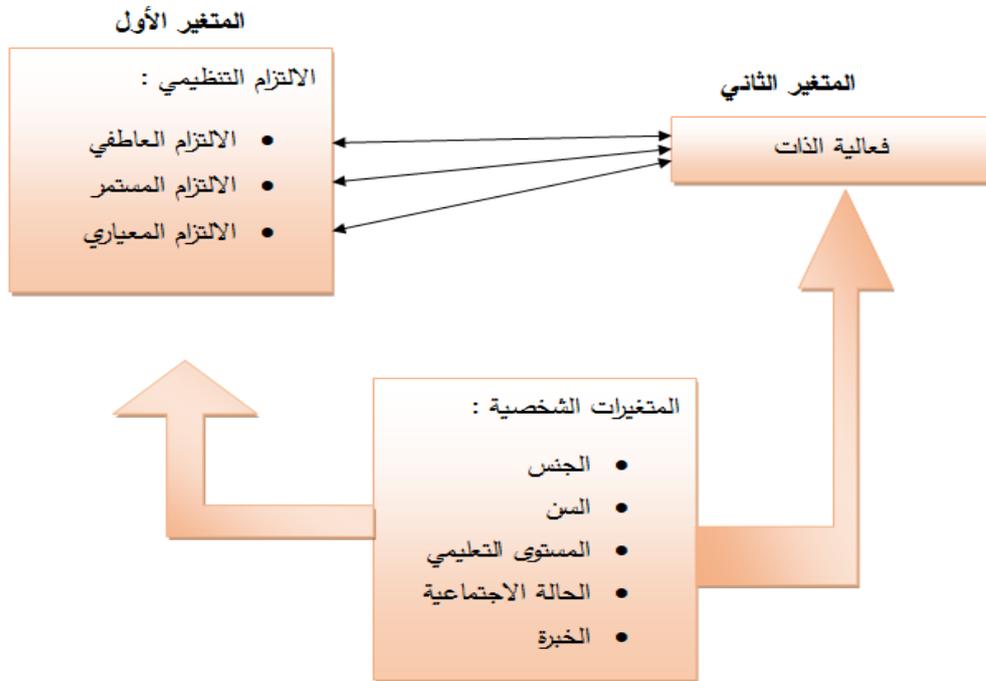
- الفرضية العامة :

- توجد علاقة ارتباطية بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.

- الفرضيات الفرعية :

1. توجد علاقة ارتباطية دالة بين الالتزام المستمر و فعالية الذات لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.
2. توجد علاقة ارتباطية بين دالة الالتزام العاطفي و فعالية الذات لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.
3. توجد علاقة ارتباطية بين دالة الالتزام المعياري و فعالية الذات لدى مرضي الاستعجالات الطبية في مستشفى سي الحواس.

5- نموذج الدراسة :



الشكل رقم (01) : يمثل نموذج الدراسة

6- التعريفات الإجرائية

- **فعالية الذات** : هي الدرجة التي يتحصل عليها الفرد في مقياس فعالية الذات لشفارتسر والذي ترجمه وقننه إلى اللغة العربية سامر جميل رضوان.
- **الالتزام التنظيمي** : هي الدرجة التي يتحصل عليها الفرد في استبيان الالتزام التنظيمي .

7- الدراسات السابقة :

وسنقسمها إلى عدة محاور حسب المتغير الذي تناولته بالدراسة:
المحور الأول : الدراسات التي تناولت فعالية الذات وعلاقتها ببعض الأمراض وبعض المتغيرات.
المحور الثاني : الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي لدى عينات متباينة.

المحور الأول : الدراسات التي تناولت فعالية الذات.

أ- دراسة فريتش (Freach, 2000):

استكشف فريتش وآخرون العلاقة بين ادراك فعالية الذات وسلوك الوقاية من الصداع ، أجريت هذه الدراسة على عينة من 329 مريضا من المرضى الذين يعانون من الصداع الخفيف ، ولوحظ ان الاشخاص ذوي فعالية الذات المرتفعة يتحكمون في سيرورة المرض بطريقة احسن كما ان المعاناة لديهم والإعاقة في الاداء الوظيفي أقل. (النشاوي، 2015، صفحة 480)

ب- دراسة ان هاريسون (Harisson ;A ,2004) :

استهدفت هذه الدراسة الى :

- الكشف عن العلاقة بين فعالية الذات ودرجة الإصابة بالتهاب المفاصل ومستوى الألم ، و توازن الجسم.
- تأثير فعالية الذات ودرجة الاصابة بالمرض ، ومستوى الالم ، وتوازن الجسم على الوظائف الجسمية.

تمت الدراسة على عينة تتكون من 50 امرأة تباينت أعمارهم ما بين 50 الى 84 سنة ، توصلت الى ان فعالية الذات لها علاقة ارتباطية عكسية مع مستوى الألم ، كما ارتبطت فعالية الذات طرديا أو ايجابيا

بالتوازن الجسمي وحالة الوظائف الجسمية ، ودرجة الإصابة بالمرض ، وقدرة المرضى على إدارة الألم (Pain management)، وأسفرت أيضا نتائج هذه الدراسة عن ان نسبة 42% من التغيرات في مستوى الوظائف الجسمية يعود الى فعالية الذات وتوازن الجسم ، بينما كانت نسبة 74% من تقرير المرضى بصعوبة اداء الوظائف يعود الى فعالية الذات للوظائف ومستوى الألم. (الدق، 2011، الصفحات 195-196)

ج - دراسة حياة زكريا محمد الحوراني 2016 :

الموسومة بـ"فعالية الذات والمهارات الاجتماعية كمتنبئات بجودة الحياة لدى المعلمات في مدارس التعليم العام" هدفت الدراسة إلى الكشف عن حجم العالقة بين فعالية الذات و كل من المهارات الاجتماعية وجودة الحياة لدى المعلمات في مدارس التعميم العام بمحافظة رفح، ومعرفة الإسهام النسبي لفعالية الذات والمهارات الاجتماعية في التنبؤ بجودة الحياة لديهن، وكذلك إلى التعرف إلى الفروق في فعالية الذات، والمهارات الاجتماعية، وجودة الحياة؛ المتغيرات الديموغرافية الآتية : (العمر -المؤهل العلمي- سنوات الخبرة).

د - دراسة دودو صونيا (2016/2017) :

الموسومة بالفعالية الذاتية وعلاقتها بالتوافق النفسي في ضوء متغيري التفاؤل و التشاؤم لدى الفريق الشبه طبي بحيث هدفت الدراسة للكشف عن طبيعة العلاقة بين الفعالية الذاتية و التوافق النفسي في ضوء متغيري التفاؤل و التشاؤم لدى عينة من الفريق شبه الطبي بمستشفى محمد بوضياف بورقلة و مستشفى الزهراوي بالمسيلة حيث تمت على عينة قوامها 100 فردا من افراد العينة ، فكانت النتائج معرفة طبيعة العلاقة بين الفعالية الذاتية و التوافق النفسي ولجعل التفسير أكثر شمولية للظاهرة في العلاقة الخطية بين الفعالية الذاتية و الصحة النفسية ا / لتوافق النفسي ، و ذلك من خلال بعض المتغيرات التي يمكن أن تتوسط العلاقة والتي تمثلت في بعض سمات الشخصية و التي تم ضبطها في كل من التفاؤل و التشاؤم.

هـ- دراسة عقاقبة عبد الحميد (2019/2018) :

بعنوان : " استراتيجية مواجهة الاجهاد و علاقتها بالكفاءة الذاتية دراسة على عينة من الفئات المهنية بولايي باتنة و بسكرة " هدفت الدراسة بشكل أساسي، الى فحص العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الاجهاد والكفاءة الذاتية، من حيث قوتها واتجاهها ودلالاتها، لدى عينة من فئات مهنية متنوعة في قطاع الخدمات العمومي (شملت الأطباء، الممرضين، مدراء المدارس الابتدائية، الاعوان الإداريين والاعوان الحكوميين) العاملين في ولايتي باتنة وبسكرة بشرق الجزائر . وقد عتمد البحث المنهج الارتباطي. على عينة بلغ حجمها 300 مشاركا. (194 ذكور، % 64.66، 106 اناث، % 35.33 تم اختيارهم بطريقة قصدية..

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي.

أ. دراسة محمد حسين عبد المحسن ابو سنية (2013) :

الموسومة بـ : أثر التسويق الداخلي في الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي متغيرا وسيطا دراسة في عينة من العاملين في المستشفيات الاردنية الخاصة ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر التسويق الداخلي بأبعاده (التدريب والتحفيز والعمل كفريق والاتصال الداخلي في الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. دراسة في عينة من العاملين في المستشفيات الاردنية الخاصة .

وأعتمد الباحث على مصادر أولية ومصادر ثانوية في الدراسة وذلك من خلال الكتب والمجلات المختصة في هذا المجال. وقد تم تصميم الاستبيان تهدف إلى جمع البيانات, كما تم استخدام المعالجات الاحصائية مثل (path & spss) لقياس أثر أبعاد التسويق الداخلي في تحقيق التزام الممرضين في المستشفيات الاردنية الخاصة في العاصمة الاردنية عمان إذ شملت الممرضين القانونيين في المستشفيات الاردنية الخاصة وقد بلغ عدد الممرضين في المستشفيات الأردنية الخاصة (1468), وتألقت العينة من

(295) ممرض حيث تم توزيع (295) أستبيان عليهم وتم استرجاع (277) استبانة. وقد أستخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات كالوسط الحسابي والانحراف المعياري.

ب. دراسة فاطمة الزهرة بن صافية (2015/2014) :

الموسومة ب المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي دراية ميدانية في المؤسسات الوطنية للسيارات الصناعية في الرويبة ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى محاولة اثبات وجود علاقة بين المناخ التنظيمي و الالتزام التنظيمي بحيث تم تطبيقها على عينة بلغ عدد افرادها 80 عامل من المنشأة حيث سعت الباحثة من وراء هذا التطبيق الوصول إلى أن طبيعة المناخ التنظيمي السائد من وجهة نظر العامل، فقد جاءت النتائج أن المناخ التنظيمي السائد هو مناخ ايجابي بنسبة 22,51% ومناخ سلبي بنسبة 78,48 % وهي نتيجة متقاربة، أما طبيعة الالتزام السائد في المؤسسة فكانت لصالح الالتزام العاطفي الذي يعكس مدى انتماء الأفراد للمنظمة بصرف النظر عن القيم المادية ثم يليها الالتزام المستمر الذي يتعلق بتقييم الفرد للتكاليف المرتبطة بترك المنظمة ومنافع البقاء بها وأخيرا الالتزام المعياري الذي ينتج عن مشاعر الالتزام الأخلاقي وشعور الفرد بالالتزام الاخلاقي في المنظمة.

د. دراسة سالم العياشي (2019)

تحت عنوان : الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى الموظفين في مقر وزارة الشباب والرياضة بالجزائر وتم تطبيقها على عينة مسحية وشملت (100) موظفا بمقر وزارة الشباب والرياضة بالجزائر العاصمة (الإدارة المركزية) .

و أهم النتائج المتوصل إليها:

1- توجد علاقة طردية قوية بين الثقافة التنظيمية والمسؤولية اتجاه جهة العمل لدى الموظفين في

وزارة الشباب والرياضة .

2- توجد علاقة طردية بدرجة متوسطة بين الثقافة التنظيمية والرغبة في الاستمرار بالعمل لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة .

3- توجد علاقة طردية بدرجة متوسطة بين الثقافة التنظيمية والإيمان بالمؤسسة لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة .

4- توجد علاقة طردية قوية بين الثقافة التنظيمية والولاء الوظيفي لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة.

هـ - دراسة محمد اسماعيل داود الجماسي 2016 :

بعنوان : العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث استبانة لجمع البيانات اللازمة من مصادرها لتحقيق تلك الأهداف، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة والاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، والذين لديهم تقييمان فأكثر خلال السنوات السابقة والبالغ عددهم (195) موظفاً وموظفة، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم واسترداد عدد (181) استبانة.

و - دراسة سعادة عبد الحق (2018/2019) :

بعنوان : " أثر الالتزام التنظيمي على الإبداع لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد - طولقة- " هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي و أبعاده الالتزام العاطفي الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) على الإبداع لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة، وكذلك معرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية مثل (الجنس، العمر المستوى التعليمي، الفئة الوظيفية، وسنوات العمل على كل من الالتزام التنظيمي والإبداع لدى العاملين، حيث تم

استخدام المنهج الوصفي، بالإضافة إلى تصميم استبيان خاص بهذه الدراسة بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة، تم توزيع 52 استبيان على عينة عشوائية من موظفي المؤسسة الاستشفائية صالحة للتحليل الاحصائي عن طريق برنامج (SPSS.0.20) .

ي- دراسة قدور يسرى و دخاينة فتيحة 2021 :

بعنوان : " أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية مديرية البيئة

لولاية قالمة" هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الأثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة

العمومية لدى عمال مديرية البيئة بولاية قالمة ، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و اختيار العينة

العشوائية البسيطة كما توزيع الاستمارات وجمعها وفرزها يتم الاعتماد على الإجابات الواردة فيها في

التحليل، تم اللجوء إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

« تعقيب على الدراسات السابقة:

مما سبق استعراضه من دراسات سابقة و قمنا بتصنيفها لمحورين الأول خاص بالدراسات التي تناولت متغير فعالية الذات و المحور الثاني خاص بالدراسات التي تناولت متغير الالتزام التنظيمي ، والآن سننتقل إلى إوجه الاختلاف و التشابه بين هذه الدراسات و الدراسة الحالية :

« أوجه الاختلاف :

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من ناحية المكان و الزمان : نوع المؤسسة و الإبعاد و متغيرات الدراسة .

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تتاولت اغلب الدراسات السابقة متغيرين لكن لا وجود لدراسة تتاولت نفس المتغيرين بسبب اختلاف طبيعة المتغيرين في دراستنا : متغير يتعلق بعلم النفس الايجابي و متغير يتعلق بعلم النفس تنظيم وعمل .	حاولت هذه الدراسة التعرف على التعرف على طبيعة العلاقة بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي لدى ممرضى الاستعجالات الطبية بمستشفى سي الحواس	المتغيرات
تمت هذه الدراسات السابقة في عدة دول عربية ودراستين بدول اجنبية مختلفة و مؤسسات مختلفة امتدت من فترة 2000 إلى 2021	تمت الدراسة الحالية على عينة من الممرضين بمستشفى سي الحواس -مشونش-بسكرة- خلال موسم 2023/2022	المكان و الزمان
استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي	استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي	المنهج
تتاولت الدراسات السابقة عينات مختلفة و كبيرة عن العينة الحالية	تتاولت الدراسة الحالية عينة تتكون من 50 ممرض و ممرضة من مستشفى سي الحواس .	العينة
تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع المؤسسة حيث كانت في المؤسسات الخاصة و العامة و الحكومية و الغير حكومية .	تمت الدراسة الحالية في منظمة صحية استشفائية	نوع المؤسسة

الجدول رقم (01) : أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابق

« أوجه التشابه :

- الدراسة الحالية و الدراسات السابقة كلاهما اعتمدت على الاستبيان كأداة جمع المعلومات
- الدراسة الحالية و الدراسات السابقة كلاهما وظف فعالية الذات كمتغير مستقل .
- الدراسة الحالية و الدراسات السابقة كلاهما تؤكد نتائجهم على : فيما يخص دراسات التي تناولت فعالية الذات أكدت على أهمية وضرورة الاهتمام بالتوعية حولها و التي تناولت الالتزام التنظيمي أكدت على الاهتمام و محاولة إنماء التزام تنظيمي لدى العاملين من اجل رفع و تحسين الأداء .

« أهمية الدراسات السابقة الواردة بالنسبة للدراسات الحالية :

- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة و صياغته.
- تم الاستفادة من الدراسات السابقة بشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان الدراسة الحالية.
- تم الاستفادة في بناء الإطار المنهجي و التطبيقي للدراسة (المنهج، أدوات جمع البيانات، وطرق عملية الإحصاء و معالجة البيانات..)
- كما تم الرجوع للدراسات السابقة في تحليل و تفسير البيانات من خلال مقارنة النتائج الجزئية.
- تم تسهيل عملية البحث عن المراجع المتعلقة بالدراسة لتوفير الوقت والجهد.



الفصل الثاني:

فعالية الذات

الفصل الأول : فعالية الذات

تمهيد

1. مفهوم فعالية الذات.
2. فعالية الذات وبعض المفاهيم ذات الصلة
3. النظرية المعرفية الاجتماعية لفعالية الذات.
4. الافتراضات الأساسية للنظرية المعرفية الاجتماعية لفعالية الذات.
5. أنواع فعالية الذات.
6. مصادر فعالية الذات
7. أبعاد فعالية الذات.
8. آثار فعالية الذات.
9. تأثير اعتقادات الفرد على فعالية الذات.
10. خصائص فعالية الذات.
11. مقارنة بين فعالية الذات المرتفعة والمنخفضة.

خلاصة.

تمهيد:

تعتبر فعالية الذات من أهم مفاهيم علم النفس الإيجابي كما أنها تصنف كأحد النظريات المهمة به و التي قدمها باندورا سنة 1977 ، حيث أكد على أن " الفعالية الذاتية تصنف من المفاهيم التي تمثل مركزا ها في تحديد الطاقة الإنسانية وتفسيرها وأنها تتضمن سلوك المبادرة والمثابرة لدى الفرد وتعتمد على أفكار الفرد وتوقعاته المتعلقة بمهاراته، ومدى كفايتها للتعامل بنجاح مع تحديات البيئة والظروف المحيطة التي تؤثر في الحدث من خلال عمليات دافعية معرفية وجدانية " (دودو، 2017/2016، صفحة 36)

و تصنف الكفاءة الذاتية كأحد آليات القوى الشخصية لدى الأفراد ، حيث أنها تمثل مركزاً مهماً في تحفيز الأفراد على القيام بأي نشاط ، حيث تساعد الفرد على مواجهة الضغوط التي يواجهها في مراحل مختلفة من الحياة. (رزقي، 2012/2011، صفحة 24)

وفي ما يلي سنقوم بتحديد مفهوم فعالية الذات و كذلك التطرق الى كل من مصادر و أبعاد وكل ما يتعلق بفعالية الذات .

1. تعريف فعالية الذات:

يعرّفها الزيات : على أنها مجموعة متميزة من المعتقدات أو التصورات المتداخلة الناتجة عن مجموعة من الوظائف المتعلقة بالتنظيم الذاتي لعملية التفكير والتحفيز والحالات العاطفية ، والانفعالية الجسْمُوريّة. (الزيات ف.، 2007، صفحة 36)

أما باندورا **bandura** : ما يعتقد ويظنه الفرد عن نفسه ومقدرته على انجاز المهام التي يكلف بها والتي يمكن أن تؤدي بطريقة أفضل وذلك وفقا لما يعتقد حول نفسه ومؤهلاته، وتحدد هذه الفعالية معتقدات الفرد ومصادر شعوره بذاته. (bandura, 1986, p. 53)

و يعرفها شفارتسر **Schwartz** فعالية الذات على أنها: البعد الشخصي الثابت الذي يعبر عن الاقتناع بالذات في القدرة على تلبية المطالب والرغبات الصعبة بناءً على أفعال الفرد والتصرفات الذاتية. (رضوان، 2010، صفحة 11)

ويعرفها باندورا أيضاً: إنه الحكم على القدرة على تحقيق نموذج سلوكي محدد ، حيث طور ألبرت باندورا هذا التعريف من خلال اقتراح مفهوم معتقدات الكفاءة الذاتية ، والتي تعبر عما يعتقد الفرد بشأن قدراته وإمكاناته ، والتي تتجلى في مثابرتة في أداء المهام. (المشيخي، 2009، صفحة 70)

تعتبر الفعالية الذاتية من أهم المفاهيم المبنية على نظرية باندورا للتعلم الاجتماعي المعرفية ، والتي لها أهمية كبيرة في مجال علم نفس الصحة لمساهماتها كعامل وسيط في تعديل السلوك. وتستخدم المراجع المتخصصة مرادفات عديدة لمصطلح الفعالية الذاتية مثل : توقعات الكفاءة الذاتية .

ومما تم عرضه سابقاً نستنتج أن مدى وعي الفرد بكفاءته وإيمانه بمعتقداته وقدراته وكذلك مهاراته الاجتماعية التي تسمح له بالتمسك بها من الناحية الصحية والممارسة المهنية مما ينتج عنه أشكال من السلوكيات الصحية مثل إتباع نظام غذائي ، والالتزام بالأدوية والرياضة ، أو تغيير نمط الحياة للأفضل وفي نفس الوقت. تحسين أداء عمله وإنتاجيته.

2. فعالية الذات وبعض المفاهيم ذات الصلة:

يتقاطع مفهوم الفعالية الذاتية مع العديد من المفاهيم القريبة منه ، ومن الواضح أن الرابط الأساسي في هذه المفاهيم هو الذات.

الذات: هي الوعي الذاتي الذي يشكله الإنسان بناءً على تجاربه وتفسيراته في بيئته المعيشية . و بين

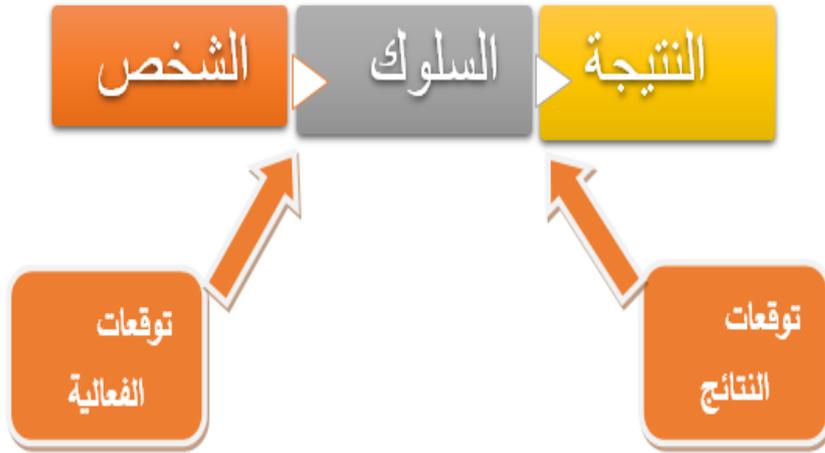
كل من (Shavelson , Hubner et Stanton 1976) مفهوم الذات هو مفهوم وصفي وتقييمي ، وهذا واضح

في كيفية وصف الأفراد لأنفسهم ، ومع ذلك فإن بعض الباحثين مثل (Gallend et Gregorie 2000)

(Marsh 1999) ينظرون على أن مصطلح الذات عموماً يحتوي على أبعاد معرفية ووصفية. (Gwénaelle,

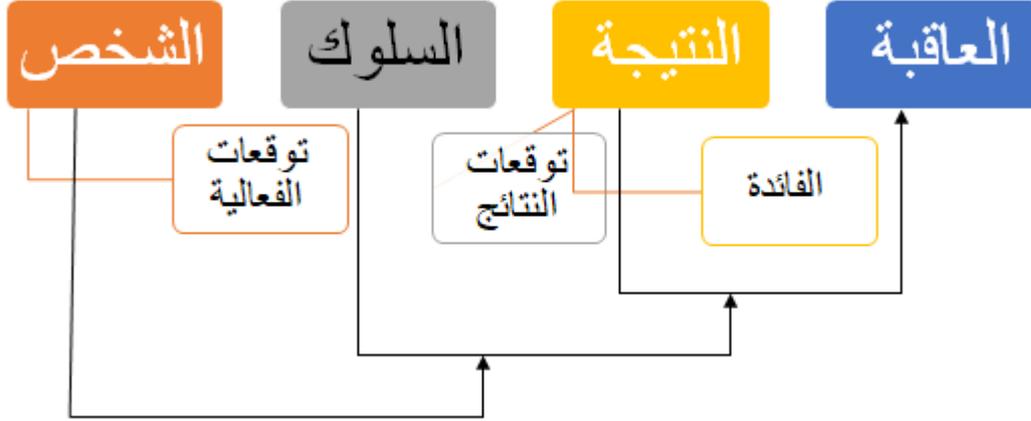
2010, p. 60)

- تقدير الذات ، مصادر الضبط ، نتائج التوقعات : لطالما ميز باندورا بين المصطلحات الأخرى مثل احترام الذات ومصدر التحكم ونتائج التوقع ، حيث وجد أنه من الضروري التمييز بين الفعالية الذاتية وهذه المفاهيم. . ، لأنه يعتقد أن الكفاءة الذاتية هي حكم على القدرات ، في حين أن تقدير الذات هو حكم على قيمة الفرد ، في حين أن مصدر السيطرة لا يرتبط بالقدرات ، ولكن مع المعتقدات والأفكار حول العلاقة السببية بين السلوك وعواقبه (سواء تم تحديد النتائج داخلياً أو خارجياً). (Bandura, 2006, p. 309)
- التوقعات: من أهم المفاهيم التي تقوم عليها الفعالية الذاتية، و تركز نظرية باندورا على توقعات الفعالية الذاتية وتميز بين نوعين من التوقعات: توقعات الكفاءة وتوقعات النتائج.



الشكل رقم (02) : الفرق بين توقعات الفعالية وتوقعات النتائج.

المصدر : (زعروري، 2021-2022، صفحة 18)



الشكل رقم (03) : النموذج النظري للقيمة-التوقع.

(رضوان، 2010، صفحة 12)

3. النظرية المعرفية الاجتماعية:

يتم تصنيف مفهوم الفعالية الذاتية في إطار النظرية المعرفية الاجتماعية ، التي تم تطويرها ألبرت باندورا. ويعتبر هذا الفكر النفسي امتدادًا للنظرية والفكر السلوكي وتطورًا له ، حيث تقاسموا المفاهيم الأساسية ومراكز الاهتمام العلمية ، بالإضافة إلى تقاليد البحث والدراسة العلمية الملتزمة بالصرامة التجريبية والموضوعية ... تميز ألبرت باندورا بتركيزه على المتغيرات المعرفية والمتغيرات الذاتية **self-referent** ودورها في السلوك والأداء والتعلم ... على عكس النظرية السلوكية التي يعتقد روادها أن آليات التعلم قُيدت على شرح العلاقات بين المتغيرات التي يمكن ملاحظتها ، فقد تبنى ألبرت باندورا وجهة نظر كلارك هول . Clark Hull أنه توجد زاوية تنظر إلى المتغيرات الداخلية (المتغيرات غير المرصودة) التي تتوسط العلاقة بين المحفز والاستجابة. تم تسليط الضوء على هذه الزاوية أيضًا من قبل العالم السلوكي المعرفي إدوارد تولمان . Tolman Edward فوفقًا لرأيه ، يُشير إلى أن حتى الفئران التي تدير المتاهة يمكن أن تطوّر خريطة إدراكية- معرفية تساعدها على التعلم بشكل أفضل من المقاربات السلوكية التقليدية المعتمدة على المحفزات والاستجابة

البيسيطة.. (Friedman, 2016, p. 169)

اقترح ألبرت باندورا أن هناك نظرية أخرى تُعرف بالنظرية المعرفية الاجتماعية للأداء الوظيفي البشري و تركز هذه النظرية على الدور الأساسي للمعتقدات الذاتية في المعرفة البشرية والدوافع والسلوك. وقد انتقد باندورا اهتمام رواد السلوكية السابقين بتجاهل العمليات الذاتية، ويشير إلى أن الأفراد يمتلكون نظامًا ذاتيًا يمكنهم من خلاله ممارسة سيطرة على معتقداتهم وعواطفهم وسلوكياتهم أيضًا. ومن خلال ذلك، يعيد باندورا إحياء التركيز على الذات بعد إهماله وتجاهله في دراسة السلوك البشري منذ ويليام جيمس قبل نحو قرن من الزمان. (Ashcraft, 2015, p. 94)

كبدل لنظرية التعلم الاجتماعي، اقترح ألبرت باندورا نظرية معرفية اجتماعية لأداء الإنسان، حيث تركز على الدور الأساسي للمعتقدات الذاتية في الإدراك والتحفيز والسلوك البشري. وقد استنكر باندورا إهمال السلوكيين للعمليات الذاتية، وأشار إلى أن الأفراد يمتلكون نظامًا ذاتيًا يمكنهم من ممارسة درجة من التحكم في معتقداتهم وعواطفهم وسلوكياتهم. ومن خلال ذلك، أعاد باندورا التركيز على الذات بعدما تم تهميشها وإهمالها في دراسة السلوك البشري، بدءًا من ويليام جيمس منذ حوالي قرن من الزمان.

في النظرية المعرفية الاجتماعية ، يرى باندورا الأفراد على أنهم استباقيون ومنظمون ذاتيًا بدلاً من مجرد انعكاسي وتحكمهم إما قوى بيئية أو بيولوجية. (زعروري، 2021-2022، صفحة 15)

وفقاً لباندورا ، يمكن للناس في كثير من الأحيان أن يتنبؤوا بشكل أفضل بكيفية تصرف الناس من خلال المعتقدات التي لديهم حول قدراتهم (أطلق عليهم معتقدات الكفاءة الذاتية) أكثر مما يمكنهم فعله في الواقع ، لأن إيمانهم بأنفسهم يساعد في تحديد ما يفعلونه بالمعرفة والمهارات يملكون.

باختصار ، ترسم نظرية باندورا المعرفية الاجتماعية صورة لسلوك الإنسان ودوافعه ، حيث تعتبر

المعتقدات التي يمتلكها الناس حول قدراتهم عناصر أساسية.. (Gock Froid, 2008, p. 535)

4. الافتراضات الأساسية للنظرية المعرفية الاجتماعية:

- يتمتع الأشخاص بقدرات ترمزية عالية تسمح لهم بإنشاء نماذج داخلية للتجربة ، وتطوير مسارات عمل مبتكرة ، واختبارها افتراضياً من خلال التنبؤ بالنتائج ، وإيصال الأفكار المعقدة إلى الآخرين.
- للأفراد قدرة للتأمل الذاتي، حيث يمكنهم تحليل وتقييم أفكارهم وخبراتهم. تُعد هذه العمليات خارج نطاق المعرفة العادية، وتساعد أنشطة الانعكاس الذاتي على ضبط النفس في الفكر والسلوك. (عقاقة، 2019، صفحة 163)
- معظم السلوكيات هادفة أو موجهة نحو هدف وتسترشد بالتدبير / التروي (anticipating forethought الاستباق)، والتنبؤ، وما إلى ذلك. و تعتمد هذه القدرة على السلوك القصدى intentional على قدرة الترميز.
- الناس متأملون لذواتهم reflective-self وقادرون على تحليل وتقييم أفكارهم وخبراتهم. هذه الأنشطة ما وراء معرفية و الانشطة التأملية / الانعكاسية على الذات، تمهد الطريق للتحكم الذاتي control-self في الفكر والسلوك (عقاقة، 2019، صفحة 164)
- الناس يتعلمون من خلال مراقبة سلوك الآخرين بشكل غير مباشر، ومن خلال ملاحظة الآثار التي تنجم عنه. هذا النوع من التعلم يقلل بشكل كبير من الحاجة إلى التعلم بالمحاولة والخطأ، وبتيح التعلم السريع للمهارات المعقدة التي قد لا تكون ممكنة لو اعتمد الأشخاص فقط على التعلم من خلال التجربة المباشرة وتجربة عواقب سلوكهم.
- هذه القدرة على التعلم غير المباشر تعتمد على الترميز والتفكير الانعكاسي على الذات، وتُعزز بواسطة القدرات المذكورة سابقاً مثل التنظيم الذاتي والقدرة على تحليل السلوك وتقييمه. إن هذه القدرات والعمليات هي نتيجة لتطور آليات وبنيات فسيولوجية عصبية معقدة. تتفاعل العوامل الفسيولوجية والتجربة لتشكيل السلوك وتمنحه مرونة كبيرة. (عقاقة، 2019، صفحة 164)
- تكون هناك علاقة تأثير متبادل بين البيئة، العوامل الشخصية والسلوك. يتمثل رد الأفراد على الأحداث البيئية في تفاعل معرفي وعاطفي وسلوكي. والأهم من ذلك، يقوم الأفراد من خلال المعرفة بالسيطرة على سلوكهم، وهذا بدوره يؤثر على البيئة والحالة المعرفية والعاطفية

والبيولوجية و يُعْتَبَرُ مبدأ السببية الثلاثية واحدًا من أهم افتراضات النظرية المعرفية الاجتماعية. من أجل فهم السلوك البشري، يجب علينا فهم مصادر التأثير الثلاثة: المعرفية، السلوكية، والبيئية. حيث تتفاعل هذه المصادر معًا لتشكيل وتحديد سلوك الأفراد في سياق معين. بالتالي، يمكننا أن نفهم أن الأفراد ليسوا مجرد مستقبلين للتأثيرات البيئية، بل إنهم يمتلكون القدرة على التأثير والتحكم في بيئتهم من خلال معرفتهم وسلوكهم.. (Maddux, 1995, p. 5)



الشكل رقم (04) : أنماط التفاعل في نموذج الحتمية المتبادلة

مصدر : (زعروري، 2021-2022، صفحة 16)

5. أنواع فعالية الذات:

يشير (الهاشم، 2005) إلى أن هناك فعالية ذات جماعية وأخرى خاصة:

- **فعالية الذات الجماعية:** يشير باندورا إلى أن الأفراد لا يعيشون عزلة اجتماعية، حيث تتطلب الصعوبات التي يواجهونها جهودًا جماعية للتغيير الفعال. بالإضافة إلى ذلك، يؤثر إدراك الأفراد لفعاليتهم الجماعية فيما يفعلونه معًا، وعلى الجهد الذي يبذلونه وقوتهم التي تستمر

لديهم حتى في حالة عدم تحقيق نتائج جيدة. ويعود أصل فعالية الذات الجماعية إلى فعالية أفراد هذه المجموعة.

● تأكيداً لما تم ذكره، فإن النقاط المذكورة تعكس أهمية التعاون والتفاعل الاجتماعي في مواجهة التحديات وتحقيق التغيير. يتأثر أداء المجموعة بشكل كبير بإدراك أفرادها لقوتهم وفعاليتهم كفريق. عندما يشعر الأفراد بثقة في إمكاناتهم الفردية وقدرتهم على المساهمة بشكل فعال في الجماعة، فإن ذلك يحفزهم على العمل المشترك والمثابرة حتى في حالة عدم تحقيق النجاح المطلوب.

● إن الفعالية الجماعية تعتمد بشكل كبير على فعالية الأفراد الفردية، فعندما يكون لدى كل فرد القدرة على الأداء المهاري والمساهمة الفعالة في المجموعة، فإن ذلك يساهم في تعزيز أداء المجموعة بشكل عام. تعمل التفاعلات والتعاون بين الأفراد على تعزيز القدرات والمهارات المختلفة، وتساهم في إحداث تأثير إيجابي على الأهداف التي يسعى الفريق لتحقيقها. بالتالي، يمكن القول أن الفعالية الجماعية تستند إلى فعالية الأفراد الفردية وتعمل على تعزيزها في سياق المجموعة.

● **فعالية الذات الخاصة** : تشير إلى أحكام الأفراد الخاصة والمعتقدات المتعلقة بقدرتهم على أداء مهمة محددة في نشاط معين . (الجبوري، 2013، الصفحات 69-70) تتضمن فعالية الذات الخاصة نوعين اثنين: فعالية الذات الخاصة الواقعية و فعالية الذات الخاصة المعنوية .

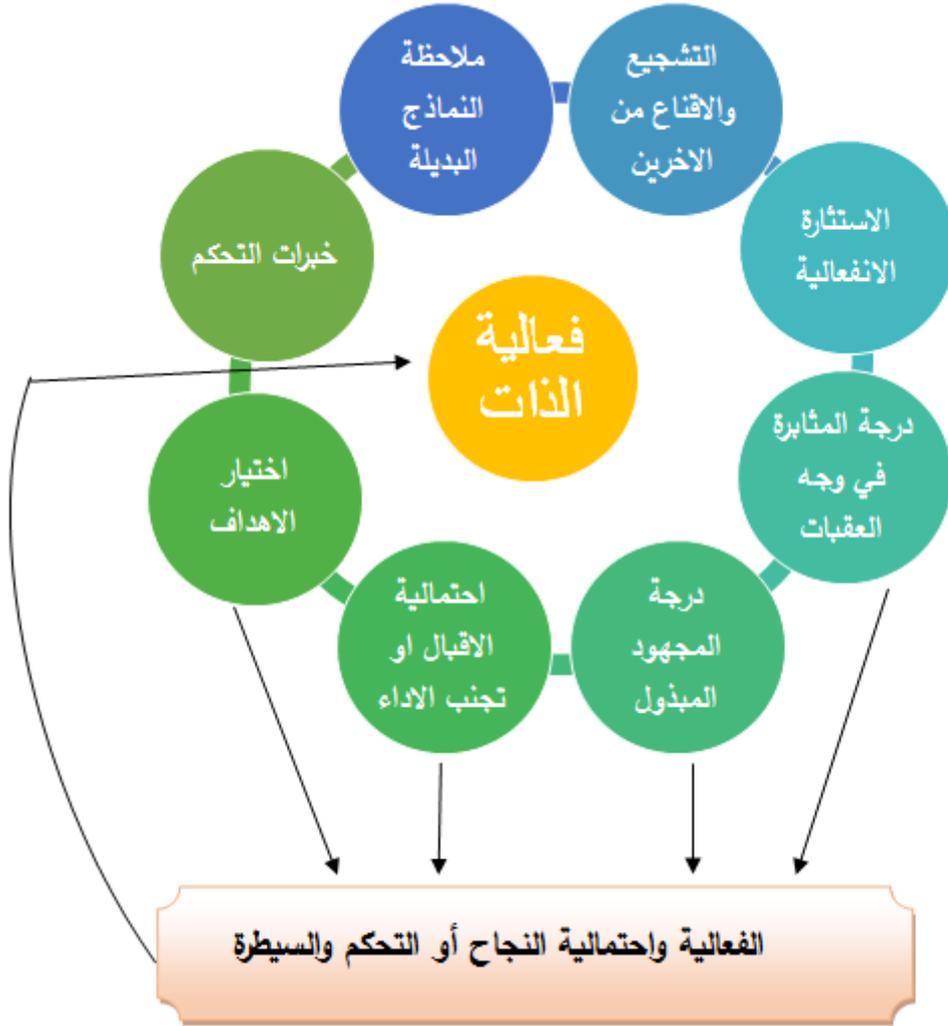
● **فعالية الذات العامة** : تعتبر فعالية الذات العامة إحدى سمات الشخصية وتعكس القدرة على تحمل الصعاب وإدراك الفرد لكفاءته في مجالات متعددة ، و تمثل الكفاءة الذاتية العامة ثقة الأفراد في حيازتهم للقدرات على أداء أي مهمة. قام شفارتسر بتوسيع نموذج فعالية الذات العامة لباندورا من خلال إضافة مفهوم العواقب أو التبعات التي تأتي بعد النتيجة وبعدها الفائدة. في نموذج باندورا الأصلي، كانت فعالية الذات وتوقعات النتيجة مستقلتين عن بعضهما، وتم رتبتهما بالتسلسل وراء بعضهما البعض. مع إضافة شفارتسر لمفهوم العواقب، يعتبر الفائدة بالنسبة له هي توقعات النتيجة والعواقب التي تتجم عن تحقيق الهدف المرغوب. وتشكل هذه الفائدة جزءاً من المخزون المعرفي للفرد، حيث يحمل الفرد المعرفة والتوقعات بشأن العواقب والفوائد التي يمكن أن يحققها بتحقيق أهدافه. (رضوان، 2010، صفحة 12)

- **فعالية الذات الأكاديمية:** تتجلى أهمية فعالية الذات الأكاديمية في دفع الطالب نحو تنفيذ المهام والأنشطة التي تساعده على مواجهة الضغوط والصعوبات الأكاديمية التي يواجهها في الدراسة. تعكس فعالية الذات الأكاديمية اعتقاد الفرد في قدرته على تحقيق الإنجاز الأكاديمي. (بدر، 2010، صفحة 204)
- بوجود فعالية الذات الأكاديمية، يكون للطالب الثقة في قدراته الأكاديمية ومهاراته في التعلم، مما يشجعه على المثابرة والعمل الجاد لتحقيق النجاح الأكاديمي. يساعد هذا الاعتقاد الإيجابي في تجاوز التحديات والصعوبات التي قد تواجه الطالب في مسيرته الدراسية، ويعزز استعداده للتحصيل الأكاديمي وتحقيق الأهداف المنشودة.

6. مصادر فعالية الذات:

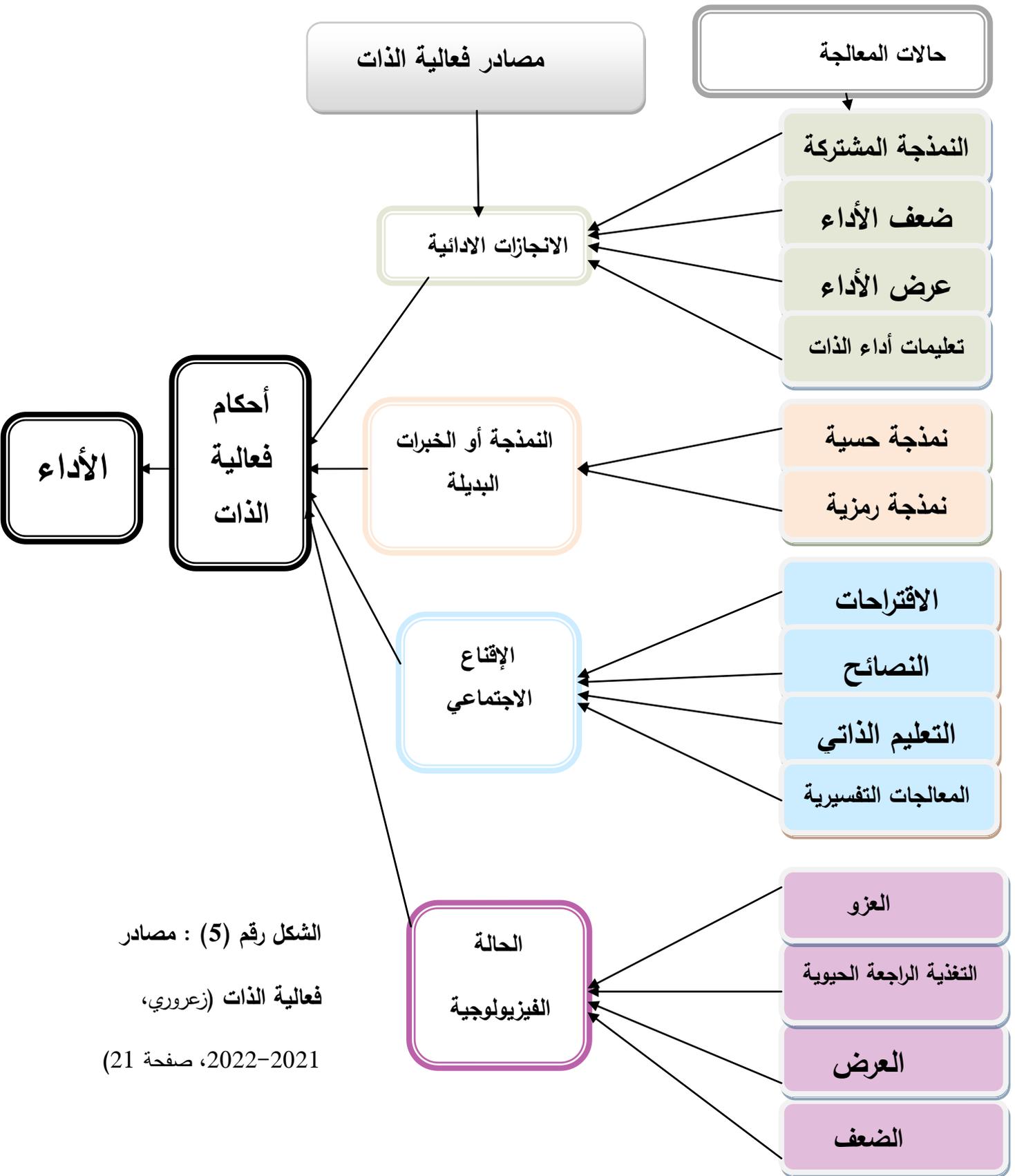
- اترح البروفيسور ألبرت باندورا في عام 1977 أربعة مصادر لفعالية الذات، وهي نماذج تجارب نفسية واجتماعية تؤثر في ثقة الفرد في قدراته وقدرته على التحكم في حياته. هذه المصادر تشمل::
1. **تجربة الأداء والسيطرة الذاتية personal mastery:** ويتم القصد بها إلى منجزات الأداء السابقة أو الخبرات المكتسبة في الأداء أو تجربة التمكن ، تجارب النجاح والفشل في المهام والأهداف الشخصية ، إذا نجح الفرد في تحقيق أهدافه والقيام بمهامه بنجاح، فسيزيد ذلك من ثقته في قدراته الشخصية.
 2. **تجارب التعلم الاجتماعي social Learning:** ويطلق عليها أيضا بالتجارب البديلة vicarious experiences، تشمل التفاعلات والتجارب التي يخوضها الفرد في التفاعل مع الآخرين. على سبيل المثال، إذا تلقى الفرد تقديراً ودعمًا من الآخرين، فقد يزيد ذلك من ثقته في نفسه وفعاليتها الشخصية.
 3. **الإقناع اللفظي من طرف الآخرين persuasion:** "الإقناع الاجتماعي" يشمل هذا الجانب وجهات نظر الآخرين حول الفرد وتقديراتهم لقدراته وأدائه. إذا تلقى الفرد تقييماً إيجابياً وتشجيعاً من الآخرين، فقد يزيد ذلك من ثقته في قدراته وفعاليتها الشخصية . (عقاقة، 2019، صفحة 182)
 4. **الحالات الجسدية الانفعالية somato-emotional states:** تعكس ردود الفعل الجسدية والعاطفية التي يشعر بها الفرد خلال تجاربه الشخصية. فعلى سبيل المثال، إذا شعر الفرد بالراحة والانتعاش بعد تحقيق إنجاز ما، فقد يتزايد شعوره بفعالية الذات تتجلى أهمية الاستجابة الفيزيولوجية في تأثيرها على ثقة الفرد في فعاليتها السلوكية. عندما يشعر الأفراد بالاستجابات الفيزيولوجية الغير مرغوب فيها، فإنهم يصبحون أكثر عرضة للشك في قدرتهم على التصرف بفعالية. وعلى النقيض من ذلك، عندما يشعرون بالاستجابات

الفيزيولوجية المستحبة أو المحايدة، فإنها قد تزيد من ثقتهم في قدرتهم وفعاليتهم في التعامل مع المواقف التي يواجهونها . ببساطة، فإن الاستجابات الفيزيولوجية التي يشعر بها الأفراد تؤثر على ثقتهم في قدرتهم على التصرف بفعالية. وهذا يمكن أن يكون له تأثير على تصرفاتهم واستجاباتهم في المواقف التي يواجهونها. (Maddux, 1995, pp. 10-11)



الشكل رقم (04): مصادر وآثار فعالية الذات.

(عقاقة، 2019، صفحة 183) بتصريف



الشكل رقم (5) : مصادر فعالية الذات (زعروري، 2021-2022، صفحة 21)

7. أبعاد فعالية الذات:

تم تحديد ثلاثة أبعاد من قبل البرت بانديورا و التي ترتبط بأداء الفرد ، حيث يرى من وجهة نظره ان معتقدات الفرد عن فعالية ذاته تختلف وفق هذه الأبعاد :

❖ **قدر الفعالية Magnitude**: يشير إلى مستوى الدافع الذي يقود الفرد على الأداء في مواقف مختلفة ، ويختلف هذا المستوى حسب طبيعة أو صعوبة الموقف ويظهر هذا بشكل أوضح عندما يتم ترتيب المهام بشكل تسلسلي حسب الصعوبة ، والاختلاف بين الأفراد في توقعات الفعالية ويمكننا تعريفها على أنها مهام بسيطة متشابهة ومتوسطة الصعوبة ، لكن معظمها يتطلب مستوى صعبًا من الأداء ، فعلى الرغم من ارتفاع مستوى الكفاءة الذاتية لدى بعض الأفراد ، إلا أنهم لا يقبلون المواقف الصعبة. ، لأن هذا قد يكون بسبب نقص الخبرة والمعلومات المسبقة. (الهاشم، 2005، صفحة 47)

❖ **العمومية Generality**: قوة الاعتقاد في الفعالية : يعبر عن قوة وثبات اعتقاد الفرد في قدرته على تحقيق النجاح في مجال معين. إذا كان الفرد يعتقد بقوة أنه قادر على التفوق في مجال معين، فإنه سيكون أكثر عرضة للعمل بجد والتحمل في مواجهة التحديات والصعوبات المتعلقة باختلاف المحاكاة التالية: السلوكية – المعرفية – والانفعالية. (الزيات ف.، 1999)

هذا البعد يعني نقل الكفاءة الذاتية من حالة معينة إلى مواقف مماثلة. يمكن للفرد أن ينجح في أداء المهام مقارنة بنجاحه في أداء مهام أخرى مماثلة.. (Bandura, , 1977, p. 85)

❖ **الشدّة او القوة Strength** : "امتناع الفعالية" الأفراد الذين يحملون معتقدات ضعيفة بشأن فعالية ذاتهم يكونون أكثر تأثرًا بما يشاهدونه في بيئتهم. فمثلاً، عند مشاهدة فشل شخص آخر في أداء مهمة ما أو لاحظوا ضعف أدائهم في تلك المهمة، فإنهم يصبحون أكثر قابلية للتشكيك في قدرتهم الشخصية. وعلى الجانب الآخر، الأفراد الذين يتمتعون بقوة اعتقادات في فعالية ذاتهم، فإنهم يظهرون الثبات والمثابرة في مواجهة الأداء الضعيف. (Bandura, , 1977, p. 510)

قوة فعالية ذاتهم تتأثر بخبراتهم السابقة ومدى ملاءمتها لظروف البيئة التي يواجهونها. فإذا كانت لديهم تجارب سابقة ناجحة ومواجهة للتحديات، فإنها تعزز قوة فعالية ذاتهم وتزيد من ثقتهم في قدراتهم. وكذلك، إذا كانت تلك الخبرات توافق ظروف البيئة الحالية، فإن ذلك يعزز قوة فعالية ذاتهم في التحديات الحالية.



الشكل رقم (06): أبعاد فعالية الذات حسب ألبرت باندورا

(الهاشم، 2005، صفحة 29) بتصريف

8. آثار فعالية الذات:

يظهر تأثير الكفاءة الذاتية في أربعة جوانب وعمليات أساسية (عملية الاختيار الإدراكي والتحفيزي والعاطفي والسلوكي) ، والتي سوف نفضل بينها على النحو التالي:

أ. العملية المعرفية (cognitive process):

حسب وجهة نظر ألبرت باندورا فإن تأثيرات الفعالية الذاتية تنعكس في العملية المعرفية ، حيث يمكن أن تتخذ أشكالاً متعددة ، لأنها تؤثر على الأهداف والتوقعات التي يصممها الفرد دائماً. يضيف ألبرت باندورا أيضاً أن معتقدات الكفاءة الذاتية تؤثر على العملية الإدراكية من خلال مفهوم القدرة ومدى إيمان الأفراد بقدرتهم على التحكم في البيئة. يجادل مادوكس بأن المعتقدات في الكفاءة الذاتية تؤثر على المعالجة

المعرفية من خلال التأثير على: ويرى مادوكس أن معتقدات فعالية الذات تؤثر على العملية المعرفية من خلال التأثير على: (زعروري، 2021-2022، صفحة 24)

الأهداف التي يضعها الأفراد: يضع الأشخاص ذوو الكفاءة الذاتية العالية أهدافاً طموحة ويهدفون إلى تحقيق العديد من الإنجازات ، على عكس أولئك الذين لديهم معتقدات منخفضة تتعلق بقدراتهم.

الاستراتيجيات والخطط التي يتحكم بها الأفراد لتحقيق أهدافهم.

توقع السلوك المناسب والتأثير في الأحداث.

القدرة على حل المشكلات ، حيث يكون الأفراد ذوو الكفاءة العالية أكثر فاعلية في حل المشكلات واتخاذ القرارات. (الjasر، 2007، الصفحات 37-38)

العملية الدافعية (Motivation Process):

تساعد معتقدات الأفراد المتعلقة بالكفاءة الذاتية على تحديد مستوى تحفيزهم ، حيث توجد ثلاث نظريات تشرح الدوافع العقلية ، وهي:

- نظرية الإسناد (العزو) السببي.
- نظرية توقع النتائج.
- نظرية الأهداف المدركة.

دور فعالية الذات يعتبر أمراً حاسماً في تأثير الدوافع العقلية. فنظرية العزو السببي تعتمد على فكرة أن الأفراد ذوو فعالية ذات مرتفعة يعززون فشلهم إلى عوامل خارجية مثل الجهد غير الكافي أو الظروف الموقفية غير الملائمة، بينما الأفراد ذوو فعالية ذات منخفضة يعززون فشلهم إلى قدراتهم المحدودة. يؤثر العزو السببي على المدافعة والأداء وردود الأفعال الفعالة عن طريق الاعتقاد في فعالية الذات.

أما نظرية توقع النتائج، فتهدف إلى تنظيم الدوافع من خلال توقع نتيجة معينة وخصائص محددة لسلوك معين. عندما يكون هناك العديد من الخيارات لتحقيق النتيجة المرغوبة، يجد الأفراد ذوو فعالية ذات منخفضة صعوبة في الوصول إليها ولا يثابرون لتحقيقها بسبب اعتقادهم بعدم الفعالية والكفاءة الذاتية.

بالنسبة لنظرية الأهداف المدركة، فإن الأهداف الواضحة والتحديات المتضمنة فيها تعزز عملية المدافعة وتؤثر على تحديد الأهداف بناءً على التأثير الشخصي أكثر من تنظيم الدوافع والأفعال.. (الجاسر، 2007، صفحة 39)

ب. العملية الوجدانية (Affective Process):

تأثير فعالية الذات يمتد أيضًا إلى عملية اختيار السلوك. يعتمد اختيار الأفراد المرضى للأنشطة والأعمال على اعتقاداتهم الشخصية بشأن قدرتهم على تحقيق النجاح في مواجهة المشكلات الصحية التي يواجهونها. يمكن تلخيص نتائج الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين فعالية الذات واختيار السلوك على النحو التالي:

يميل المرضى ذوو الإحساس المنخفض بفعالية الذات إلى الانسحاب من المهام الصعبة التي يعتبرونها تهديدًا شخصيًا لهم. فيعجزون عن بذل المجهود المطلوب ويستسلمون بسرعة عند مواجهة الصعوبات. وعلى الجانب المقابل، يعزز الاعتقاد بارتفاع فعالية الذات الإنجاز الشخصي بطرق مختلفة. ينظر الأفراد ذوو اعتقاد بارتفاع فعالية الذات إلى الصعوبات كتحديات يجب التغلب عليها، وليس تهديدات يجب تجنبها أو الهروب منها. بالإضافة إلى ذلك، يبذلون مزيدًا من الجهود لمواجهة المصاعب ويتعاملون بسرعة مع آثار الفشل. (الجاسر، 2007، صفحة 40)

9. تأثير اعتقادات الفرد على فعالية الذات:

وفقًا لوجهة نظر ألبرت باندورا ، فإن التصورات والمعتقدات حول الفعالية الذاتية تؤثر على سلوك الفرد من خلال أربعة جوانب:

✚ **اختيار السلوك** : تؤثر الإدراكات المتعلقة بفعالية الذات على اختيارات الفرد لسلوكه، حيث يميل الأشخاص إلى ممارسة الأنشطة التي تتطلب منافسة وثقة وتحقيق. بالإضافة إلى ذلك، يتجنبون المجالات التي لا يشعرون فيها بتلك الصفات. تشير الدراسات إلى وجود علاقة مستدامة بين فعالية الذات والنتائج المتوقعة والمعرفة والمهارات، مع وجود ارتباطات وثيقة بينها. (الزيات ف.، 2001،

صفحة 504) فعندما يكون لدى الأفراد إدراك منخفض لفعالية الذات، وفي الوقت نفسه يكون لديهم مهارات حقيقية، فإنهم يتصرفون وفقاً لمستوى فعالية الذات المدركة لديهم، وقد ينجم عن ذلك نتائج سلبية. وفيما يتعلق بالأفراد الذين يدركون انخفاض فعالية الذات على الرغم من وجود مهارات فعلية، فإنهم قد يعانون من نقص في الثقة بالنفس ويترددون في قبول المهام أو التحديات التي يمكنهم تنفيذها بالفعل. ويشير باندورا إلى أن الفعالية تشكل المحدد الرئيسي للسلوك وتتنبأ بنتائجه بشكل أفضل من توقعات المعرفة والمهارة التي يمتلكها الفرد. (الزيات ف.، 2001، صفحة 505)

✚ **كم ومعدل الجهد:** يُلاحظ أن الأفراد الذين يمتلكون إدراكاً عالياً لفعالية الذات يبذلون مجهوداً أكبر ويحافظون على معدلات نشاط مرتفعة ومثابرة لفترات زمنية أطول. وهذا يساعد على تكوين توقع شامل لمستوى الأداء المستقبلي. وعلاوة على ذلك، يتميز ارتباط المثابرة بزيادة مستوى فعالية الذات، حيث يؤدي الأداء العالي بدوره إلى رفع مستوى فعالية الذات. بالتالي، يتضح أن هناك تفاعل متبادل بين فعالية الذات والمثابرة. فعالية الذات العالية تحفز المثابرة والعكس صحيح أيضاً، حيث المثابرة والأداء الجيد يؤثران في رفع مستوى فعالية الذات.

✚ **أنماط التفكير وردود الأفعال:** تُشير الأبحاث والدراسات إلى أن التفكير والانفعالات يتأثران بشكل كبير بفعالية الذات. فقد وجدت دراسة أجراها Cdlins 1986 أن الاعتقاد بقوة فعالية الذات يؤثر على الاعتقاد السببي التكيفي بين السلوك ونتائجه. وبالتالي، يميل الأشخاص ذوو فعالية ذات منخفضة إلى الشك في قدراتهم وعدم ثقتهم في التعامل مع التحديات والمشكلات، وبالتالي يتجنبون بذل الجهود الكافية ويشعرون بعدم الكافية. ومن ناحية أخرى، قد يشعر الأشخاص ذوو فعالية ذات عالية بالثقة الكافية في قدراتهم وقدرتهم على التعامل مع المصاعب، وبالتالي يتحلون بمستوى عالٍ من الفاعلية والجدارة. (الزيات ف.، 2001، صفحة 506)

لذلك، يتضح أن فعالية الذات تؤثر بشكل كبير على الاعتقادات والتصرفات، حيث تؤثر فعالية الذات على الثقة في القدرات والقدرة على التكيف مع التحديات والمواقف المختلفة.

✚ **الفرد منتج للسلوك:** إذا نظرنا إلى فعالية الذات وإدراكاتنا حيالها، سندرك كيف تؤثر في سلوكنا وأدائنا. فعلى سبيل المثال، يعزز الاعتقاد بالثقة في النفس الأداء الفردي ويسهم في تحقيق النجاح. بالإضافة إلى ذلك، فإن الاهتمام بتطوير فعالية الذات وتحسين الثقة الشخصية يسهم في رفع

مستوى الأداء وتحقيق الإنجازات. وبالتالي، فإن فهمنا لفعالية الذات يعطينا رؤية واضحة حول كيفية نمونا وتطورنا وتحسين قدراتنا.

ومن الواضح أن الاعتقادات و الإدراكات حول فعالية الذات لها تأثير كبير على سلوكنا، ولكن يجب ملاحظة أن تلك الاعتقادات ليست ثابتة. إنها قابلة للتغيير والتطور، ويمكننا تطويرها وتعزيزها من خلال التفكير الإيجابي والتحفيز الذاتي والاعتماد على الخبرات السابقة. بالتالي، يجب أن ندرك أن الاعتقادات حول فعالية الذات ليست محكومة بالقدرة المطلقة، بل هي قابلة للتحسين والتعزيز من خلال التفاني والتدريب. (رزقي، 2012، صفحة 40)

10. خصائص فعالية الذات:

لفعالية الذات مجموعة من الخصائص تتمثل في :

✚ الفعالية الذاتية تعبر عن مجموعة من الاعتقادات والمعلومات حول الفرد وقدراته ومشاعره. يعتقد الفرد بقدرته على تحقيق النجاح وتنفيذ المهام بكفاءة.

✚ الثقة الشخصية تلعب دورًا هامًا في النجاح المهني والأداء. إذ يعتقد الفرد أن لديه المهارات والقدرات اللازمة للتفوق في مجال عمله.

✚ الكفاءة تشير إلى مستوى القدرات والمهارات التي يمتلكها الفرد، سواء كانت جسدية أو عقلية أو نفسية. وتعتمد فعالية الذات أيضًا على وجود الدافع اللازم لتنمية تلك القدرات واستخدامها في المواقف المناسبة.

✚ لا يعتمد مستوى فعالية الذات فقط على المهارات الفردية، بل يتأثر أيضًا بتقييم الفرد لنفسه وقدرته على المنافسة مع مهاراته الخاصة. إن الثقة بالنفس والاعتقاد بالقدرة على التصرف بشكل فعال يلعب دورًا هامًا في فعالية الذات.

✚ يتطور مستوى فعالية الذات من خلال تفاعل الفرد مع البيئة والتفاعل مع الآخرين. يتحقق التطور من خلال التدريب واكتساب تجارب متنوعة تساهم في تعزيز الثقة والقدرات.

✚ الكفاءة الذاتية مرتبطة بالتوقعات والتنبؤات، ومع ذلك، يجب ملاحظة أن تلك التوقعات لا تعكس بالضرورة القدرات الحقيقية والإمكانات الفردية. الفرد قد يكون لديه إمكانات أكبر مما يعتقد ويتحقق من خلال تحقيق فعالية الذات وتطوير قدراته. (المشيخي، 2009، الصفحات 86-

11. مقارنة بين ذوي فعالية الذات المرتفعة والمتدنية:

من الممكن التمييز بين الفعالية الذاتية العالية والمنخفضة من خلال ملاحظة الخصائص المذكورة

سابقاً:

العمليات المعرفية.

الدافعية.

العمليات الانفعالية.

عمليات الاختيار. (قطامي، 2004، الصفحات 186-187-188)

(أ) العمليات المعرفية:

ذوو فعالية الذات المتدنية	ذوو فعالية الذات المرتفعة
يجدون صعوبة في وضع أهداف واضحة ويشككون في قدرتهم على تحقيقها.	يضعون أهدافاً واقعية وواضحة وقابلة للتحقيق ويظهرون الالتزام بها.
يفشلون في إجراء حوارات ذاتية ناجحة حول الأهداف.	يقومون بتطوير حوارات ذاتية ناجحة حول أهدافهم.
يفتقرون إلى السيطرة على الأحداث ويجدون صعوبة في التعامل معها.	يتحكمون في الأحداث المؤثرة في حياتهم ويواجهون التحديات بثقة.
يتمتعون بتفكير تشاؤمي ويشعرون بالتشتت، وأداؤهم وطموحاتهم منخفض.	يستخدمون التفكير التحليلي لتحسين أدائهم والتغلب على الصعوبات.
يشككون في إمكانية تحقيق النجاح ويواجهون صعوبة في التصور الإيجابي لمستقبلهم.	لديهم خيال وسيناريوهات ناجحة لتحقيق أهدافهم

الجدول رقم (02): يوضح الفرق في العمليات المعرفية بين مرتفعي ومنخفضي فعالية الذات.

المصدر : (زعروري، 2021-2022، صفحة 27) بتصريف

ب) الدافعية:

ذوو فعالية الذات المتدنية	ذوو فعالية الذات المرتفعة
يعانون من وجود أفكار سلبية تجاه قدراتهم مما يعوق تقدمها	يتبنون نظرة إيجابية تجاه قدراتهم ويتقنون في إمكانياتهم الكبيرة
يشكون في التعامل مع التحديات ويفشلون في بذل الجهود الكافية	يتعاملون مع التحديات بشكل فعال ويبذلون الجهود اللازمة لتحقيق الأهداف
يتجنبون ممارسة التدريب الذاتي بشكل كبير	يعتمدون على استخدام التدريب الذاتي في تطوير قدراتهم
يشعرون بالإحباط ويفشلون في استخلاص العبر من المواقف الصعبة	يواجهون المواقف الصعبة بثقة ويتعلمون منها
يفتقرون إلى التفاني ويصعب عليهم تحقيق النجاح	يعملون بنشاط على تحقيق أهدافهم ويحققون نجاحًا ملحوظًا
يشعرون بالشك والتردد في قدراتهم ويفتقرون إلى الإيمان بقدرتهم على تحقيق النجاح	يتمتعون بالثقة في قدراتهم ويؤمنون بأنهم قادرين على تحقيق النجاح
مستوى المثابرة لديهم منخفض	مثابرون بدرجة كبيرة

الجدول رقم (03): يوضح الفرق في الدافعية بين مرتفعي ومنخفضي فعالية الذات.

المصدر : (زعروري، 2021-2022، صفحة 27) بتصريف

ج- العمليات الانفعالية:

ذوو فعالية الذات المتدنية	ذوو فعالية الذات المرتفعة
تتدنى لديهم إمكانيات استفادتهم من التدريب.	يتدربون في السيطرة على التهديدات.
ترتفع لديهم مستويات القلق.	تتدنى لديهم درجات القلق.
تتدنى إمكانية استفادتهم من عملية ضبط النفس.	يتدربون على ضبط أنفسهم بدرجة عالية.
يرون البيئة مصدر خطر وتهديد.	يخلقون ظروفًا مناسبة يمكن السيطرة على متغيراتها
يعمل الإحباط على إفساد مستوى الأداء الوظيفي لديهم، والمعاناة من التهديد.	يواجهون الإحباط بفاعلية ويتفوقون على مصادرها.

يفشلون في مواجهة المخاوف البيئية.	يوفرون بيئة يسيطرون فيها على المخاوف المحيطة.
يطورون عزلة بسبب فشلهم في مواجهة أحداث البيئة.	يتفاعلون مع الآخرين ويتجاوزون الصعوبات البيئية.
يطورون اضطرابات جسدية مثل الضغط ونقص المناعة وسرعة تطور أعراض المرض بسبب الإحباط وعدم القدرة على السيطرة.	يطورون استراتيجيات نحو قدرتهم على السيطرة على الإمكانيات البيئية بالثقة بأنفسهم وضمن مواجهة ما يصادف ، وهم متكيفون أسوياء

الجدول رقم (03): يوضح الفرق في العمليات الانفعالية بين مرتفعي ومنخفضي فعالية الذات.

المصدر : (زروري، 2021-2022، صفحة 28)

د - عمليات الاختيار:

ذوو فعالية الذات المرتفعة	ذوو فعالية الذات المتدنية
سلوكهم يعكس تفاؤلهم وتقنهم العقلية في قدراتهم العقلية والتفكيرية.	سلوكهم يعكس انعدام تقنهم العقلية وتراجع مهاراتهم العقلية والتفكيرية.
يشعرون بأن قدراتهم تتوافق مع طموحاتهم	يشعرون بأن قدراتهم تتجاوز طموحاتهم
يتميزون بالقدرة على التكيف مع التحديات ويمتلكون المهارات المطلوبة	يواجهون صعوبة في التكيف مع التحديات ويفتقرون إلى المهارات المطلوبة.
يتمتعون بخيارات واسعة في اختيار مساراتهم المهنية.	اختياراتهم المهنية محدودة ومقيدة
لديهم فرص كبيرة للاختيار من بين مجموعة واسعة من المسارات المهنية.	لديهم مدى محدود في مجال الاختيار المهني

الجدول رقم (04) : يوضح الفرق في عمليات الاختيار بين مرتفعي ومنخفضي الفعالية.

خلاصة الفصل:

من المعلومات الواردة في هذا الفصل نستخلص الاستنتاجات التالية:

- ✓ أن الفعالية الذاتية وبحسب ما أر إليها باندورا في كتابه عام 1986 " أسس التفكير و الأداء
:النظرية المعرفية الاجتماعية " هي الإطار الذي من خلاله تفسر الشخصية على أساس محتوى
المعرفي و الوظائف المكتسبة بناء على التفاعل مع المحيط الاجتماعي و الثقافي . (خضر، 2020)
- ✓ فعالية الذات بعد أساسي للشخصية و كما أنها احد محدداتها كما تمثل ميكانيزم معرفي أساسي
يساهم في تغيير السلوك .
- ✓ و وفقاً لنظرية الكفاءة الذاتية أو الفعالية الذاتية ، يمتلك الأفراد القدرة على التفاعل ، أي يمكن أن
يكون لأعمالهم تأثير وتحقيق النتائج المرجوة من خلال التحكم **Control** و السيطرة **Event**
Control التي تؤثر على حياتهم ، كل شخص لديه نظام خاص به ، يسمى نظام الأنا ، يتحكم في
نظامه الخاص أفكارك ومشاعرك والطريقة التي تتعامل بها مع الأشياء التي تصادفك.



الفصل الثالث : الالتزام التنظيمي

تمهيد

1. تعريف الالتزام التنظيمي
2. المداخل المفسرة للالتزام التنظيمي
3. أهمية الالتزام التنظيمي
4. خصائص الالتزام التنظيمي
5. أبعاد الالتزام التنظيمي
6. مراحل الالتزام التنظيمي
7. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
8. طرق القياس للالتزام التنظيمي
9. نتائج قياس الالتزام التنظيمي
10. أساليب تعزيز الالتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

يُعتبر الالتزام التنظيمي مُتغيّرًا مُهمًا جذبَ اهتمامَ العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي. وقد تمّ تناوله في الدراسات والبحوث العربية والغربية كأحد أبرز المُتغيرات السلوكية ، نظرًا لتطور الفكر الإداري وظهور المدرسة السلوكية بعد الحرب العالمية الثانية ، والتي كانت ترتبط بشكلٍ وثيقٍ بمدرسة السلوك البشري. تركّز تلك المدرسة على دراسة حركة النشاط البشري من جانب ، وربطها بالمناخ الثقافي من جانبٍ آخر. إن مفهوم الالتزام يُعدُّ واحدًا من المفاهيم الإدارية الحديثة بشكلٍ عام ، وينبغي أن يتوفر في جميع المؤسسات الحديثة اليوم ، ويجب دراسته من أجل تحقيق نجاح المنظمة. (ياسية، 2016/2017، صفحة 35)

1 . مفهوم الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء ونجاح المؤسسات. فعندما يشعر الموظف بالانتماء والتعاون والولاء تجاه مؤسسته، يكون أكثر إنتاجية وتحفيزًا وملتزمًا بأداء مهامه ومساهمته في تحقيق أهداف المؤسسة.

ليس هناك تاريخ محدد لظاهرة الالتزام التنظيمي، إذ تمتد إلى فترة قديمة في تاريخ العمل والإدارة. منذ ظهور الإدارة الحديثة واهتمام العلماء بدراسة سلوك الموظفين في العمل، كان للالتزام التنظيمي دور مهم في تحقيق الإنتاجية والكفاءة في المؤسسات. وعند الرجوع إلى أدبيات السلوك التنظيمي، يظهر الالتزام كمصطلح أساسي في تحليل السلوك البشري، ويعبر عن الشعور الدافئ والإيجابي تجاه الأشخاص أو الموضوعات أو الأفعال. . (بن صافية، 2014-2015، صفحة 80)

يعكس مفهوم الالتزام التنظيمي **Organisationnel Commitment** ، كمتغير تنظيمي آخر، فعالية الأداء التنظيمي ويعبر عن مدى وفاء الموظف لمنظّمته وتوافقها معها، وإخلاصه وولائه لها، وتقبله لأهدافها وسياساتها، ورغبتها القوية في استمراره فيها، وبذله لجهود متواصلة من أجل تحقيق أهدافها، وتبرز هذه الأبعاد التي ينطوي عليها معنى مفهوم الالتزام التنظيمي ما يشكله من ظاهرة نفسية، يستدل عليها مما يبدر عن الموظف من أفعال سلوكيات أخلاقية في المنظمة، إضافة إلى ما يشكله من ظاهرة اجتماعية تستشف من تعاون أعضاء جماعة العمل، وتضافر جهودهم من أجل تحقيق أهداف منظمتهم. (Kondalkar, 2007)

تنوعت التعريفات التي تناولت مفهوم الالتزام التنظيمي، وأظهرت أن كل باحث درسه من منظور مختلف عن الآخر. يمكن ملاحظة الاختلافات في النقاط النظرية المختلفة للباحثين في تحديد مفهوم محدد للالتزام التنظيمي :

من بين الباحثين الذين قدموا تعريفاً للالتزام التنظيمي في وقت مبكر، كان بورتر وسميث في عام 1970. حيث نظرا إليه من منظور نفسي، ووصفوه بأنه "توجه يتسم بالفعالية والإيجابية نحو المنظمة". وهذا التعريف هو الذي أقره معظم الباحثين في مجال الالتزام التنظيمي. استخدم هيجان تعريفاً مشابهاً في تعريفه للولاء أو الالتزام التنظيمي، حيث وصفه بأنه قوة تطابق واندماج الفرد مع منظمته وارتباطه بها. واعتمد الطجم والعتيبي على هذا التعريف أيضاً. وأشار الدخيل الله إلى أن تعريف بورتر وسميث هو أحد أكثر التعاريف شيوعاً للالتزام التنظيمي، مما يشير إلى أن المصطلحين في هذا المجال هما مترادفان ويعبران عن نفس المعنى "Commitment". (العوفي، 2005، صفحة 33)

- **تعريف "بورتر" و "سميث":** هو توجه يلتزم بالفعالية والإيجابية نحو المنظمة .
- **تعريف "ستيرز Steers":** هو القوة النسبية لدرجة توحيد واستغراق الفرد في تنظيم معين وقد حدد "ستيرز" ثلاثة عناصر تمثل البناء المنطقي لهذا التعريف هي :
 - أ- إيمان شديد بشخصية التنظيم وأهدافه وقيمه.
 - ب- توافر الرغبة الصادقة في بذل الجهد.
 - ت- الرغبة الشديدة في الحفاظ على عضوية الفرد في التنظيم. (زاوي، 2020، صفحة 40)
- شيلدون : يعرفه ب : التزام الموظف لمنظمة يتمثل في التقييم الايجابي لها والتفاني في العمل من اجل تحقيق أهدافها التي أنشئت من أجلها. (الغامدي، 2009، صفحة 52)
- عرفه "ماير، 2001": أنه القوة التي تشد فرد ما للقيام بمجموعة من الممارسات ذات الصلة بهدف واحد أو أكثر . (بن صافية، 2014-2015، صفحة 81)
- يرى شنيدر ونيجرين هول **Nygrenholl & Schneider** أن الإلتزام التنظيمي، يمثل العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، فكلما بذل الفرد سلوكا متطوعا يفوق السلوك الرسمي الذي يطالب به، كلما دل ذلك على التزامه . (الصيرفي، 2008، صفحة 516)
- عرفه بوكنان 1974 : " انه ارتباط جزئي وعافي بأهداف وقيم المؤسسة، ودور الشخص فيما يتعلق في هذه القيم والأهداف بالمؤسسة من اجل مصلحتها الخاصة بغض النظر عن قيمتها المفيدة تماما. " (قعودة، 2020، صفحة 46)
- وصف عبد الوهاب وخطاب الالتزام التنظيمي بأنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة من خلال الحفاظ على العلاقة التعاقدية. ويترتب على ذلك أن يتجاوز سلوك الفرد السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من قبل المنظمة. يعبر الفرد عن رغبته في تقديم جهود إضافية للمساهمة في

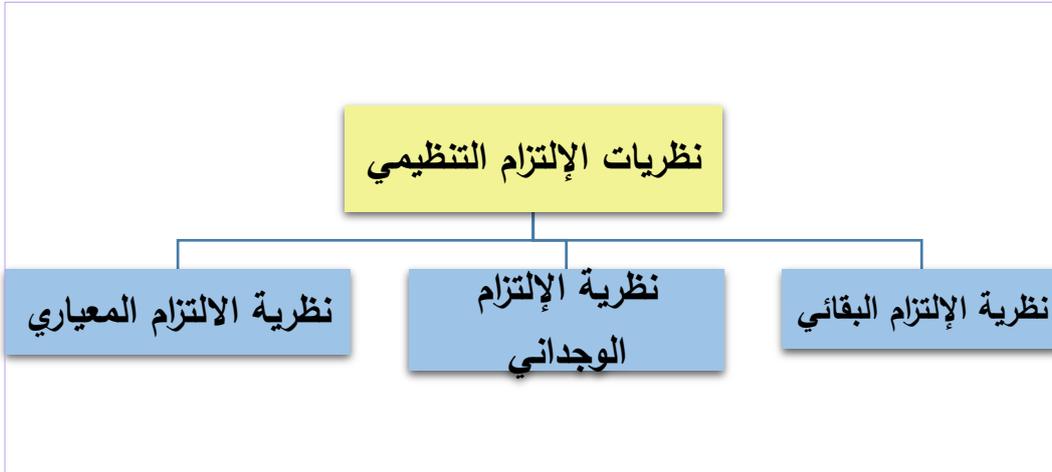
نجاح واستمرارية المنظمة، مثل التحضير لبذل مجهود إضافي والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية. (Lambert & Others, 2014, p. 133)

- و يعرفه بيلدرم 2015 : "تعرف الالتزام التنظيمي على أنه "حالة نفسية تشكل علاقة شخصية بين الموظف ومنظمتها، وتؤثر على رغبته في البقاء فيها لأطول فترة ممكنة". يمكن وصف الالتزام التنظيمي بأنه "مجموعة من المشاعر والانفعالات الإيجابية التي يحملها الموظف تجاه منظمته، وتدفعه للالتزام بقيم المنظمة وأهدافها، وتحفزه على أداء عمله بتفانٍ، وتثير رغبته في الاستمرار في العمل فيها دون مغادرتها". (Yildirim, 2015)

بالاستناد إلى التعاريف السابقة، يمكن تعريف الالتزام التنظيمي على أنه "مجموعة من الاتجاهات والمشاعر والسلوكيات التي تتسم بها الموظفين تجاه مؤسساتهم وعملهم، وتشمل جوانب متعددة مثل الولاء والانتماء والمسؤولية والعطاء والتفاني والاهتمام بأهداف المؤسسة". يعد الالتزام التنظيمي عاملاً حاسماً في تحقيق النجاح والاستدامة للمؤسسات، حيث يساهم في تعزيز الإنتاجية والكفاءة في العمل، ويعزز مستوى الإبداع والابتكار وتطوير العمل، كما يحفز الموظفين على تقديم أفضل أداء وتحسين أدائهم بشكل عام

2. النظريات المفسرة للالتزام التنظيمي:

تعددت النظريات و النماذج و المداخل التي فسرت ظاهرة الالتزام التنظيمي و من أهمها نجد :



الشكل رقم (08) : يمثل النظريات المتناولة للالتزام التنظيمي

المصدر : من إعداد الطالبة

1- نظرية الالتزام البقائي :

وتُعرف هذه النظرية أيضاً بنظرية الارتباط الجانبي أو نظرية البرهان الجانبي، وتُرجع إلى هاورد بيكر. فقد قام بيكر **Becker 1960** بتعريف الالتزام التنظيمي على أنه "ميل للارتباط في مسارات متجانسة من النشاط نتيجة لتراكم الرهانات الجانبية التي يمكن فقدها إذا توقف النشاط". وبالمسارات المتجانسة من النشاط، يقصد تحقيق الانسجام مع المنظمة، أي استمرار العمل والتوظيف فيها. (Meyer & Allen, 1984)

وإستخدام بيكر مصطلح الرهانات الجانبية للإشارة إلى التزايد في الإستثمارات التي يقوم بها الفرد في المنظمة، مثل الإستثمار المالي والإستثمار في الوقت والجهد الوظيفي، وصدقات العمل. وهذا يجعل من الصعب على الفرد أن يتخلى عن المنظمة، لأنه سيواجه تكاليف مرتفعة (Griffin & Bateman, 1985). وعبر بيكر عن الفكرة أن مع مرور الوقت، تظهر تكاليف محددة تجعل من الصعب على الفرد عدم الالتزام بمسار النشاط المتجانس. وتشمل هذه التكاليف التهديد بفقدان الإستثمارات المذكورة سابقاً، بالإضافة إلى نقص البدائل المتاحة للفرد للانتقال إلى عمل آخر أو تعويض فقدان الوظيفة الحالية. وكل هذه العوامل تجعل الفرد يبقى ملتزماً تجاه المنظمة.. (Aaron, 1990).

أثارت نظرية بيشر عام **BECHER 1960** اهتمام العديد من الباحثين الذين أرادوا اختبار صحة نظرية الرهان الجانبي وتحديد مدى صحتها. لهذا الغرض، قام الباحثون بتطوير مقاييس متعددة لقياس الالتزام التنظيمي وحاولوا التعرف على مؤشرات الالتزام السلوكي التي طرحها **BECHER**. (درويش، 2008، صفحة 18)

2- نظرية الالتزام الوجداني:

وجدت نظرية أخرى لفهم الارتباط السيكولوجي بين الفرد والمنظمة تعتمد على التوافق في القيم والأهداف. يُطلق على هذا التصور اسم "التوحد مع المنظمة"، ويشير إلى وجود تشابه في السمات والمصير بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها. تم استكشاف العلاقة بين مفهوم التوحد مع المنظمة ومفهوم الالتزام التنظيمي في ثلاثة اتجاهات مختلفة رئيسية هي: (sheldan 1991) (بوغريغزة و لهزيل، 2015-2016، صفحة 44)

- **الاتجاه الأول** : نظراً لأن مفهوم التوحد ومفهوم الالتزام يُعتبران مفهومًا موحدًا ومتشابهاً، يقترح (Brawn 1969) أن التوحد يشير إلى الالتزام بالمنظمة ككل فيما يتعلق بالخدمة العامة. بينما يروي (sheldan 1991) أن التوحد المهني يشير إلى الالتزام المهني. وبالمثل، يرى (Lee 1987) أن مفهوم التوحد مع المنظمة يتساوى تقريباً مع مفهوم الالتزام التنظيمي لـ (Warch 1958)، وهناك بعض

الدراسات التي تنظر إلى الالتزام باعتباره مفهومًا مماثلًا تمامًا للتوحد، مثل دراسات **Buchanan** (1974).

- الاتجاه الثاني: تمت دراسة التوحد مع المنظمة كأحد عناصر الالتزام التنظيمي، وبالتالي ينظر إلى الالتزام باعتباره مفهوم يتألف من التوحد مع المنظمة والاندماج فيها.
- الاتجاه الثالث : تمت دراسة مفهوم التوحد مع المنظمة ومفهوم الالتزام التنظيمي على أنهما مفاهيم مختلفة ومتباعدة ومن هؤلاء الباحثين نجد **Moel 1995 , Tetick 1992** . (براق، 2007، صفحة 67)

3- نظرية الالتزام المعياري:

يرى **Wiener 1982** أن نموذج الالتزام للمنظمات مثل كل النماذج النظرية ذات فائدة يجب أن يقابل 03 معايير هامة على الأقل: دقة التعريف بالنظرية، التكامل النظري مع غيره من المفاهيم الأخرى ذات الصلة، وجود قوة تنبؤية للنموذج.

ويرى **Weiner** أن أغلب التفسيرات للسلوك التنظيمي ركزت على السلوك الناتج من النماذج الموقفية الشرطية مثل نظرية التوقعات، التدعيم، والافتراض الرئيسي لتلك النماذج هو أنه لتفسير السلوك الفردي في المنظمات التي تحتاج إلى أن تأخذ في الاعتبار الضغوط المعيارية المستخدمة مثل المعايير الأخلاقية والأدبية الفردية. (بوغريغزة و لهزيل، 2015-2016، صفحة 45)

3. أهمية الالتزام التنظيمي

تم تكريس اهتمام كبير من قبل الباحثين لظاهرة الالتزام التنظيمي، وذلك بسبب دورها الحاسم في نجاح واستدامة المنظمات في الواقع الحالي الذي يتسم بشدة المنافسة في بيئات العمل. فعندما يكون جميع الأفراد ملتزمين بأهداف المنظمة ويعملون كفريق لتحقيقها، يصبحون قادرين على تحقيق أداء عالٍ يلبي متطلبات العمل. ويعتبر الأفراد ذوي مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي معروفين بأدائهم الاستثنائي، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ورغبتهم في البقاء في منظماتهم. وعلى الجانب الآخر، يشعر الأفراد الذين يعملون لفترة طويلة في المؤسسة بأنها تلبي احتياجاتهم، مما يقلل من معدل الدوران والغياب . ومما سبق يمكننا استنتاج نقاط تبرز فيها أهمية الالتزام التنظيمي وهي كالآتي :

- يعتبر الالتزام التنظيمي للأفراد مؤشرا هاما في ضمان فاعلية المؤسسة . (خيزر و اخرون،

(1996)

- تحقيق الاستقرار التنظيمي وزيادة معدلات الأداء.

- كلما زاد معدل توافق القيم والأهداف بين الأفراد والمؤسسة أدى ذلك إلى ارتفاع الروح المعنوية للعمال. (درنوني و برقوق، 2014، صفحة 21)
- يعتبر الالتزام التنظيمي أحد المؤشرات الرئيسية التي يمكن استخدامها للتنبؤ بالعديد من الجوانب السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل. فمن المفترض أن يكون الأفراد الذين يظهرون ارتباطاً أعلى بالمنظمة هم أكثر عرضة للبقاء فيها لفترات طويلة ويبدلون مزيداً من الجهد لتحقيق أهدافها.. (حمادات، 2006، صفحة 67)
- يساهم الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين. (العيان، 2005)
- يخفض الالتزام التنظيمي المشاكل التي تحصل بين الإدارة و الموظفين (حريم، 1997، صفحة 30)
- ضمان استمرار الموظفين بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة .
- تنمية السلوك الإبداعي لدى الموظفين وذلك حرصاً منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها. (العايشي، 2019، صفحة 28)

كما يوضح الشكل الآتي أهمية الالتزام التنظيمي على عدة مستويات:

على مستوى الفرد	على مستوى المؤسسة	على المستوى الاجتماعي	على المستوى القومي
✓ الأمان	✓ تحسين الجودة	✓ تعزيز العلاقات	✓ زيادة الناتج القومي
✓ الاستعداد بالتضحية	✓ زيادة الإنتاجية	الاجتماعية	كحصيلة لزيادة
✓ الشعور بالرضا و الاستقرار	✓ تقليل الغياب / التسرب الوظيفي	✓ الارتباط العائلي و السعادة الشخصية	كفاءة و فاعلية الأفراد العاملين في المؤسسة
✓ رفع الروح المعنوية	✓ التنبؤ بسلوك العاملين	✓ الشعور بالرضا	
إيجاد هدف في الحياة	✓ تقبل العاملين للتغيير		
	تبنى الأفراد لأهداف المؤسسة		

يوضح الجدول (06): أهمية الالتزام التنظيمي على المستويات التالية

المصدر : (أبو جياب، 2014، صفحة 19)

16. خصائص الالتزام التنظيمي

تعددت و تنوعت خصائص الالتزام التنظيمي ، و قد أورد (حمادات، 2006، صفحة 68) عدداً من الخصائص وهي :

- يمكن تصوير الالتزام التنظيمي على أنه حالة نفسية تعبر عن الارتباط والتمسك النفسي بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها.
- يعتبر الالتزام التنظيمي عاملاً مؤثراً في قرار الفرد بالاستمرارية في العمل أو مغادرة المنظمة.
- يتميز الأفراد ذوو الالتزام التنظيمي بصفات مثل قبول أهداف وقيم المنظمة واعتبارها جزءاً من هويتهم، وبذل الجهد اللازم لتحقيق أهداف المنظمة.

كما توجد عدة خصائص منها :

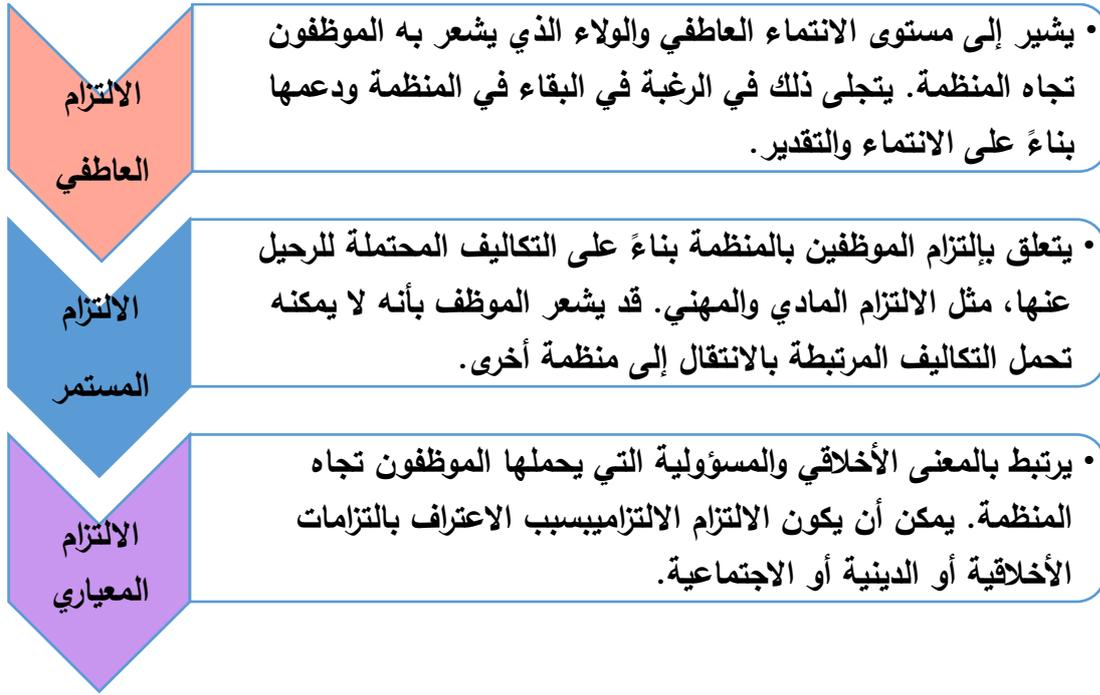
- يتميز الأفراد الملتزمين تنظيمياً بقبولهم لأهداف وقيم المؤسسة الأساسية واعتقادهم فيها.
- يبذلون جهوداً إضافية لتحقيق أهداف المؤسسة ويظهرون انخراطاً عالياً في أنشطتها لفترة طويلة.
- يميلون إلى تقييم المؤسسة بصورة إيجابية ويظهرون تقديراً لما تقدمه.
- يتميزون بالالتزام العميق والمستدام للمؤسسة ويعكسون ذلك في سلوكهم وأدائهم.
- يعبرون عن تفاني وولاء نحو المؤسسة ويعملون بروح الفريق لتحقيق نجاحها. . (حميدات، 2006، صفحة 68)
- يستغرق الالتزام في تحقيقه وقتاً طويلاً، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة . (فليه و السيد، 2005، صفحة 70)
- إن حجم العمل اكبر لدى العاملين الأكثر التزاماً، فالالتزام أداة تؤدي إلى تماسك المجتمع وحفظ النظام لأنه يعتبر الأساس والركيزة الصلبة التي تركز عليها الأخلاق . (رقاني و سنقالي، 2019-2020، صفحة 19)
- يتصرف العاملون الذين يولون أهمية كبيرة لعملهم بطريقة أفضل تتفق ومصالح المؤسسة لشعورهم بان الالتزام رباط أو أداة تجبرهم على طاعتها وعدم عصيانها . (المصري و عامر، 2014، صفحة 61)

5. أبعاد الالتزام التنظيمي.

الباحثون في مجال السلوك التنظيمي قد يميزون بين ثلاثة أنواع من الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الاجتماعية المختلفة. هذه الأنواع هي:

وذلك على النحو الآتي :

- **الالتزام الاستمراري Continuanace Commitment** : فيرى جرينبرج و بارون (2009) أن الالتزام الاستمراري يشير إلى رغبة الفرد القوية في البقاء في العمل في منظمته التي يعمل فيها لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير ، فكلما طال مدة خدمة الفرد في منظمته، فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت مثل التقاعد الصداقات، وغيرها وكثير من الأفراد لا يرغبون في التضحية بهذه الأمور فهؤلاء الأفراد يقال عنهم إن درجة التزامهم الاستمراري عالية . (قيسي، 2019، صفحة 113)
- **الالتزام العاطفي Affective Commitment** : يعكس الالتزام العاطفي للعامل ارتباطه العاطفي واندماجه مع المنظمة. فعندما يكون العامل ملتزماً عاطفياً، فإنه يشعر بالارتباط العاطفي والتوافق مع المنظمة. يتمثل ذلك في رغبته القوية والعميقة في الاستمرار في العمل في المنظمة بسبب الحب والانتماء الذي يشعر به نحوها. وبالتالي، يظل الأفراد الذين يظهرون مستوى عالٍ من الالتزام العاطفي تجاه منظماتهم يعملون فيها، بسبب العلاقة الإيجابية والتعاطف التي يشعرون بها تجاه تلك المنظمات. يرى البعض أن الالتزام العاطفي يعكس قوة رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بمنظمة معينة، لأنه يتفق مع أهدافها وقيمها ويرغب في المشاركة في تحقيق تلك الأهداف. (المغربي، 2007، صفحة 339)
- **الالتزام المعياري Normative Commitment** : ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة ، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها ، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي ، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل ، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة ، ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي ، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة و العامة . (عاشوري، 2017، صفحة 69)



الشكل (08) : يوضح أبعاد الالتزام التنظيمي

المصدر : من إعداد الطالبة

تتفاعل هذه الأبعاد معاً لتشكل مستوى الالتزام التنظيمي الشامل لدى الموظفين. يعتبر الالتزام التنظيمي العالي مرغوباً، حيث يؤدي إلى زيادة الولاء والانتماء والانخراط لدى الموظفين، ويمكن أن يؤثر إيجاباً على أداء المنظمة ورضا العملاء وتحقيق الأهداف المشتركة.

6. مراحل الالتزام التنظيمي :

اختلف الباحثون في تحديد مراحل الالتزام التنظيمي ، عموماً يمكن تصنيف مراحل الالتزام التنظيمي حسب كل باحث. :

ترسخ الالتزام التنظيمي لدى العاملين عبر مراحل يمر بها في منظمته وهذه المراحل أشار إليها (أوريلي، 1999، O'Reilly) كالآتي:

- **مرحلة الطاعة:** تعني أن الفرد يقبل ويستجيب لتأثير الآخرين ويسمح لهم بالتحكم المطلق به من أجل الحصول على مكافأة مادية أو معنوية.
- **مرحلة الاندماج:** تعني أن الفرد العامل يتقبل تأثير الآخرين من أجل تحقيق الرضا الدائم في العمل والتوافق مع الذات. يشعر بالفخر والكبرياء لأنه ينتمي إلى المنظمة ويشعر بالانسجام مع قيمها.

- **مرحلة الهوية:** تشير إلى اكتشاف الفرد لأن المنظمة التي يعمل فيها جزء منه، وأنه هو جزء من المنظمة. يدرك أن قيم المنظمة تتوافق مع قيمه الشخصية ويشعر بالانتماء القوي والانسجام معها. و أوضح بوشنان (Bouchnan,1947) أن الالتزام التنظيمي للفرد مراحل يمر بها وهي :
 - **مرحلة التجربة (التعهد الأولي) :** تبدأ هذه المرحلة من تاريخ مباشرة الموظف لعمله في المنظمة وممتد لمدة سنة واحدة، يخضع الموظف خلالها للإعداد والترتيب والتجربة ، وينسب محور اهتمامه خلال هذه المرحلة على ترسيخ وجوده في المنظمة ومحاولة التكيف مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها ، والسعي للتوفيق بين اهتماماته وميوله وأهدافه مع أهداف المنظمة لإثبات ذاته وجدارته بالعمل فيها. (شتح، 2015-2016، صفحة 08)
 - **مرحلة العمل و الانجاز(التعهد المتزايد) :** وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام. خلال هذه الفترة، يسعى الفرد لتعزيز مفهوم الإنجاز والتأكيد عليه. تتميز هذه المرحلة بأهمية شخصية كبيرة بالنسبة للفرد، حيث يشعر بالقلق والخوف من عدم القدرة على تحقيق النجاح المطلوب. في هذه المرحلة، يتضح وضوحاً الولاء والانتماء للعمل والمنظمة، حيث يتعزز الشعور بالانتماء والتفاعل الإيجابي مع المنظمة. (العوفي، 2005، صفحة 36)
- خلال هذه المرحلة، يبدأ الموظف في بناء علاقته وتعزيز انتمائه للمنظمة. قد يكون قد حصل على تجارب إيجابية في العمل، ويشعر بتحقيق الرضا الوظيفي. قد يزداد الالتزام التنظيمي تدريجياً نتيجة الثقة المتزايدة والاستقرار في الوظيفة والتفاعل مع زملاء العمل والإدارة .
- **مرحلة الثقة بالتنظيم (التعهد الثابت) :** وتبدأ في السنة الخامسة وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث يتقوى لدى الفرد الالتزام الذي تكون فيه بالمرحلتين السابقتين وينتقل من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج. (حمادات، 2006، صفحة 69)
- في هذه المرحلة، يكون الموظف قد وصل إلى مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي. يكون لديه الولاء القوي تجاه المنظمة ويرى نفسه جزءاً لا يتجزأ منها. يكون لديه رغبة قوية في البقاء والمساهمة في نجاح المنظمة، ويعتبر قيم المنظمة وأهدافها جزءاً من هويته المهنية.
- يجب ملاحظة أن هذه المراحل قد تختلف قليلاً من شخص لآخر، وقد يتأثر التزام الموظف بعوامل متعددة مثل الثقة في الإدارة و بين الموظف والمنظمة ، والتطورات المهنية، ورضا العمل، والفرص الوظيفية المتاحة ، التوازن بين الحياة العملية و الشخصية وغيرها.

7. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي :

وجد عدة عوامل ومحددات قد تؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين. بعضها يتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة، في حين يتعلق البعض الآخر بخصائص الفرد والوظيفة، بالإضافة إلى تجاربه وخبراته وإدراكه لظروف بيئة العمل. ، وتم الاعتماد على العوامل التي حددها "مناري مارتش" :

أ- **السياسات** : إن وضع سياسات تلبى هذه الاحتياجات يعزز تحقيق رضا الموظفين ومشاعر الانتماء للمنظمة، لعمل على وضع سياسات داخلية تهدف إلى تلبية احتياجات الموظفين في التنظيم. يعتبر لدى كل فرد مجموعة من الاحتياجات المتداخلة التي تؤثر في سلوكه الوظيفي. يتوقف السلوك على قدرة الفرد على تلبية هذه الاحتياجات، وإذا تم تلبية هذه الاحتياجات، ستتبع نمط سلوك إيجابي يساعد على تحقيق التوازن النفسي، ويؤدي إلى الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء، وبالتالي الالتزام التنظيمي أو الولاء. تختلف هذه الاحتياجات لدى الموظفين من حيث الأهمية والأولية في عملية تلبيتها. وقد أشار "ماسلو" في نظريته لسلم الاحتياجات البشرية إلى الاحتياجات الفسيولوجية، والاحتياجات الأمنية، والاحتياجات الاجتماعية والانتمائية، والحاجة إلى الاحترام، واحتياجات تحقيق الذات. (العوفي، 2005، صفحة 38)

ب- **وضوح الأهداف** : توضيح الأهداف التنظيمية يلعب دورًا هامًا في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الموظفين. فعندما تكون الأهداف واضحة ومحددة، يتمكن الأفراد من فهم وإدراك ما يتعلق بالالتزام التنظيمي وأهميته للمنظمة. ينطبق ذلك على النهج العام والفلسفة التنظيمية وكفاءة الإدارة. وكلما كانت العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة ومفهومة، كلما زاد الالتزام التنظيمي لدى الموظفين. فعندما يكون لديهم فهم واضح للمسار الذي يجب عليهم إتباعه والأدوار التي يجب عليهم أدائها بدقة، يشعرون بالانتماء والالتزام تجاه المنظمة وأهدافها. (اللوزي، 2003، صفحة 129)

و بالتالي، يتعين على المنظمات وضع أهداف تنظيمية واضحة وشفافة، وتوفير توجيهات وإرشادات دقيقة للعمليات التنظيمية ووظائف الإدارة. بذلك، يمكن تحفيز الموظفين للالتزام بشكل أكبر وتعزيز رضاهم وأدائهم الجيد في سبيل تحقيق هذه الأهداف التنظيمية. (Diven)

ت- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد في التنظيم**: المشاركة الإيجابية تساعد على تحقيق أهداف التنظيم وتعزز الالتزام التنظيمي. المشاركة هي المشاركة الفعلية والعقلية للأفراد في موقف جماعي يهدف إلى تحقيق الأهداف الجماعية وتحمل المسؤولية عن تحقيق تلك الأهداف. تشير الدراسات إلى أن المشاركة تعزز الالتزام التنظيمي وتعزز ارتباط الأفراد ببيئة عملهم وتجعلهم ينظرون إلى التحديات باعتبارها تهديدًا

لاستقرارهم وروحهم الجماعية، مما يشجعهم على المشاركة برغبة قوية وروح معنوية عالية. (شتح، 2015-2016، صفحة 14)

ث- **نمط القيادة** : إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به هو إقناع الآخرين في جو عمل مناسب، بضرورة الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز المناسبة، فالقائد الناجح هو يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي عند الأفراد

ج- **العمل على بناء ثقافة مؤسسة**: إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميزة لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دوراً كبيراً في المشاركة في اتخاذ القرارات سيترتب عليه زيادة قوة التماسك المنظمة، وزيادة الالتزام والولاء لها. (بوعروة، بوليفة، جعفر، و بوشمال، 2021-2022، صفحة 12)

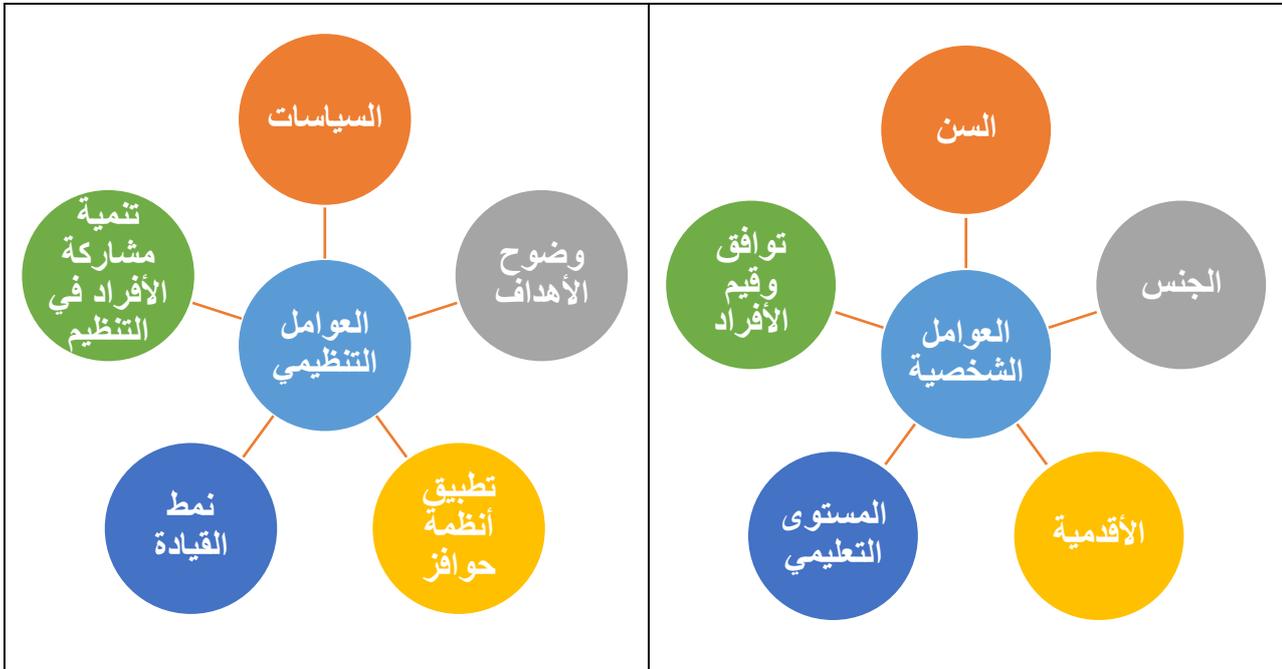
ح- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة**: تحتاج المنظمات إلى أنظمة حوافز مناسبة، سواء معنوية أو مادية، لتحقيق مناخ تنظيمي جيد. وعندما تكون هذه الأنظمة متوفرة بشكل مناسب، يزداد رضا العاملين عن المناخ التنظيمي والمنظمة بشكل عام، مما يؤدي إلى زيادة الالتزام وزيادة معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف. وتوصلت الدراسات إلى أن المنظمات في القطاع العام تستخدم أنظمة الحوافز بشكل أقل وتنفذها بشكل أقل مقارنة بالمنظمات في القطاع الخاص.

توجد كذلك بعض العوامل الشخصية التي تؤثر في الالتزام التنظيمي لدى الفرد و تتمثل في :

أ- **السن** كما يتضح أن هناك علاقة بين سن الفرد ودرجة التزامه للمنظمة. عندما يكون الفرد في سن متقدمة، يزيد تعلقه بالبقاء في المنظمة نظراً لصعوبة الانتقال إلى وظيفة أخرى، مما يعزز الالتزام التنظيمي لديه. بالمقابل، عندما يكون الفرد في سن صغيرة، يكون لديه فرصة للاستكشاف وتجربة فرص جديدة، ويكون أقل تعلقاً بالعمل الحالي، مما ينعكس في انخفاض درجة الالتزام التنظيمي لديه. (بوغريزة و لهزيل، 2015-2016، صفحة 47)

ب- **الأقدمية** : معدل الالتزام التنظيمي يرتفع مع تقدم سنوات الخبرة ويرجع ذلك لعدة أسباب منها التفاعل الاجتماعي بين العامل وزملائه من جهة، والعامل وقيادته المباشرة من جهة أخرى، هذا بالإضافة إلى أنه بتقادم وجود الفرد في محيط العمل تزداد خبرته في أداء العمل ويكتسب الطرق والأساليب الجديدة في التعامل مع الغير، ومن ثم ترتفع معدلات الفرص لديه لتحقيق مراكز وظيفية متقدمة وإمكانية تحقيق بعض الامتيازات الوظيفية الأخرى سواء كانت معنوية أو مادية. (بن صافية، 2014-2015، صفحة 93)

- ت- **الجنس والحالة الاجتماعية** : بعض الأبحاث تشير إلى أن النساء يظهرن مستويات أعلى من الالتزام التنظيمي مقارنة بالرجال. ومن جهة أخرى، تشير بعض الأبحاث الأخرى إلى عدم وجود علاقة بين الجنس والالتزام التنظيمي. يمكن أن تكون النتائج الأولى أكثر صحة فيما يتعلق بالمنظمات العامة وخاصة المنظمات التقليدية التي تشهد وجود نسبة عالية من الموظفات..
- ث- **توافق وقيم الأفراد** إذا اعتبر الأفراد المنظمة مكاناً يلبي احتياجاتهم وتتوافق توقعاتهم مع ما تقدمه المنظمة، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي . (بوغريزة و لهزيل، 2015-2016، صفحة 49)
- ج- **المستوى التعليمي** وفقاً للدراسات، هناك ارتباط سلبي بين المؤهل العلمي للفرد ومستوى الالتزام التنظيمي. يعود السبب في ذلك إلى ارتفاع التوقعات للأفراد الأكثر تعليماً من المنظمة وزيادة التفرغ للمهنة التي يعملون بها، وتوافر فرص العمل الخارجية، مما يؤثر سلباً على مستوى الالتزام التنظيمي ويقال منه . (بوعروة، بوليفة، جعفر، و بوشمال، 2021-2022، صفحة 12)
- نذكر أن هذه العوامل الشخصية تعمل جنباً إلى جنب مع العوامل السياقية و المنظماتية الأخرى لتشكيل الالتزام التنظيمي. قد يكون لكل فرد تفضيلات ومؤثرات فردية مختلفة تؤثر على الالتزام التنظيمي بشكل مختلف.



الشكل رقم (10) : يمثل العوامل الشخصية و التنظيمية المؤثرة في الالتزام التنظيمي

8. طرق القياس الالتزام التنظيمي :

رصد درجة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد داخل المنظمة يعد عملية مهمة تهدف إلى قياس النتائج والاستفادة منها، وقد تتجلب هذه العملية تكاليف متنوعة. تختلف مقاييس الالتزام التنظيمي من حيث طبيعتها ومكوناتها، حيث تنقسم إلى مقاييس موضوعية ، ومقاييس ذاتية وهي كالتالي : (ستي، 2016-2017، صفحة 32)

أولاً- المقاييس الموضوعية: يتم قياس الالتزام التنظيمي من خلال الآثار السلوكية التي تعكس تأثيره على السلوك الفعلي للأفراد داخل المنظمة. يتم ذلك من خلال استخدام وحدات قياس موضوعية تساعد في تحديد مدى رغبة الفرد في الاستمرار في التنظيم، وتقييم مستوى تحمله لظاهرة الدوران في العمل، وتسجيل كمية الحوادث، وقياس مستوى الأداء، وتسجيل حالات الغياب. الخ . (زاوي، 2020، صفحة 47)

ثانياً- المقاييس الذاتية: تُقيّم درجة الالتزام التنظيمي بواسطة طرق تقديرية تعكس تقدير العاملين لمدى التزامهم، وغالبًا ما تكون هذه الطرق غير قادرة على إنشاء مؤشرات محددة تكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي بشكل فوري. (حنونة، 2006، صفحة 21)

وقد تناول عدد من الباحثين هذه المقاييس، وكان من بينها الآتي :

- **مقياس ثورنتين:** والذي تضمن 8 فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام كما تضمن 7 فقرات أخرى خماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني. (زاوي، 2020، صفحة 48)
- **مقياس بورتر و زملاؤه (1969) :** أطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي و يتكون من 15فقرة تستهدف قياس:

- درجة التزام الأفراد بالمنظمة.
- ولاء و إخلاص الأفراد.
- الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة و قبولهم لقيامها.

وقد استعان بمقياس (likert) السباعي لتحديد درجة الاستجابة،و يستخدم هذا المقياس لوصف

الالتزام بشكل عام . (مومن، 2018-2019، صفحة 73)

- **مقياس كوردين وزملائه: al,et Cordon :** يهدف إلى قياس الالتزام التنظيمي من خلال أربعة أبعاد رئيسية، وهي: الولاء، المسؤولية، الرغبة في العمل، والإيمان بالمنظمة. تم بناء هذا المقياس بواسطة استخدام ثلاثة مصادر رئيسية. أولاً، تم إجراء مقابلات لتحديد الخصائص المتعلقة بالمشاعر والقيم والأعمال

التي تتعلق بالانتماء للمنظمة. ثانيًا، تمت مراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الالتزام التنظيمي. وأخيرًا، تم استخدام استبانة تحتوي على فقرات تحمل مؤشرات إيجابية وسلبية . (قدور و دخانة، 2020-2021، صفحة 31)

- **مقياس جورج وزملائه** : و هو محاولة لقياس الالتزام القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال 6 فقرات عبرت كل منها عن واحدة من القيم التالية:

- استخدام المعرفة والمهارة.
- العمل مع زملاءه بكفاءة عالية.
- بناء سمعة جيدة كأستاذ العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات.
- المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص. (شتح، 2015-2016، صفحة 18)

- **مقياس الين وماير** : ويطلق عليه اسم اختبار الالتزام التنظيمي "Questionnaire"

" **Commitment Organizational** : و الذي يرمز له بالرمز (OCQ'L) ، المكون من (18) بند تقيس 3 أبعاد هي :الالتزام العاطفي (6 بنود) ، والالتزام المستمر (6 بنود) ، الالتزام المعياري (6 بنود) ، وقد بني هذا الاختبار بطريقة يمكن تكييفه لمختلف مجتمعات البحث ، واستعان بمقياس ليكرت السباعي أو الخماسي لتحديد درجة الاستجابة . (درونوي و برقوق، 2014، صفحة 144)

يجب توجيه الاهتمام إلى استخدام أداة قياس تتناسب مع طبيعة المنظمة والسياق المحدد، ويفضل أن يتم اختيار أداة قياس معتمدة وذات موثوقية وصحة عالية . بالإضافة إلى ذلك يمكن للباحثين تطوير أدوات قياس مخصصة للالتزام التنظيمي بناءً على متطلبات دراستهم وسياقهم الخاص.

9. نتائج قياس الالتزام التنظيمي :

تتبع نتائج قياس الالتزام التنظيمي على جميع المستويات : الفردي أو المنظماتي نتائج سلبية وأخرى ايجابية:

- **على مستوى الفرد**: الارتباط الإيجابي بين مستوى الالتزام التنظيمي ونتائج إيجابية مثل الانتماء والأمان والتصور الذاتي الإيجابي والشعور بالقوة ووجود أهداف حياتية. يؤدي الالتزام المرتفع إلى زيادة المكافآت التي يحصل عليها الفرد، مما يشجعه على بذل المزيد من الجهد. ومن جهة أخرى، النتائج السلبية تشير إلى أن المزايا التي يحصل عليها الفرد من الالتزام قد تكون مرتبطة بالتكاليف، حيث قد يواجه الفرد بعض الجوانب السلبية للالتزام :

- زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية فالفرد يلتزم اتجاه منظمة معينة فإنه يبذل الوقت والجهد ا مما يؤثر على لالتزامات الأخرى مما يؤدي إلى زيادة الضغوط على الفرد.
- قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي. (السبع و بن دكن، 2019-2020، صفحة 23)
- على مستوى الجماعة :

حيث تتمثل النتائج الإيجابية لجماعات العمل في ما يلي:

- كلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل جهد أكبر وبالتالي زيادة فاعليتها.
- كلما زادت درجة الالتزام عند المجموعة زادت درجة التماسك بينهما.
- في حين أن النتائج السلبية على مستوى جماعة العمل تتمثل في:
- انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمالة .
- انخفاض معدل دوران العمل وبالتالي عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة.

وفي هذا الصدد يرى "أوليفر" أنه من الخطأ الاعتقاد بأن ارتفاع معدل الدوران يمثل مؤشراً سلبياً على طول الخط، فعندما يترك الأفراد الأقل التزاماً المنظمة قد يأتي أفراد آخرون لديهم أفكار جديدة ونافعة بصورة أفضل.

- التفكير الجماعي يجعل مجموعة العمل أقل انفتاحاً على الآراء والقيم الجديدة.
- زيادة فرص الصراع بين المجموعة والمجموعات الأخرى. (زاوي، 2020، صفحة 49)
- على مستوى المنظمة :

بالنسبة للالتزام المنظمات فنجد أن النتائج الإيجابية له تتمثل فيما يلي:

- زيادة فرص الفاعلية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال زيادة الجهد المبذول.
- انخفاض نسبة الغياب والتأخر.
- زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد الموجودين خارج التنظيم ، لأن الأفراد الأكثر التزاماً يعطون صورة إيجابية وواضحة عن المنظمة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية.
- أما النتائج السلبية للالتزام التنظيمي على المنظمة فتتمثل في :

- انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف إذ أن الأفراد يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم يميلون عادة لمنافسة سياسات المنظمة مما يحد من قدرة المنظمة على الابتكار، ففي دراسة قام بها أحد

الباحثين في شركة "جينيرال" "موتورز وجد أن أفراد الإدارة العليا الذين يتسمون بدرجة من الالتزام والولاء للمنظمة عادة ما تخلق لديهم القدرة على الابتكار والخلق . (برياخ، 2014، صفحة 39)

مهمة تحليل نتائج قياس الالتزام التنظيمي هي التعمق في فهم العوامل التي تؤثر على مستوى الالتزام، سواء كانت إيجابية أم سلبية، واتخاذ الإجراءات المناسبة لتعزيز الالتزام وتحسين الأداء التنظيمي ، كما أنه يتطلب الحصول على بيانات كافية وتحليلها بشكل دقيق، بالإضافة إلى مراعاة العوامل الثقافية والسياقية التي قد تؤثر على تفسير النتائج ، والجدول التالي يلخص النتائج السلبية و الايجابية على المستويات الثلاثة السابقة:

الآثار الممكنة		مستوى التحليل
سلبية	ايجابية	
<ul style="list-style-type: none"> - انخفاض القدرة على الحركة و التقدم الوظيفي - زيادة الضغوط المرتبطة بالعائلة و العلاقات الاجتماعية . -انخفاض القدرة على النمو والتطور الذاتي . 	<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالانتماء . - الأمان. - الأهداف والاتجاه. - التطور الذاتي الايجابي . - المكافآت التنظيمية. - الجاذبية للعاملين . 	الفرد
<ul style="list-style-type: none"> -التفكير الجماعي -انخفاض القدرة على الابتكار و التكيف -الصراعات بين الجماعات 	<ul style="list-style-type: none"> - ثبات العضوية - فعالية الجماعة -التماسك 	جماعة العمل
<ul style="list-style-type: none"> -انخفاض القدرة على التطور و التكيف 	<ul style="list-style-type: none"> -جهود الفرد -انخفاض معدل الدوران -انخفاض نسبة الغياب -انخفاض نسبة التأخير -الجاذبية للأعضاء الموجودين خارج التنظيم . 	التنظيم

جدول رقم (07) : يمثل النتائج المترتبة على الالتزام التنظيمي

المصدر : (مومن، 2018-2019، صفحة 76)

بالرغم من وجود بعض النتائج السلبية للالتزام التنظيمي على التغييرات الوظيفية للأفراد، إلا أن النظرة الأكثر منطقية تؤكد أن الالتزام التنظيمي هو ظاهرة إيجابية تؤدي إلى نتائج مرغوبة للعاملين مثل زيادة الثقة في الإدارة، وزيادة الانتماء الوظيفي، وارتفاع مستوى الأداء، والرضا الوظيفي، وانخفاض معدل الدوران، وانخفاض نسبة الغياب والتأخير . (حلس، 2012، صفحة 50)

10. مصادر تعزيز الالتزام التنظيمي:

هناك العديد من المصادر التي يمكن أن تساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي منها نجد :

- ✓ **إثراء الوظائف** : تتمثل هذه الطريقة في إضافة عناصر إلى الوظائف تُسمى أحيانًا عناصر محتوى العمل. يتم إضافة العوامل المحفزة التي طرحها هرزبرغ في نظريته للعاملين. عندما تؤدي الوظائف إلى انخفاض الرضا والدافعية للأفراد العاملين، يجب إعادة تصميمها لتوفير الفرصة للأفراد للنمو والتطور من خلال زيادة معرفتهم وفهمهم ومستوى الإبداع في العمل لديهم . (الحري، 2012، صفحة 181)
- ✓ **ربط مصالح الشركة بمصالح موظفيها** : أي عندما يكون لهم نفس الاهتمامات والمنافع فمثلًا في الشركات التي تتبنى سياسة المشاركة في الأرباح والبرامج التشجيعية للموظفين ، مثل شركة برنس لتصنيع الأجزاء الأوتوماتيكية، يتم منح علاوة سنوية للموظفين استنادًا إلى أرباح الشركة العامة وأرباح وحدات الأعمال والأداء الفردي. يعتقد الموظفون في هذه الشركة أن مصالحهم الشخصية متوافقة مع مصالح الشركة. وعندما تتوافق هذه المصالح ، يزداد الالتزام العالي بين الموظفين. (عدودة ز.، 2014-2014، صفحة 47)
- ✓ **العلاقات التعاونية** : تزداد الالتزامية لدى الأفراد عندما يتمتعون بفهم مشترك ووعي واسع بعدد كبير من المسائل من وجهة نظر مشتركة. ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال وجود علاقات تعاونية في تحديد الأهداف ووضع المعايير التي يجب على الجميع الالتزام بها.
- ✓ **الظروف والأحداث والاجتماعية** من الطبيعي أن يزداد تماسك الأفراد والتزامهم بمؤسساتهم عند تعرضهم لأي تهديد خارجي قد يؤثر على مستقبل مؤسساتهم ومن ثم مستقبلهم الشخصي. (عاشوري، 2017، صفحة 31)

خلاصة :

و في الأخير ، بعد استعراض مختلف جوانب الالتزام التنظيمي و الإحاطة بها ، تم التوصل إلى إن الالتزام التنظيمي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات فهو يشير إلى الحالة نفسية والعاطفية التي يظهرها الأفراد تجاه منظماتهم، ويوضح البحث مجموعة من المفاهيم حول الالتزام التنظيمي ، وتعرض إلى أهميته و الخصائص التي تميزه عن باقي المتغيرات كما و أنه يتأثر بالعوامل الشخصية والتنظيمية .

ويعد الالتزام التنظيمي مرتبطاً بالمشاعر العاطفية والانتماء والتفاعل مع المنظمة ، ويؤثر بشكل مباشر على السلوك المهني والأداء العام للموظفين ، كما تناولنا كذلك أبعاد الالتزام التنظيمي ، التي تتمثل في الالتزام العاطفي الذي يعبر عن العلاقة الوجدانية للعامل في المنظمة ، والالتزام الاستمراري الذي يعكس الرغبة في البقاء في عضوية المنظمة .



الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

للدراية

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

1. منهج الدراسة
2. الدراسة الاستطلاعية
3. مجال الدراسة
4. عينة الدراسة
5. أدوات الدراسة
6. الخصائص السيكومترية
7. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

1. تعريف المنهج:

بناءً على الإشكالية والفرضيات والتساؤلات، يتم اختيار المنهج البحثي من قبل الباحث. وفي هذه الدراسة، وقد استعمل في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لكوننا ندرس طبيعة العلاقة بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي ويعد المنهج الوصفي الارتباطي أحد أنواع المناهج الوصفية، ويُستخدم في قياس العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع دف هذا المنهج إلى تحديد ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين إيجابية أو سلبية، وبالتالي التنبؤ بمستوى معين من الارتباط في شكل كمي .

و تعتبر العلاقات الارتباطية خطوة أولية في البحث، حيث تساعد في توجيه الباحث نحو دراسة أكثر شمولاً وتفصيلاً للموضوع. بناءً على نتائج الدراسة، يمكن للباحث أن يستكشف ويحلل العوامل الأخرى المؤثرة ويعمل على فهم أعمق للظاهرة المدروسة . (<https://mobt3ath.com>)

2. الدراسة الاستطلاعية

يُطلق على الدراسة الاستطلاعية عدد من الأسماء المختلفة كالدراسة الكشفية أو الدراسة التمهيديّة أو الدراسة الصياغية، وهي أول الخطوات الأساسية في الأبحاث الاجتماعية ، وفي دراستنا الحالية قمنا بدراستنا الاستطلاعية في المؤسسة الاستشفائية سي الحواس ببلدية مشونش ولاية بسكرة حيث تعتبر المؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأمراض العقلية سي الحواس مشونش - ولاية بسكرة من أهم المراقبة الصحية لولاية بسكرة فلها دور هام جدا في تقديم الخدمات الصحية العقلية والنفسية لسكان بلدية مشونش ولاية بسكرة وما جاورها. فسنترك إلى الجزء التعريفي بالمؤسسة محل الدراسة من خلال تقديم نظرة شاملة حول تعريفها وتأسيسها وهيكلها التنظيمي وأهدافها :

أ. التعريف عن المؤسسة :

هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تابعة لوزارة الصحة ، تم بناؤها في سنة 2008 وسلمت المؤسسة في سنة 2013 وتم تأسيس المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية مشونش بالمرسوم التنفيذي 2017/132 المؤرخ 23 مارس 2017 ولحقها بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية سي الحواس و المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان برخصة رقم 2017/04

المؤرخ 2017/03/26 وتم تدشينها والعمل يوم 29 مارس 2017 بناء طلب السيد مدير الصحة والسكان للولاية والسبب راجع الاكتظاظ في مصلحة في مستشفى حكيم سعدان.

ب. الموقع الجغرافي : تقع في بلدية مشونش التابعة لولاية بسكرة وتبعد عن مقر الولاية ب30 كلم ، يحدها شمالا تكوت ، سيدي عقبة ، شرقا الشتمة و غربا ولاية باتنة ، تقدر مساحة المستشفى ب4915 متر مربع .

ج. الموارد البشرية للمؤسسة :

- الاداريين : 25 إداري بمختلف الرتب
- الاطباء الأخصائيين : 08 اطباء اخصائيين ، 02 في الطب العقلي للأطفال و المراهقين و 06 اخصائيين في الأمراض العقلية .
- الأطباء العامون : 12 طبيب عام للصحة العمومية
- الصيدلانية : 02 صيدلي عام للصحة العمومي
- الأخصائيين النفسانيين : 08 أخصائيين تختلف درجة شهادتهم من مختص إلى آخر .
- الشبه طبي : 14 ممرض للصحة العمومية ، 02 مخبريين ، 39 مساعد التمريض
- البيولوجيين في الصحة العمومية : 06
- الأعوان المتعاقدين : 52 .

د. أهداف المؤسسة الاستشفائية الأمراض العقلية سي الحواس :

- التكفل بالصحة العامة للسكان بالنسبة للفرع العام ، و التكفل بالصحة النفسية للسكان بالنسبة لفرع الأمراض العقلية .
- ضمان تنظيم و برمجة العلاج الاستشفائي و العقلي و التشخيص العقلي و النفسي و اعادة التأهيل الطبي و الاستشفاء
- تطبيق البرامج الوطنية الصحية
- ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية
- ضمان تحسين المستوى لمستخدمين المصالح الصحة و تجديد معارفهم

3. مجالات الدراسة:

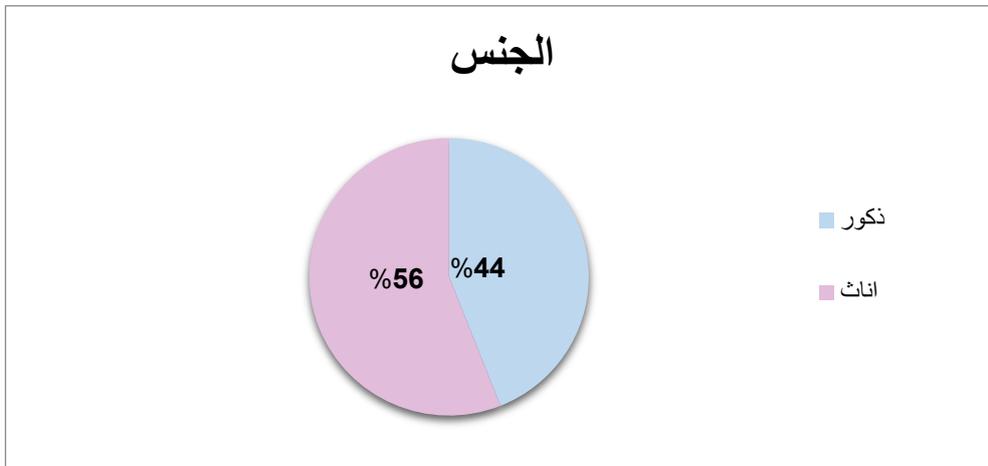
- **المجال المكاني :** أجريت هذه الدراسة على مستوى المؤسسة الاستشفائية الشهيد سي لحواس بمشونش ولاية بسكرة.
- **المجال الزمني :** أجريت الدراسة من شهر مارس إلى غاية شهر مايو من سنة 2023.

3- عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من ممرضين الاستعجال الطبي بعدد 50 ، من كلا الجنسين و تختلف خبرتهم المهنية من فرد إلى آخر ، حيث تمت الدراسة في ولاية بسكرة على مستوى المؤسسة الإستشفائية الشهيد سي الحواس، وتم اختيار العينة بطريقة العينة القصدية حيث تم توزيع 50 استبيان و تم استرجاع 50 استبانة ، والجدول والأشكال الآتية توضح أهم خصائص العينة :

النسب المئوية	التكرار	الجنس
44	22	ذكور
56	28	اناث
100	50	المجموع

الجدول رقم(08) : يوضح خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس

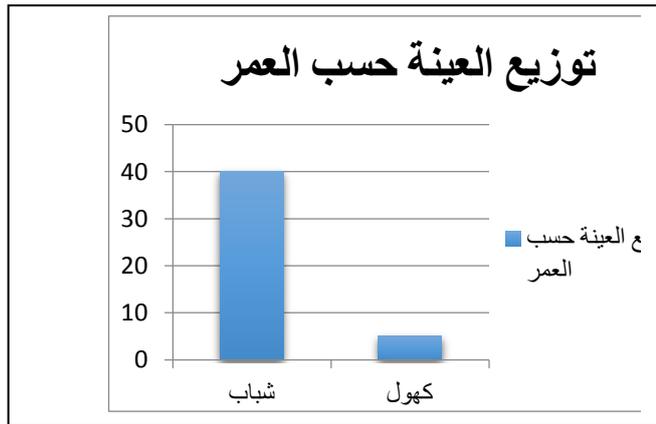
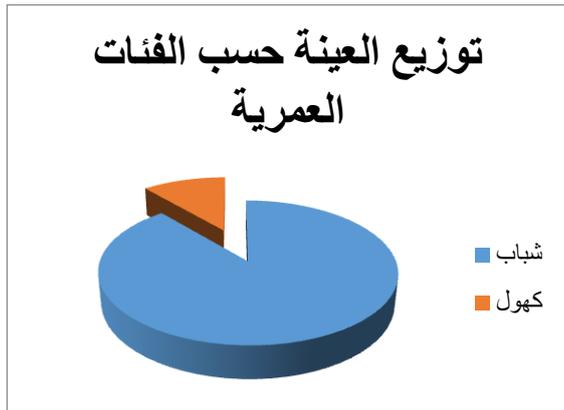


الشكل رقم: (11) يوضح خصائص العينة حسب الجنس

يوضح الجدول رقم 08 و الشكل رقم 11 توزيع العينة حسب متغير الجنس حيث بلغت فئة الذكور 22 فردا بنسبة 44%. بينما بلغ عدد الإناث ونسبتهن 28 فردا و56% .

النسب المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
90	45	شباب (20-30)
10	05	كحول (31-40)
100	50	المجموع

الجدول رقم (09) : يوضح خصائص العينة حسب الفئات العمرية.



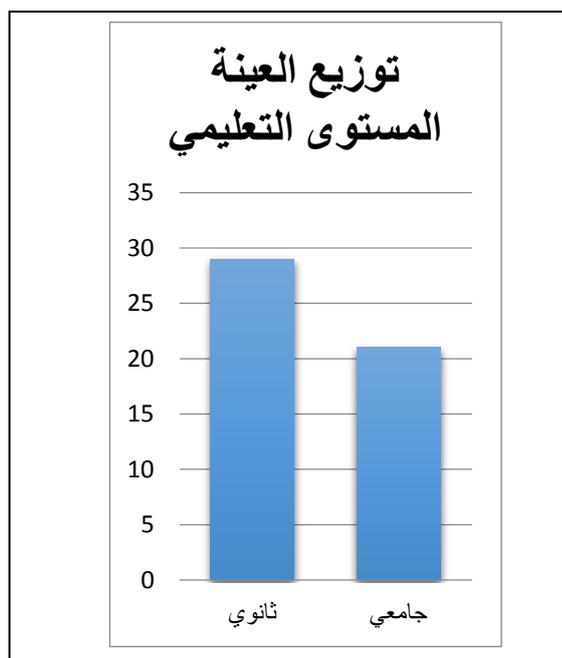
الشكل رقم : 11 و12 يوضح خصائص العينة حسب الفئات العمرية.

يوضح الجدول رقم: (09) والشكل رقم: 11 و12 خصائص العينة حسب متغير السن حيث يتوزع أفراد العينة على فئتين عمريتين :

- فئة الشباب : ما بين 20 و 31 سنة: بعدد 40 فردا ونسبة 90%.
- فئة الكحول : ما بين 31 و 40 سنة: بعدد 05 أفراد وبنسبة 10%.

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
58	29	ثانوي
42	21	جامعي
100	50	المجموع

الجدول رقم (10) : يوضح خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



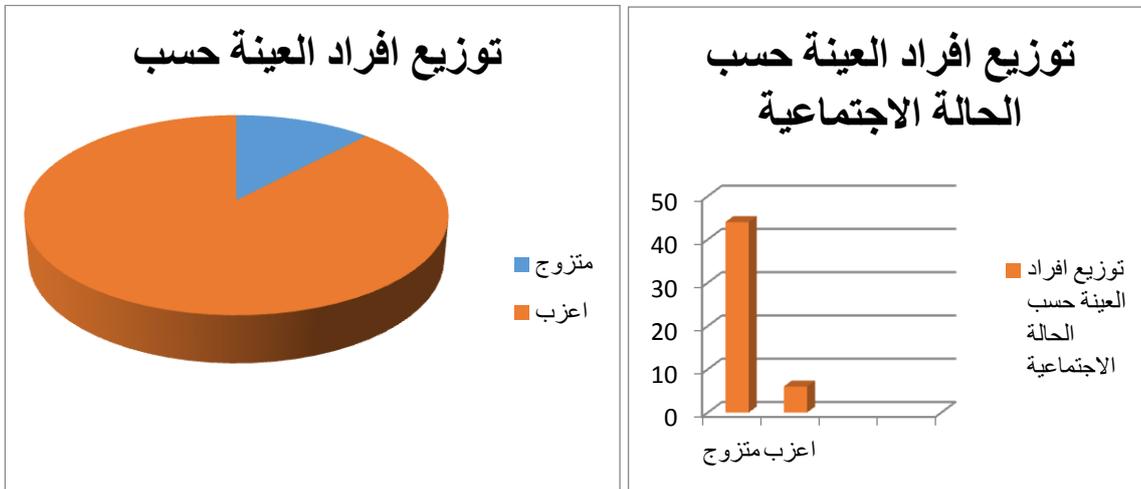
الشكل رقم 14 و 15 : يوضحان خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

يوضح الجدول رقم : 10 والشكل رقم : 14 و 15 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي حيث توزعوا على ثلاث مستويات تعليمية:

- مستوى التعليم الثانوي: بعدد 29 فردا ونسبة 58%.
- مستوى التعليم الجامعي: بعدد 21 فردا ونسبة 42%.

النسب المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
88	6	متزوج
12	44	أعزب
100	50	المجموع

الجدول رقم (11) : يوضح خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية.



الشكل رقم 16 و 17: يوضحان خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية.

يوضح الجدول رقم : 11 والشكل رقم: 17 و16 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية حيث توزع الافراد على اربع فئات كالتالي:

- فئة المتزوجين : بعدد 06 فردا متزوجا بنسبة مئوية 12 %
- فئة العزاب : بعدد 44 أفراد بنسبة 88%

5. أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيانين في عملية جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة هما: مقياس توقعات فعالية الذات العامة من إعداد (Ralf Schwarzer) والمترجم إلى اللغة العربية من طرف سامر جميل رضوان وتم حساب خصائصه السيكومترية من طرف الباحثة سعاد زعروري ، واستبيان الالتزام الصحي من إعداد الباحث سعادة عبد الحق ، حيث تم تطبيق الأداتين على عينة من مرضي الاستعجالات الطبية لمستشفى سي الحواس للأمراض العقلية

4-1 مقياس توقعات فعالية الذات العامة:

4-1-1-1 التعريف بمقياس توقعات فعالية الذات العامة : الاستبيان الذي تم استخدامه في الدراسة هو استبيان تم تصميمه بواسطة رالف شفارتسزر من جامعة برلين في ألمانيا. تم ترجمة هذا الاستبيان إلى عدة لغات، وقمنا في دراستنا باستخدام النسخة العربية المترجمة التي تمت بواسطة سامر جميل رضوان . يتكون هذا الاستبيان من سلسلة من العبارات التي يتم طرحها على المشاركين، ويطلب منهم تقدير إمكانية الاستجابة وتصنيفها على مقياس يحتوي على عدة بدائل، مثل "أبداً، نادراً، غالباً، دائماً". تستخدم هذه البدائل لتقدير مدى توافق المشاركين مع العبارات المطروحة.

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول آراء واتجاهات المشاركين وتقديرهم لمختلف العبارات الموجودة في الاستبيان. يتيح استخدام هذا النوع من الأدوات للباحثين فهم العلاقات والاتجاهات المحتملة بين المتغيرات المدروسة. من المهم أن يتم تطبيق الاستبيان بطريقة موحدة وموثوقة لضمان جودة البيانات المجمعة وصحة النتائج التي يتم استنتاجها منها.

4-1-2 طريقة التصحيح:

(أبداً-1) ، (نادراً-2) ، (غالباً-3) ، (دائماً-4).

البدائل	أبداً	نادراً	غالباً	دائماً
الدرجات	1	2	3	4

الجدول رقم (12): يوضح طريقة تصحيح مقياس فعالية الذات.

تصنف الدرجات كالآتي:

(من 10 إلى 20) فعالية ذات منخفضة أو انخفاض توقعات فعالية الذات العامة.

(من 21 إلى 30) فعالية ذات متوسطة.

(من 31 إلى 40) فعالية ذات مرتفعة أو ارتفاع توقعات فعالية الذات العامة.

المجالات	(من 10 إلى 20)	(من 21 إلى 30)	(من 31 إلى 40)
التصنيف	فعالية ذات منخفضة	فعالية ذات متوسطة	فعالية ذات مرتفعة

الجدول رقم (13) : يوضح تصنيف درجات فعالية الذات.

3-1-4 الخصائص السيكومترية لمقياس فعالية توقعات فعالية الذات:

تمت حساب الخصائص السيكومترية لمقياس فعالية توقعات فعالية الذات الذي تمت ترجمته من طرف سامر جميل رضوان من طرف الباحثة سعاد زعروري فكانت النتائج كما هو موضح ف الجدول الآتي:

1-3-1-4 حساب ثبات استبيان توقعات فعالية الذات باستعمال معامل الفا كرونباخ:

العينة N	البنود Nombre d'éléments	معامل الفا كرونباخ Alpha de cronbach
50	10	0.77

الجدول رقم (14) : يوضح قيمة معامل الفا كرونباخ لاستبيان فعالية الذات.

يبين لنا الجدول رقم 14 أن معامل الفا كرونباخ بلغت قيمته 0.77 وهو قيمة مقبولة تعبر عن ثبات مقياس توقعات فعالية الذات.

2-3-1-4 حساب صدق استبيان توقعات فعالية الذات:

أ- حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان توقعات فعالية الذات:

تم حساب الاتساق الداخلي لاستبيان توقعات فعالية الذات وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية لاستبيان توقعات فعالية الذات.

البنود	معامل الارتباط
1	**0.454
2	**0.311
3	**0.459
4	**0.549
5	**0.668
6	**0.503
7	**0.691
8	**0.600
9	**0.696
10	**0.768

الجدول رقم (15): يوضح معامل ارتباط كل بند بالدرجة الكلية لاستبيان فعالية الذات.

يوضح لنا الجدول رقم: 15 أن معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية دالة عند مستوى الدلالة 0.01 مما يدل على صدق استبيان توقعات فعالية الذات.

ب- حساب الصدق التمييزي لاستبيان توقعات فعالية الذات:

فعالية الذات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت)	مستوى الدلالة
الفئة العليا	26	33.4375	2.31318	107.751	0.01
الفئة الدنيا	24	26.0000	2.63461		
المجموع	50	30.7600	4.33571		

الجدول رقم(16) : يوضح الفروق بين متوسطات الفئة العليا والدنيا لاستبيان توقعات فعالية

الذات

من خلال الجدول رقم : 16 يتبين لنا وجود فروق واضحة بين متوسطات الفئة العليا والدنيا حيث قدرت قيمة (ت) ب: 107.751 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 مما يدل على الصدق التمييزي لاستبيان توقعات فعالية الذات بين المجموعتين.

4-2 استبيان الالتزام التنظيمي:

قام الباحث سعادة عبد الحق بإعداد الاستبيان بغية قياس الالتزام التنظيمي لدى عاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية بطولقة ويحتوي المقياس 30 بندا موزعة على ثلاثة محاور كالتالي:

- المحور الأول : الالتزام العاطفي ويضم العبارات : (1. 2. 3. 4. 5 . 6).
- المحور الثاني : الالتزام بزيارة الطبيب والفحوصات الطبية ويضم العبارات : (7. 8. 9. 10. 11. 12).
- المحور الثالث : الالتزام المعياري ويشمل العبارات : (13. 14. 15. 16. 17. 18).

تقدم الإجابة على كل بند باختيار احد البدائل الاربعة ، بوضوح علامة (x) أمام الخانة المناسبة : وهي أبدا ، أحيانا ، غالبا ، و دائما.

4-2-1 مفتاح التصحيح

ويعتبر مقياس ليكارت من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء، كما يعتبر أكثر مقاييس الاتجاه التي تعمل على تحديد ما يعتقد أو يدركه الفرد، وقد تم استخدام مقياس " ليكارت الخماسي " لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح يف الجدول الآتي:

البدائل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5

الجدول رقم (17) : يوضح مفتاح تصحيح استبيان الالتزام التنظيمي

ويتم تصنيف درجات الإجابة كالتالي:

➤ الالتزام تنظيمي منخفض : من 18 إلى 42 درجة.

- الالتزام الصحي متوسط : من 43 درجة إلى 67 درجة.
- الالتزام الصحي مرتفع : من 68 إلى 90 درجة

المجال	من 18 إلى 42	من 43 درجة إلى 67	من 68 إلى 90
التصنيف	الالتزام التنظيمي منخفض	الالتزام التنظيمي متوسط	الالتزام التنظيمي مرتفع

الجدول رقم (18) : يوضح تصنيف درجات استبيان الالتزام التنظيمي

4-2-2 الخصائص السيكومترية لاستبيان الالتزام التنظيمي : قام الباحث سعادة عبد

الحق بحساب الخصائص السيكومترية لاستبيان الالتزام على التالي:

- **الصدق الظاهري** بعد الانتهاء من تصميم الاستبيان وتصنيفها في صورتها النهائية بما يتناسب مع أهداف الدراسة، وبعد القيام بتوزيع الاستبانة على عينة البحث قمنا بإيجاد معامل صدق الاستبانة من خلال حساب جذر معامل الثبات ألفا كرونباخ والذي أظهر صدق الأداة كما سيوضحه الجدول رقم (19) .
- **تدقيق المحكمين** : بعد تصميم الاستبانة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أجل تقديم الاقتراحات المناسبة حول العبارات الموجودة بها ومدى ملائمتها لإجراء الدراسة، وتم الأخذ بهذه الاقتراحات بعين الاعتبار ثم الشروع في استخدامها لجمع المعلومات من المبحوثين أنظر الملحق رقم (01)
- **ثبات الأداة** : ويقصد بها مدى الحصول على النتائج نفسها لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات التجانس لأدائها باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمقدار 0.603 فأكثر في هذه الدراسة، حيث توضح النتائج في الجدول رقم (09) أن أداة الدراسة تتميز بالثبات وذلك بالاعتماد على معامل الثبات للإستبانة ككل الذي بلغ (0.755)، ومعامل الصدق الذي بلغ (0.868) مما يمكننا من القول أن أداة الدراسة صادقة لما وضعت لقياسه ، بعبارة أخرى، عبارات القياس تعبر حقيقة عما وضعت لقياسه، كانت النتائج كما يلي:

■

معامل الصدق	معامل الثبات " الفا كرونباخ"	عدد العبارات	المحور	الالتزام التنظيمي
0.892	0.797	6	الالتزام العاطفي	
0.704	0.383	6	الالتزام المستمر	
0.868	0.497	6	الالتزام المعياري	
0.873	0.755	18	المجموع	

الجدول رقم (19) : يوضح نتائج حساب الصدق و الثبات لاستبيان الالتزام التنظيمي بالاعتماد على مخرجات SPSS.

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

في هذه الدراسة تم الاعتماد على برنامج Spss النسخة 28 (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) خلال تطبيق المعاملات الإحصائية الآتية:

- معادلة بيرسون للارتباط.
- التكرارات.
- النسب المئوية.
- الانحراف المعياري.
- المتوسط الحسابي.

الفصل الخامس :

عرض و مناقشة

نتائج الدراسة

الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1. مستوى فعالية الذات لدى ممرضي الاستعدادات .
2. مستوى فعالية الذات لدى ممرضي الاستعدادات .
3. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
4. مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الأولى
5. عرض نتائج الفرضية الجزئية
6. مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثانية
7. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
8. مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة
9. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
- 10 . مناقشة وتفسير الفرضية العامة

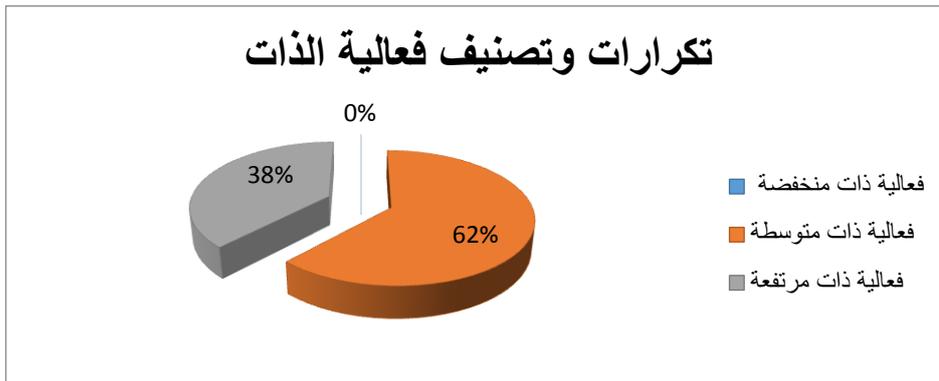
عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1. مستوى فعالية الذات لدى ممرضي الاستجالات .

تشير نتائج دراستنا أن مستوى فعالية الذات لدى ممرضين الاستجالات متوسطة وذلك بعد حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانجراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان توقعات فعالية الذات لشفارتسر كما هو موضح في الجدولين و الأشكال الآتية :

النسبة المئوية	التكرارات	تصنيف فعالية الذات
00	00	فعالية ذات منخفضة (10-20)
62	31	فعالية ذات متوسطة (21-30)
38	19	فعالية ذات مرتفعة (31-40)
100	50	المجموع

الجدول رقم(20) : يوضح مستويات فعالية الذات



الشكل رقم (18) : يوضح مستويات فعالية الذات

العينة N	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
50	3.485	30,02	فعالية الذات

الجدول رقم (21) : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستبيان فعالية الذات

من خلال الجدولين رقم:20 و 21 والشكل رقم: 18 يتضح لنا أن مستوى فعالية الذات متوسط لدى أفراد عينة الدراسة ، وذلك بعد حساب التكرارات والنسب المئوية وتصنيف فعالية الذات، وأيضا حساب قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لاستبيان توقعات فعالية الذات العام ، حيث قدرت نسبة فعالية الذات المنخفضة 00% وذلك لتسجيل 00 استجابة في مجال فعالية الذات المنخفضة. أما بالنسبة لمجال فعالية الذات المرتفعة فقد بلغت نسبة الاستجابات في هذا المجال 62 % بعدد تكرار الاستجابات 31 مرة. أما النسبة الأكثر ارتفاعا فقد كانت في مجال فعالية الذات المتوسطة بنسبة 38% بعدد 19 تكرارا.

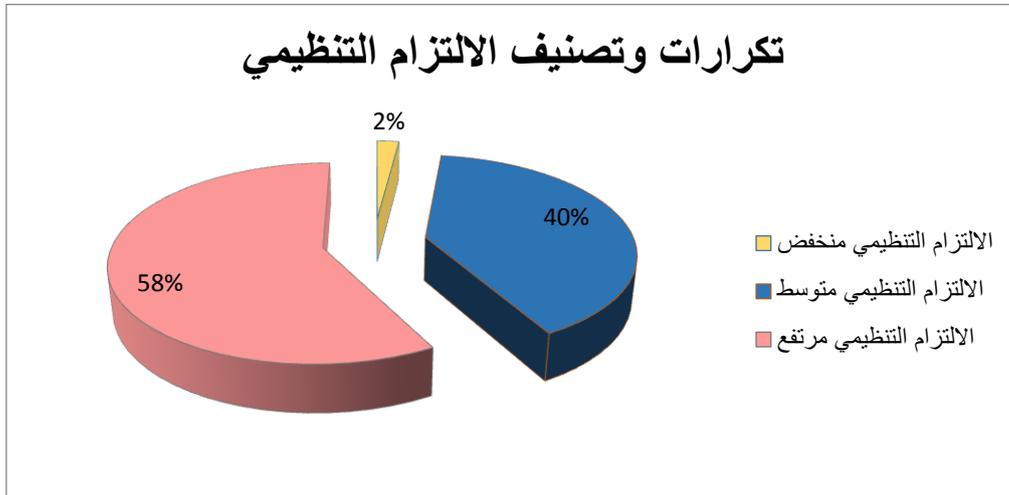
كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستبيان توقعات فعالية الذات العامة 30.20، والانحراف المعياري 3.485 ، وانطلاقا من مستويات فعالية الذات وقيمة المتوسط الحسابي التي تقع في المجال (21-30) توصلنا إلى أن مستوى فعالية الذات لدى أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في مرضي الاستعجالات متوسط ، ، ويمكن ان نفسر تسجيل مستويات متوسطة من فعالية الذات بتداعيات وباء الكوفيد 19 مما أثر على كل الجوانب الجسدية و النفسية و المعرفية و التي تتدرج ضمنها فعالية الذات مما أثر على إدراك الفرد لقدراته على أداء السلوك و التالي ستؤثر أيضا على أدائه السلوكي . كما يمكن إرجاع السبب إلى اختلال الإيقاع السيركادي المتمثل في نتيجة مناوبات العمل المتغيرة باستمرار . نتائج الدراسة تعارضت مع نتائج دراسة دودو صونيا 2017 الموسومة ب "الفعالية الذاتية وعلاقتها بالتوافق النفسي في ضوء متغيري التفاؤل والتشاؤم لدى الفريق شبه الطبي " حيث توصلت إلى أن مستوى الفعالية الذاتية مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة المتمثلة في الطاقم شبه الطبي . كما أنها تعارضت مع دراسة عقاقبة عبد الحميد الموسومة ب "استراتيجيات مواجهة الإجهاد و علاقتها بكفاءة الذات" لدى عينة من الفئات المهنية ، حيث توصلت نتائج دراسته إلى أن مستوى الكفاءة الذاتية (فعالية الذات) مرتفعة لدى أفراد العينة .

2. مستوى فعالية الذات لدى ممرضي الاستعجالات :

تشير نتائج دراستنا أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين الاستعجالات مرتفعة وذلك بعد حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانجراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان توقعات فعالية الذات لشفارتسر كما هو موضح في الجدولين و الأشكال الآتية :

النسبة المئوية	التكرارات	تصنيف الالتزام التنظيمي
02	01	التزام تنظيمي منخفض (18-42)
40	20	التزام تنظيمي متوسط (43-67)
58	29	الالتزام تنظيمي مرتفع (68-90)
100	50	المجموع

الجدول رقم (22) : يوضح مستويات الالتزام التنظيمي



الشكل رقم (19) : يوضح مستويات الالتزام التنظيمي.

العينة N	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
50	9.483	64.78	الالتزام التنظيمي

الجدول رقم (23) : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستبيان الالتزام التنظيمي

من خلال الجدولين رقم:22 و 23 والشكل رقم:19 يتضح لنا أن مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى افراد عينة الدراسة ، وذلك بعد حساب التكرارات والنسب المئوية وتصنيف الالتزام التنظيمي وأيضا حساب قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لاستبيان الالتزام التنظيمي ، حيث قدرت نسبة الالتزام التنظيمي المنخفض 02% وذلك لتسجيل 01 استجابة في مجال فعالية الذات المنخفضة. أما بالنسبة لمجال الالتزام التنظيمي المتوسط فقد بلغت نسبة الاستجابات في هذا المجال 40 % بعدد تكرار الاستجابات 20 مرة. أما النسبة الأكثر ارتفاعا فقد كانت في مجال الالتزام التنظيمي المرتفع بنسبة 38% بعدد 29 تكرارا.

كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستبيان الالتزام التنظيمي 64.78، والانحراف المعياري 9.483، وانطلاقا من مستويات فعالية الذات وقيمة المتوسط الحسابي التي تقع في المجال (68-90) توصلنا إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في مرضي الاستعجالات مرتفع ، يمكن إرجاع تسجيل مستويات مرتفعة من الالتزام التنظيمي إلى العوامل التالية : السياسات التي تساعد تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الاحتياجات المتداخلة التي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد ، أيضا يوجد عامل وضوح الأهداف حيث يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام التنظيمي وللمنظمة اكبر ، كما يمكن ترجيع السبب إلى نمط القيادة إذ أن له دور كبير الذي يجب أن تقوم به هو إقناع الآخرين في جو عمل مناسب ، كما توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة سالم العياشي 2019 الموسومة بـ " الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية " حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان (3.67 ،) مما يعني أن آراء الموظفين في مقر وزارة الشباب والرياضة اتجهت نحو الموافقة على عبارات الاستبيان بمستوى استجابة مرتفع ، وبعد ترتيب المحاور ترتيبا تنازليا وفق متوسطاتها الحسابية ويفسر ذلك

ب إلى تزود العاملين بالصلاحيات التقنية والإدارية والإنسانية للقيام بأداء متميز و ، لأن لإتقان الأعمال لا بد له من زيادة المعرفة فيها إلى جانب زيادة المهارات اللازمة في الإتقان، وهذا ما يؤكد وجود علاقة كبيرة بين القيم السائدة في المنظمة ومستويات التزام أفرادها فالمؤسسة هي المسؤولة عن زرع القيم الايجابية التي تدعو إلى التجديد والابتكار ومشاركة الأفراد في تحقيق أهدافها وتوفير جو عمل ممتاز يزيد من دافعية الفرد نحو تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

فعالية الذات تلعب دورا في السلوك الايجابي ، والالتزام المستمر بعد سلبية

3. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الجزئية الأولى على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات والالتزام المستمر لدى مرضي الاستعجالات. وللتحقق من صحة فرضيتنا قمنا بحساب معامل الارتباط الخطي بيرسون كما سيتبين لنا في الجدول التالي :

العينة	الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الالتزام المستمر	فعالية الذات
50	0.60	0.268		

الجدول رقم (24) يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام المستمر

يتبين لنا من خلال الجدول رقم: 24 أن قيمة معامل الارتباط هي 0.268 وتعتبر قيمة دالة غير دالة إحصائيا مما يشير إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين فعالية الذات والالتزام المستمر لدى مرضي الاستعجالات بمستشفى سي الحواس .

4. مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الأولى : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية

بين فعالية الذات والالتزام المستمر لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس -

مشونش -

عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات و الالتزام المستمر لدى مرضي المؤسسة الإستشفائية سي الحواس - مشونش- مما يعني ان الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على وجود علاقة دالة إحصائيا بين فعالية الذات والالتزام المستمر لدى الممرضين لم تتحقق ، و هي مطابقة لما توصل إليه دراسة الباحث سعادة عبد الحق الموسومة ب " أثر الالتزام التنظيمي

على الإبداع لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد - طولقة- " حيث توصل الى انه لا توجد أثر دال إحصائيا للالتزام المستمر في إبداع العاملين بالطبيب لدى عاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد - طولقة- ، يرجع الباحث في هذه الدراسة السبب إلى يمكن تفسير ذلك بأن الالتزام المستمر أين يجد الموظف نفسه يفاضل بين تكلفة ترك العمل وعوائد بقاءه، ليست حافزا على الإبداع لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة فإبداعهم لا يضمن بقاءهم كما لا يعني عدم إبداعهم مغادرتهم المؤسسة . و أيضا تطابقت مع ما توصل اليه محمد اسماعيل داود الجماسي 2016 في دراسته " العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة " حيث أظهرت نتائج دراسته عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الاستمراري و الأداء الوظيفي لدا العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، فسر نتائج دراسته أن بقاء العاملين في الخدمات الطبية العسكرية ليس نابعاً من التكلفة التي سوف يفقدها الفرد أن ترك المؤسسة، وإنما من مدى الانتماء والإيمان بأهداف المؤسسة التي يعمل بها، وحرص العاملين على سمعتها ومكانتها.

فسر عدم وجود علاقة إرتباطية دالة بين فعالية الذات و الالتزام المستمر كون فعالية الذات تلعب دورا في السلوك الإيجابي يتمثل في القدرة على تحقيق الأهداف ، أما الالتزام المستمر فهو بعد سلبي يتمثل في اعتقاد الممرض أو الموظف عامة أن ترك المؤسسة سيكون مكلفا ، و إمكانية عدم وجود وظيفة أخرى أحسن من التي يشغرها.

5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الجزئية الثانية على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين فعالية الذات والالتزام العاطفي لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس - مشونش - . وللتحقق من صحة فرضيتنا قمنا بحساب معامل الارتباط الخطي بيرسون كما سيتبين لنا في الجدول أدناه:

العينة	الدلالة	معامل الارتباط بيرسون		
50	0.36	*0.261	الالتزام العاطفي	فعالية الذات

الجدول رقم (25) : يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام العاطفي

يتبين لنا من خلال الجدول رقم : 25 أن قيمة معامل الارتباط هي 0.261^* وتعتبر قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ مما يشير الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين فعالية الذات والالتزام العاطفي لدى مرضي الاستجالات المؤسسة الاستشفائية سي الحواس .

6. مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثانية : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين فعالية الذات و الالتزام العاطفي لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس -مشونش-

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات و الالتزام العاطفي لدى مرضي المؤسسة الإستشفائية سي الحواس - مشونش- مما يعني أن الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على وجود علاقة دالة إحصائياً بين فعالية الذات والالتزام العاطفي لدى المرضين تحققت ، و هي مطابقة لما توصلت اليه دراسة اليه محمد اسماعيل داود الجماسي 2016 في دراسته " العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة " حيث أظهرت نتائج دراسته وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي و الأداء الوظيفي لدا العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة وارجع السبب إلى ذلك إلى انتماء و اندماج العاملين مع مؤسستهم ، ذلك أن الالتزام العاطفي يعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها و يريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف . كما توافقت مع دراسة دودو صونيا 2017 الموسومة بـ "الفعالية الذاتية وعلاقتها بالتوافق النفسي في ضوء متغيري التفاؤل والتشاؤم لدى الفريق شبه الطبي توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الفعالية الذاتية و التوافق النفسي لدى المتفائلين من الفريق شبه طبي ، و فسرت ذلك ما تم الاستدلال به في الأدب النظري أن من بين الصفات التي يتسم بها مرتفعي فعالية الذات سمة التفاؤل و قلة حالات القلق و الضغط عكس المتشائمين . يمكن تفسير النتائج بأن الالتزام العاطفي والكفاءة الذاتية (فعالية

الذات) عنصران مهمان في السياق العاطفي والعملي. وعلى الرغم من أنهما قد يكونان مرتبطين بشكل عام، إلا أن طبيعة العلاقة بينهما يمكن أن تختلف، يشير الالتزام العاطفي إلى الرابطة العاطفية والعاطفة القوية التي يشعر بها الفرد تجاه المهام أو المنظمة و يتعلق بالانتماء والتفاني والمشاركة العاطفية القوية في الأنشطة المتعلقة بالعمل. و فعالية الذات تعني إلى مدى الثقة والقدرة التي يمتلكها الفرد في تحقيق الأهداف وأداء المهام بكفاءة. تعكس الكفاءة الذاتية الاعتقاد في القدرة على التكيف مع التحديات والتفوق في الأداء.

يمكن إرجاع العلاقة بينهما أن الالتزام العاطفي يؤثر على الكفاءة الذاتية عندما يكون الفرد ملتزمًا عاطفيًا بالعمل، فإنه يشعر بالرضا والرغبة في التفاني وبذل الجهود الإضافية لتحقيق النجاح. هذا يعزز الثقة في القدرات الشخصية والقدرة على أداء المهام بكفاءة. توفير المؤسسة الاستشفائية للظروف والعوامل الملائمة مثل إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميزة لأفرادها ساعدت على تفعيل فعالية الذات.

7. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين

فعالية الذات والالتزام المعياري لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس -مشونش-

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات

والالتزام المعياري لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس - مشونش - . وللتحقق من صحة

فرضيتنا قمنا بحساب معامل الارتباط الخطي بيرسون كما سيتبين لنا في الجدول أدناه:

العينة	الدلالة	معامل الارتباط بيرسون		
50	0.39	*0.245	الالتزام المعياري	فعالية الذات

الجدول رقم (26) : يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام المعياري

يتبين لنا من خلال الجدول رقم: 26 أن قيمة معامل الارتباط هي *0.245 وتعتبر قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ مما يشير الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين فعالية الذات والالتزام المعياري لدى ممرضي الاستعجالات المؤسسة الاستشفائية سي الحواس .

8. مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات والالتزام المعياري لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس - مشونش -

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات و الالتزام المعياري لدى مرضي المؤسسة الإستشفائية سي الحواس - مشونش - تشير نتائج معامل الارتباط بيرسون والتي بلغت قيمتها 0.245^* عند مستوى الدلالة $\alpha=0,05$ مما يعني أن الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على وجود علاقة دالة إحصائيا بين فعالية الذات والالتزام المعياري لدى الممرضين تحققت ، يمكن أن يكون للفعالية الذاتية علاقة إيجابية على الالتزام الأخلاقي، عندما يكون الفرد فعالاً في التحكم في سلوكه واتخاذ القرارات الصحيحة، فإنه يكون أكثر قدرة على الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقيم السامية. تعزز الفعالية الذاتية الوعي الأخلاقي والقدرة على التصرف بشكل مناسب في المواقف الأخلاقية ، فالالتزام المعياري يشير الالتزام الأخلاقي إلى التزام الفرد بقيم ومبادئ أخلاقية في السلوك واتخاذ القرارات الأخلاقية الصائبة. يعبر عن القدرة على التصرف بنزاهة وصدق واحترام الآخرين والتصرف بطرق تعزز الخير العام و الفعالية الذاتية إلى القدرة على تنظيم السلوك والتفكير والتحكم في العواطف واتخاذ القرارات الصحيحة . تعارضت الدراسة مع دراسة قدور يسرى و دخاخنة فتيحة 2021 " أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية مديرية البيئة لولاية قالمة" حيث توصلت إلى انه لا توجد عالقة ارتباط موجبة بين الالتزام المعياري وتحسين جودة الخدمة العمومية حيث بلغت قيمة الارتباط (0,280) ، و تعارضت كذلك مع دراسة محمد اسماعيل داود الجماسي 2016 بعنوان " العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة " حيث أظهرت نتائج دراسته إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، و فسر الباحث ذلك إلى أن بقاء العاملين في المنظمة ليس بسبب ضغوط الآخرين، وان الفرد لا يريد أن يسبب قلقا لمنظمتة أو يترك انطبعا سينا لدى زملائه بسبب تركه العمل، وإنما من مدى الانتماء والإيمان بأهداف المؤسسة التي يعمل بها، وحرص العاملين على سمعتها ومكانتها . وهذا هو الأمر الذي يجعل الفرد في هذه المؤسسة يؤدي عمله على أكمل وجه للارتقاء بها . وتطابقت الدراسة مع دراسة حياة زكريا محمد الحوراني 2016 بعنوان " فعالية الذات والمهارات الاجتماعية كمتنبئات بجودة الحياة لدى المعلمات في مدارس التعليم العام " ، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ذات دالة إحصائيا بين فعالية الذات وأبعادها وبين جودة الحياة وأبعادها ، ويعني ذلك أنه كلما زادت فعالية الذات ارتفع مستوى جودة الحياة ، فسرت

الباحثة أن المعلمة تركز جهودها لتحقيق حياة أسرية كريمة، وذلك من خلال تحقيق رضا الوالدين، وتكوين علاقات أسرية متينة، ومعاملة أفراد الأسرة في شتى المناسبات، وقضاء وقت ممتع مع الأسرة، والحرص الشديد على تلبية رغبات الأسرة وحاجاتها فهنا تخلص الباحثة القول إلى إن تحقيق جودة الحياة الأسرية يكون دافعاً كبيراً ؛ لتحقيق باقي أبعاد جودة الحياة الأخرى. يمكن تفسير وجود علاقته ارتباطية في دراستنا إلى أن هذه العلاقة قد تكون معقدة وتتأثر بالعديد من العوامل الأخرى، مثل البيئة العملية والثقافة المؤسسية والتحفيز الأخلاقي جب أن نأخذ في الاعتبار أيضاً دور البيئة الأخلاقية في تشكيل العلاقة بين الفعالية الذاتية والالتزام الأخلاقي. ، إذا كانت المنظمة أو البيئة العمل تشجع على الممارسات الأخلاقية وتقدم دعماً وتعزيزاً لها، فمن المحتمل أن يتعزز الالتزام الأخلاقي ويتم تعزيز الفعالية الذاتية لدى الأفراد. الدعم المؤسسي للقيم الأخلاقية يمكن أن يلعب دوراً هاماً في تعزيز الالتزام الأخلاقي للمرضيين .

9. عرض نتائج الفرضية العامة : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس -مشونش-

تنص الفرضية العامة على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس - مشونش - . وللتحقق من صحة فرضيتنا قمنا بحساب معامل الارتباط الخطي بيرسون كما سيتبين لنا في الجدول أدناه:

العينة	الدلالة	معامل الارتباط بيرسون		
50	0.46	*0.284	الالتزام التنظيمي	فعالية الذات

الجدول رقم (27) : يوضح قيم معامل الارتباط بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي

يتبين لنا من خلال الجدول رقم:25 أن قيمة معامل الارتباط هي 0.254^* وتعتبر قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستعجالات المؤسسة الاستشفائية سي الحواس .

10. مناقشة و تفسير الفرضية العامة : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين

فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية سي الحواس -

مشونش -

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي لدى مرضي المؤسسة الإستشفائية سي الحواس - مشونش- تشير نتائج معامل الارتباط بيرسون والتي بلغت قيمتها 0.284^* عند مستوى الدلالة $\alpha=0,05$ مما يعني أن الفرضية العامة التي تنص على وجود علاقة دالة إحصائية بين فعالية الذات و الالتزام التنظيمي ، وعليه فانه قد تحققت الفرضية العامة التي تقول انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى مرضي الاستجالات بالمؤسسة الاستشفائية سي الحواس - مشونش- ، تشير فعالية الذات إلى القدرة على تحقيق الأهداف وأداء المهام بكفاءة وفعالية. يتعلق الأمر بالثقة في القدرات الشخصية والتصور الإيجابي للنفس والقدرة على التحكم في العواطف وتنظيم السلوك ، و قد عرفها باندورا أنها " هي اعتقاد وإيمان الشخص بقدرته للمنافسة والسيطرة على المواقف ولجلب ناتج مرغوب فيه، وتتطلب اعتقادات الفاعلية الذاتية معرفة الناس الطريقة التي يفكرون بها، حيث أن الشعور القوي بالفاعلية الذاتية يؤثر على إنجازات الفرد، فالأشخاص الذين يتمتعون بالتأكيد العالي لقابليتهم يسلكون مهمات صعبة كالمشكلات التي تعترضهم ليسيطروا عليها أكثم . يتعاملون معها كتهديد يتجنبوه . (اليازدي و الهندي، 2017، صفحة 216) ، و الالتزام التنظيمي بطبعه سلوك يقوم به الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل بها اذ يشير إلى الرابطة والانتماء والارتباط العاطفي القوي بالمنظمة. يعبر الأمر عن التفاني والانتماء والمشاركة النشطة في الأنشطة والأهداف المنظمة. يتضمن الالتزام التنظيمي . تطابقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة حياة زكريا محمد الحوراني 2016 بعنوان " فعالية الذات والمهارات الاجتماعية كمتنبات بجودة الحياة لدى الملمات في مدارس التعليم العام" وهو وجود علاقة ارتباطية بين فعالية الذات والمهارات الاجتماعية لدى الملمات في مدارس التعليم في محافظة رفح و أعزت الباحثة نتائج دراستها إلى أن توقعات المعلمة عن قدراتها الشخصية تكمن في فعالية الذات المدركة المتمثلة في الجهد المبذول، والاعتماد على النفس، والمبادرة، والمثابرة و التي بدورها تمكنها من التعامل مع الآخرين بشكل إيجابي وكذلك التعبير عن نفسها بإيجابية بالإضافة إلى التصرف في المواقف الحياتية المختلفة من خلال المهارات الاجتماعية، مثل تحمل المسؤولية والقدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرار دارة الوقت ، و وتخطيط الأمور الحياتية، ومهارات أخرى بشكل منظم ومرتب يتلاءم مع ظروف حياتها وتمكنها

أيضا التعاون مع المحيطين بشكل جيد والتصرف بشكل قيادي لائق وفعال . و كذلك تطابقت مع دراسة سالم العياشي 2019 " الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية" بوجود علاقة ارتباطية قوية بين الثقافة التنظيمية و الالتزام التنظيمي ، وفسر الباحث ذلك بأن الموظفين يرون أن المشاركة تمكنهم من ترسيخ انتمائهم وإخلاصهم في خدمة المنظمة وتحقيق الولاء والانتماء لها، أي أن المشاركة تشعر الفرد بأنه جزء لا يتجزأ من هذه المنظمة مما يزيد في تقانيه في أداء عمله، ويرى كند رسلي أن عالم الاجتماع رانيسيس ليكرت يرى أن أفضل القرارات تنتج عن المشاركة وأن المشاركين في صنع هذه القرارات يكونون أكثر التزاما في عملية تنفيذها من أولئك الذين لم يشاركوا في صنعها ، كما إن الدراسة تطابقت أيضا مع دراسة محمد اسماعيل داود الجماسي 2016 بعنوان " العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة " حيث أظهرت نتائج دراسته إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، وفسر الباحث ذلك ب ويعكس ذلك إلى أن العاملين يتمتعون بقدر كبير من الالتزام المعياري (الأخلاقي) الذي ينبع من داخل الفرد، فينعكس ذلك بدرجة كبيرة على أداءه الوظيفي، فيكون الوازع الديني والرقابة الذاتية هي التي تدفع الشخص إلى العمل والإنتاج بدون رقابة من أي شخص سوى من المدير المباشر أو غيره من المدراء أو الزملاء، وأيضا إلى مدى الانتماء والاندماج للأفراد مع مؤسستهم وهذا ما أبدوه وتبين من خلال إعطاء درجات كبيرة إلى الفقرات التي تتحدث عن الانتماء للمؤسسة وحبهم لها .

تفسر الباحثة نتائج الفرضية بأن هناك ارتباط إيجابي بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي. عندما يكون الفرد فعالاً في تحقيق الأهداف وأداء المهام بكفاءة، فإنه يشعر بالثقة في قدراته وقدرته على التحكم في سلوكه هذا يعزز الارتباط العاطفي بالمنظمة والالتزام بتحقيق أهدافها..

الدعم التنظيمي: يمكن أن يؤثر الدعم التنظيمي الذي يوفره المدير و المستشفى على العلاقة بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى الموظفين. عندما يتلقى الممرض الدعم اللازم والتوجيه والتشجيع من المنظمة، فإنه يشعر بالتقدير والتوجيه، وبالتالي يزيد الالتزام التنظيمي و تُعزز فعالية الذات لديه. يمكن القول أن فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى الممرضين يعززان الأداء المهني وتحقيق أهداف الرعاية الصحية. ولتعزيز هذه العوامل، يجب توفير بيئة عمل تشجع الممرضين على التطوير الذاتي وتقديم

فرص للمشاركة والمساهمة في صنع القرارات. كما يجب تعزيز العدالة التنظيمية والتواصل الفعال بين الممرضين وإدارة المؤسسة، لتعزيز الشعور بالانتماء والتعاون المشترك في بيئة العم من المهم أن نفهم أن العلاقة بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي قد تختلف بين الأفراد والثقافات المختلفة، ويمكن أن تؤثر عوامل أخرى مثل الثقافة التنظيمية والحوافز والتحفيز على هذه العلاقة.

الإقتراحات:

- انطلاقاً مما سبق ذكره لابد من إيلاء الانتباه لهذين المتغيرين المهمين ألا وهما فعالية الذات والالتزام التنظيمي ، من خلال بعض المقترحات التالية:
1. تشجيع البحث العلمي في الربط بين المواضيع السيكولوجية و السمات المعرفية و التنظيمية لدى العمال .
 2. إدراك العمال لفعاليتهم الذاتية في المواقف المهنية باعتبارها عاملاً هاماً في تحديد سلوكياتهم في الأحداث و المواقف الضاغطة التي تواجههم
 3. إجراء دراسة مقارنة لفعالية الذات بين العاملين في المؤسسات الصحية العمومية و المؤسسات الصحية العقلية و النفسية .
 4. إيلاء المزيد من الاهتمام بفئة التمريض كهيئة مهمة في القطاع الصحي و إجراء المزيد من الدورات و التوعية الصحية و المهنية لمتغيرات الدراسة (فعالية الذات ، الالتزام التنظيمي)
 5. توسيع آفاق الدراسات العلمية لفهم مستويات فعالية الذات فعالية لدى الممرضين و تنمية الالتزام التنظيمي لديهم .
 6. تشغيل نظام الحوافز و العلاوات للممرضين لتعزيز فعالية الذات والاكتفاء الذاتي وبالتالي صقل شخصية عمال سلك التمريض و رفع مستوى الالتزام التنظيمي لديهم



خاتمة

أصبح من الضروري تفقد العلاقات المتشابكة بين العوامل التنظيمية و النفسية المعرفية - الايجابية لدى العمال خاصة في السلك الطبي مثل الممرضين كون عملهم يتصف بالحساس لتعاملهم مع المرضى و كذا مرورهم بالفترة السابقة على جائحة كورونا و التي واجهوا بها صعوبات و مخاوف أثرت في كفاءتهم الذاتية و كذا التزاماتهم الوظيفية ، كما أن المشاعر و الأحاسيس التي يحملها الأفراد تجاه منظماتهم هي نظير للأفراد على فهم وتقديرهم لمهاراتهم والاعتماد على أنفسهم لتحقيق الأهداف المنشودة ، فعند توفير العوامل المناسبة لتعزيز فعالية الذات لديهم من قبل المؤسسة التي يعملون بها ، شيئاً فشيئاً ينمى لديهم الالتزام التنظيمي اتجاه المؤسسة أو المنظمة التي يعملون بها ، بالنسبة للممرضين ، فإن فعالية الذات تلعب دوراً حاسماً في أدائهم المهني ورضاهم الشخصي. عندما يكون لديهم ثقة في قدراتهم ومهاراتهم ، يكونون أكثر قدرة على مواجهة التحديات والمواقف الصعبة التي قد يواجهونها في مجال الرعاية الصحية. وبالتالي ، يكون لديهم القدرة على تقديم الرعاية عالية الجودة والتفاعل بشكل فعال مع المرضى وأفراد الفريق الطبي الآخرين ، أما بالنسبة للالتزام التنظيمي، فإن الممرضين الذين يشعرون بالالتزام والتفاني في العمل يكونون أكثر عرضة للتمسك بسياسات وإجراءات المنظمة وتحقيق أهدافها ورؤيتها. يشعرون بالانتماء للفريق ويكونون ملتزمين بتوفير رعاية ذات جودة عالية وتحقيق رضا المرضى .

و في نهاية دراستنا الحالية والتي تتدرج ضمن الدراسات النفسية الحديثة التي تهدف في المقام الأول إلى التعرف على طبيعة العلاقات الموجودة بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى ممرضى الاستعجالات الطبية ، بالإضافة إلى الكشف على مستويات كل من متغيري فعالية الذات والالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة.

وعلى خطى باقي البحوث العلمية فقد حاولنا الالتزام بخطوات ومنهجية البحث العلمي بدءاً بالإطار النظري للدراسة ، حيث حاولنا الإحاطة بمختلف جوانب بمتغيرات الدراسة .

وقمنا بطرح فرضيات نابذة من توقعاتنا حول العلاقة بين فعالية الذات والالتزام التنظيمي وأبعاده الثلاث . وتم تطبيق أداتين على عينة الدراسة والمتمثلة في مقياس فعالية الذات ، واستبيان الالتزام التنظيمي فكانت معظم النتائج متوقعة إذ تحققت معظم فرضياتنا إلا واحدة. فمستوى فعالية الذات والالتزام التنظيمي كانا متوسطين لدى أفراد عينة الدراسة ، كما اتضح أن هناك علاقة ارتباطية بين فعالية الذات والالتزام

التنظيمي ، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية بين فعالية الذات والالتزام العاطفي ، ووجود علاقة بين فعالية الذات والالتزام المعياري ، بينما توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين فعالية الذات والالتزام المستمر.

وفي الأخير ، لا يسعنا إلا أن نشير إلى الحاجة إلى المزيد من البحث في هذا الاتجاه الذي يتناول متغيرات تنظيمية و متغيرات من جانب علم النفس الايجابي ، لأن كل من الفعالية الذاتية و الالتزام التنظيمي يحتاجان إلى مزيد من التغطية والعمق.



قائمة المراجع :

المراجع باللغة العربية :

1. ابتسام عاشوري. (31 يناير، 2017). الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم ، الصفحات 63-75.
2. ابو لنوار بوعروة، أنور بوليفة، خالد جعفر، و زبير بوشمال. (2021-2022). الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين اداء العاملين - مذكرة مقدمة الستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي- الجزائر : جامعة الشهيد محه لخضر بلوادي.
3. أحمد سيد ستي. (2016-2017). محددات الرضا الوظيفي وعالقه بكل من اللتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص الطرق الكمية المطبقة في التسيير. سعيدة، الجزائر: جامعة مولاي الطاهر.
4. احمد عبدالخالق. (2007). معنى الحياة وحب الحياة لدى مجموعة مختلفة من مريضات السرطان . مصر: المؤتمر الاقليمي لعلم النفس 18 نوفمبر. رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية صص 291-218
5. احمد كمال النشاوي. (2015). فاعلية استراتيجيه (kwlh) في تنمية فعالية الذات والدافعية للتعلم والتحصيل في العلوم. القاهرة: مجلة كلية التربية جامعة الازهر .
6. ارثر شنايدر. (1989). ضغط الدم ت: عماد ابو اسعد . بيروت- لبنان : الدار العربية للعلوم.
7. اميرة محمد الدق. (2011). انماط السلوك الصحي لدى مرضى الكبد الفيروسي المزمن في ضوء فاعلية الذات الصحية والحالة العقلية (ط1). القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
8. إيهاب عيسى المصري، و طارق عبد الرؤوف عامر. (2014). السلوك التنظيمي وسلوك المنظمة (المجلد 01). مصر: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
9. بسمة ياسية. (2016/2017). تأثير الإلتزام التنظيمي على أداء الموظف. أم البواقي: جامعة العربي بن مهدي.
10. حسن حريم. (1997). إدارة المنظمات (المجلد 03). الأردن: دار زهران للنشر و التوزيع.
11. خالد برباخ. (2014). عاقبة الرضا الوظيفي بمستوى الإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير،. مسيلة: معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
12. خليل عوض قيسي. (2019). المناخ الأخلاقي وعالقه بالاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم. مصر: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
13. خيرة براق. (2007). التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة،. الجزائر: معهد العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير.

14. رشيد رزقي. (2012/2011). *الفعالية الذاتية وعلاقتها بالانضباط الصحي لدى مرضى القصور الكلوي المزمن*. بائنة: جامعة الحاج لخضر.
15. رفيقة لكل. (2011). *تأثير التربية الصحية على الالتزام الصحي لمرضى ارتفاع ضغط الدم، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس العيادي تخصص علم النفس صحة*. بائنة: جامعة الحاج لخضر بائنة.
16. رمضان زعطوط. (2000). *علاقة الإتجاه نحو السلوك الصحي ببعض المتغيرات النفسية و الإجتماعية لدى المرضى المزمين بورقلةرسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس الإجتماعي*. ورقلة: جامعة قاصدي مرباحي، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية.
17. زهرة غريس. (2018). *تقبل العلاج لدى المرأة المتزوجة المصابة بالقصور الكلوي المزمن و الخاضعة للدياليز، دراسة عيادية لثلاثة حالات بمصلحة تصفية الدم مستشفى بشير بن ناصر بسكرة* مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس علم النفس العيادي. بسكرة : كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر .
18. زهية بوغريغزة، و سارة لهزيل. (2016-2015). *أثر المناخ التنظيمي في الإلتزام التنظيمي*-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير- . جيجل: جامعة جيجل كلية العلوم الاقتصادية.
19. زيد زاوي. (2020). *القيادة التحولية وعالقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في الإدارات الرياضية -أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في-*. مسيلة: جامعة محمد بوضياف - المسيلة -.
20. زين الدين عدودة. (2014-2014). *علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ، دراسة حالة ملبنة الأوراس - بائنة- ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر . بسكرة: جامعة محمد خيضر* .
21. زينب السبع، و خيرة بن دكن. (2020-2019). *دوافع مشاركة المعرفة وتأثيرها في الإلتزام التنظيمي ، مذكرة ماستر اكاديمي*. غرداية: جامعة غرداية.
22. سارة بن لخضر. (2020). *فعالية الذات والالتزام الصحي لدى مرضى القلب* . بائنة: جامعة الحاج لخضر بائنة.
23. سالم العياشي. (2019). *الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية -*. مسيلة: جامعة محمد بوضياف .
24. سامر خنفار، عائشة بوصبع. (2017). *اشكالية تقبل العلاج و نوعية الحياة لمرضى السكري، دراسات في جودة الحياة لدى مرضى السكري* . المسيلة : كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة محمد بوضياف.
25. سامر جميل رضوان. (2010). *أثر الكفاءة الذاتية في خفض مستوى القلق*. مجلة دراسات نفسية العدد 03 ، 9-33

26. سامي ابراهيم حمادة حنونة. (2006). قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة: الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.
27. سعاد زعروري. (2021-2022). فعالية الدات و علاقتها بالالتزام الصحي لدى عينة من مرضى ضغط الدم ، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علم النفس العيادي. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
28. سعيد بن محمد آل عائق الغامدي. (2009). النمط القيادي وأثره على الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة. السعودية: كلية التربية جامعة أم القرى.
29. شريفة رقاني، و عائشة صنفالي. (2019-2020). الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين - دراسة ميدانية ببلدية رقان-. جامعة العقيد أحمد دراية - ولاية أدرار.
30. شيلي تايلور. (2008). علم النفس الصحي، ترجمة، ووسام درويش بريك، فوزي شاکر طعيمة داوود (ط1) . عمان الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع .
31. صقر أكرم محمد حلس. (2012). دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين - رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال - . غزة: الجامعة الإسلامية غزة.
32. صليحة عدودة. (2015). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالالتزام بالعلاج وجودة الحياة لدى مرضى قصور الشريان التاجي. بائنة: قسم علم النفس وعلوم التربية جامعة الحاج لخضر.
33. صورية عبد الصمد. (2020). الالتزام الصحي وجودة الحياة لدى عينة من المصابين بأمراض الغدد اللاحوية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (ل م د) في علم النفس تخصص علم النفس الصحة الاكلينيكي. بائنة: جامعة بائنة.
34. صونيا دودو. (2016/2017). الفعالية الذاتية وعلاقتها بالتوافق النفسي في ضوء متغيري التفاؤل و التشاؤم لدى الفريق الشبه طبي. ورقة: جامعة قاصدي مرياح .
35. عايش محمود زيتون. (1999). علم بيولوجيا الإنسان ط1. القاهرة: دار الشروق للنشر و التوزيع.
36. عبد الحق سعادة. (2018-2019). اثر الالتزام التنظيمي على ابداع العاملين، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
37. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية (المجلد 01). مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
38. عبد الحميد عقاقبة. (2019). استراتيجيات مواجهة الاجهاد وعلاقتها بكفاءة الذات . بائنة : جامعة بائنة1 الحاج لخضر.

39. عبد الرحمن البندري الجاسر . (2007). *النكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فعالية الذات وادراك القبول-الرفض الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة ام القرى رسالة ماجستير*. مكة المكرمة المملكة العربية السعودية : كلية التربية جامعة ام القرى.
40. عبد الفتاح محمد دويدار . (2000). *مناهج البحث في علم النفس (ط2)* . القاهرة : دار المعرفة الجامعية .
41. عثمان يخلف . (2001). *علم نفس الصحة الاسس السلوكية للصحة* . الدوحة : دار الثقافة.
42. عواطف حسين صالح . (1993). *الفاعلية الذاتية وعلاقتها بضغوط الحياة لدى الشباب الجامعي*. مجلة كلية التربية جامعة المنصورة(23) ، الصفحات 461-487.
43. غالب بن محمد عي المشيخي . (2009). *قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من طلاب جامعة الطائف* . مكة المكرمة السعودية: جامعة ام القرى.
44. فاروق فليح، و عبد المجيد السيد . (2005). *السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية*. الأردن: دار المسيرة.
45. فاطمة الزهراء اليازدي، و أسماء الهندي . (ديسمبر، 2017). *فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق النفسي الإجتماعي لدى عينة من طلبة السنة أولى جامعي*. مجلة روافد ، الصفحات 215-246.
46. فاطمة الزهراء بن صافية . (2014-2015). *المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في المؤسسات الوطنية للسيارات الصناعية في الروبية*. الجزائر: جامعة الجزائر 2.
47. فاطمة الزهراء الزروق . (2015). *علم النفس الصحي -مجالاته، نظرياته والمفاهيم المنبثقة عنه* . البليدة الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية .
48. فتحي محمد الزيات . (2001). *علم النفس المعرف ج2، (ط1)*. مصر: دار النشر للجامعات.
49. فتحي مصطفى الزيات . (1999). *البنية العاملة للكفاءة الذاتية ومحدداتها* . عين شمس مصر: المؤتمر الدولي السادس لمركز الارشاد النفسي جامعة عين شمس.
50. فتحي مصطفى الزيات . (2007). *النكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وادراك القبول-الرفض الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة ام القرى* . مكة المكرمة السعودية : كلية التربية جامعة ام القرى .
51. كريمة شتخ . (2015-2016). *أثر التمكين الإداري على الالتزام التنظيمي -مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير* - . بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة.
52. محمد أحمد درويش . (2008). *نظرية الالتزام التنظيمي (المجلد 01)*. القاهرة ، مصر: عالم الكتب.
53. محمد اسماعيل داوود الجماصي . (2016). *العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات - رسالة ماجستير* - . غزة: أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

54. محمد الصيرفي. (2008). *إدارة العمل الجماعي* (المجلد ط 1). الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
55. محمد بن غالب العوفي. (2005). *الثقافة التنظيمية وعالقتها بالالتزام التنظيمي*، رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية.
56. محمد حميدات. (2006). *قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس*. الاردن: دار ومكتبة الحامد.
57. محمد حسن ابو الهاشم. (2005). *مؤشرات التحليل البعدي لبحوث فعالية الذات في ضوء نظرية باننورا*. السعودية: قسم علم النفس مركز بحوث كلية التربية جامعة الملك سعود .
58. محمد حسين عبد المحسن أبو سنيينة. (2013). *أثر التسويق الداخلي في الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي متغيرا وسيطا " رسالة لنيل شهادة الماجستير "*. الأردن: جامعة الشرق الأوسط .
59. محمد سرور الحريري. (2012). *طرق و استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية* (المجلد 01). عمان،الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
60. محمد عبد العزيز مفتاح. (2010). *مقدمة في علم نفس الصحة (ط1)* . عمان الاردن: دار وائل للنشر.
61. محمد عبد الهادي الجبوري. (2013). *قلق المستقبل وعلاقته بمل من فعالية الذات والطموح الاكاديمي والاتجاه للاندماج الاجتماعي لطلبة التعليم المفتوح رسالة لنيل شهادة الماجستير* . الاكاديمية العربية بالدانمارك .
62. محمد محمد مصطفى أبو جياب. (2014). *مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة" رسالة ماجستير إدارة الأعمال قسم إدارة الأعمال كلية التجارة. غزة: الجامعة الاسلامية.*
63. محمود العميان. (2005). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال* (المجلد 03). الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
64. منال زكريا حسين، محمد سعد محمد، خالد المحسن بدر. (2010). *كفاءة الذات العامة المدركة كمتغير معدل للعلاقة بين نوعية حياة العمل والاحترق النفسي لدى عينة من النساء العاملات. دراسات نفسية المجلد 10 العدد 02* .
65. موسى اللوزي. (2003). *التطوير التنظيمي و أساسياتو مفاهيم حديثة* (المجلد 02). دار وائل للنشر: عمان.
66. نصر الدين قعودة. (01 جوان, 2020). *اثر المستوى التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين. مجلة الاقتصاد و التجارة (04)، صفحة 46.*
67. نعيمة خيضر، و اخرون. (31 يناير, 1996). *الالتزام التنظيمي و فعالية المنظمة. مجلة اتحاد الجامعات العربية* .

68. نواره مومن. (2018-2019). علاقة الالتزام التنظيمي بتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الانتاجية و الخدماتية أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس. بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة.
69. نور الدين بيطاط. (2020). لفاعلية الذاتية و علاقتها بالاتجاه نحو السلوك الصحي دراسة مقارنة بين طلبة علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية. جامعة مسيلة مجلة الجامع في الدراسات النفسية و علوم التربية مجلد رقم 05 عدد 01 عام 2020 ص(287-321).
70. يسرى قدور، و فتيحة دخانة. (2020-2021). أثر اللتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية مديرية البيئة لولاية قالمة -مذكرة ماستر- . قالمة: جامعة 08 ماي 1945.
71. يوسف قطامي. (2004). النظرية المعرفية الاجتماعية. الاردن: دار الفكر .
72. هدى درنوني، و عبد الرحمن برقوق. (ديسمبر , 2014). الالتزام التنظيمي (مفهوم ، ابعاد و النتائج). مجلة علوم الانسان و المجتمع ، الصفحات 15-37.
73. <https://mobt3ath.com> . (بلا تاريخ). تم الاسترداد من مبعث للدراسات و الاستشارات الاكاديمية

المراجع باللغة الأجنبية :

1. Arafat, W. M. (2006). *Attitudes toward medications: A pilot study in Palestine The Islamic University Journal, Vol 14, N 02, College of Pharmacy*. Nablus, Palestine: An-Najah University.
2. Ashcraft, D. (2015). *Personality Theories Workbook (6th ed)*. Stamford, US : Cengage Learning.
3. Bandura. (1977). . *Psychological review*, Vol. 84, N°. 02, 191-215.
4. Bandura. (2006). Self-Efficacy Beliefs of Adolescents . *Greenwich, CT: Information Age* , 307-337.
5. bandura. (1986). *socail foundation of thought and action englem* . wood cliffs prentice hall abstract international vol 56.
6. Fisher. (2002). *traité de psychologie de santé, paris: Runod Reach, Gérard (2006): clinique de l'observance: l'exemple des diabtes*. paris .
7. Friedman, H. a. (2016). *Personality : Classic Theories and Modern Research (6th ed)*. Boston.
8. Gauchet. (2008). *observance thérapeutique et VIH. enquêter sur les facteurs biologiques et psychosociaux*. paris: edition l'harmattan .
9. Gérard, R. (2015). *The Mental Mechanisms of Patient Adherence to Long-Term Therapies*. Switzerland: Springer International Publishing.

10. Gérard, R. (2015). *The Mental Mechanisms of Patient Adherence to Long-Term Therapies*. Switzerland: Springer International Publishing.
11. Haynes. (1979). *Introduction to compliance in health care*. Ballimore: John Hop-Kins University Press.
12. karoubi, G. e. (2007). *Dictionnaire la rousse maxipoche* . Paris : Editions la rousse.
13. Maddux, J. (1995). *Self-efficacy, Adaptation, and Adjustment : theory research and application (1st ed)*. New York, US: Springer Science + Business Media.
14. Moyle.G. (1997). *Les facteurs de compliance*. [http .www .actions-traitements.org](http://www.actions-traitements.org) .
15. Tessier, B. (2001). *Observance thérapeutique chez les personnes âgées*. Paris: Synthèse documentaire .
16. Griffin, R. W., & Bateman, T. S. (1985). *ob Satisfaction and Organizational Commitment*. TEXAS: TEXAS A AND M UNIV COLLEGE STATION DEPT OF MANAGEMENT.
17. Kondalkar, . V. (2007). *Organizational behavior: An evidence-based approach*. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers.
18. Lambert, E. G., & Others. (2014, November 16). The impact of job stress- job involvement- job satisfaction- and organizational commitment on correctional staff support for rehabilitation and punishment. *A Critical Journal of Crime- Law and Society* , p. 133.
19. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984, August). Testing the "Side - Bet theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Consideration. *1984Journal of Applied Psychology* , pp. 372-378.
20. Rosenstock, B. (2015, 03 18). The Health Belief Model as an Explanatory Framework in Communication Research: Exploring Parallel, Serial, and Moderated Mediation. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/> , pp. 566–576.
21. Yildirim, I. (2015, 11 03). The Correlation Between Organizational commitment and Occupational Burnout Among the Physical Education Teacher: The Mediating Role of Self-Efficacy. *International Journal of Progressive* , pp. 119-132.
22. rouin. (2004). *l'observance un facteur de risque méconnu* . Québec : Direction de santé.
23. Flavo, D. (2005). *medical and psychological aspect of chronic illnesses and disability* . USA: Jones and Bartelett publishers .
24. Gock Froid, J. (2008). *Psychologie (3ème ed)*. Bruxelles, Belgique: De Boeck.
25. Gwénaelle. (2010). *Le sentiment d'auto-efficacité en primaire : De son élaboration à son impact sur la scolarité des élèves. Thèse de Doctorat*. Université de Grenoble 2.
26. Ogden, J. (2008). *Cardiologie, édition2*. Paris: édition vigot.
27. OMS. (2003). *Rapport sur la santé dans le monde : 2003 : façonner l' avenir*. Récupéré sur apps.who: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42817>





قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس



تخصص علم النفس تنظيم وعمل و تسيير موارد بشرية
جامعة محمد خيضر - شتمة -

السنة الجامعية: 2022-2023.

استمارة البحث

فعالية الذات و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى الاستعجالات الطبية - دراسة ميدانية
بمستشفى سي الحواس - مشونش ولاية بسكرة -

البيانات العامة :

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	- الجنس :				
				- السن :				
<input type="checkbox"/>	أرمل	<input type="checkbox"/>	مطلق	<input type="checkbox"/>	متزوج	<input type="checkbox"/>	أعزب	- الحالة الاجتماعية : أعزب
		<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	ثانوي	- المستوى التعليمي : ثانوي		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	من 11 إلى 20	<input type="checkbox"/>	من 01 إلى 10	- الخبرة المهنية : من 01 إلى 10		
				<input type="checkbox"/>	من 21 إلى أكثر	- من 21 إلى أكثر		

التعليمة: في إطار انجاز مذكرة تخرج في تخصص علم النفس تنظيم وعمل وتسيير موارد بشرية حول موضوع فعالية الذات وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، يهدف هذا الاستبيان إلى قياس الالتزام التنظيمي لدى ممرضى الاستعجالات الجراحية ، نرجو منك المساهمة في إثراء الدراسة من خلال مشاركتك في الإجابة على هذا الاستبيان.

- الإجابة تكون بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لاختيارك.

- تأكد أن معلوماتك ستوظف لأغراض علمية فقط، وستحظى بقدر عال من السرية.

المحور الأول : الالتزام التنظيمي

مقياس الاستجابة					الفقرات	الرقم
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
الالتزام العاطفي						
					أشعر بالسعادة من خلال عملي بالمؤسسة	1
					أشعر بإحساس قوي بالانتماء للمؤسسة	2
					أشعر وبجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة وكأنما هي مشاكلنا الخاصة	3
					أشعر بالفخر والاعتزاز عندما أخبر الآخرين أنني أعمل في هذه المؤسسة	4
					هذه المؤسسة لديها الكثير من المعنى الشخصي بالنسبة لي	5
					أشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي أعمل بها	6
الالتزام المستمر						
					لدي استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد	7
					سيكون من الصعب جدا بالنسبة لي أن أغادر منظمتي الآن، حتى لو أردت ذلك	8
					أرى أن لدي خيارات قليلة جدا للنظر في ترك هذه المنظمة	9
					المكاسب المادية هي فقط التي تستحوذ على اندفاعي نحو بقائي في عملي	10
					أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حاليا حتى ولو كان الأمر مفيدا	11
					أنتطلع للحصول على منصب وظيفي متميز في المؤسسة	12
الالتزام المعياري						
					هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية	13

					اشعر أن التزامي و مسؤوليتي اتجاه زملائي يدفعانني للبقاء في المؤسسة	14
					لن أترك منظمتي الآن لأن لدي إحساس بالالتزام نحوها	15
					أدين كثيرا لمنظمتي	16
					ارغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني و بين زملائي في العمل	17
					أشعر أن قرار انتسابي إلى الشركة هو قرار صائب	18

المحور الثاني : فعالية الذات

التعليمة: أمامك عدد من العبارات التي يمكن ان تصف أي شخص، وحدد مدى انطباقها عليك بوجه عام، بوضع علامة (X) في خانة الإجابة المناسبة لكل عبارة.

ليس هناك إجابة صحيحة أو خاطئة، وليست هناك عبارات خادعة، اجب بسرعة ولا تفكر كثيرا بالمعنى الدقيق لكل عبارة ولا تترك أي إجابة دون إجابة.

الرقم	العبارة	لا	نادرا	غالباً	دائماً
1	عندما يقف شخص ما في طريق تحقيق هدف اسعى إليه فاني قادر على إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيق مبتغاي				
2	إذا ما بذلت جهدا كافيا، فاني سأنجح في حل المشكلات الصعبة				
3	من السهل علي تحقيق أهدافي ونواياي.				
4	اعرف كيف أتصرف مع المواقف غير المتوقعة.				
5	اعتقد بانني قادر على التعامل مع الأحداث حتى لو كانت مفاجئة.				
6	أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني استطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.				
7	مهما يحدث فاني استطيع التعامل مع ذلك.				
8	أجد حلا لكل مشكلة تواجهني.				

				إذا ما واجهني أمر جديد فاني اعرف كيفية التعامل معه.	9
				امتلك أفكارا متنوعة حول كيفية التعامل مع المشكلات التي تواجهني.	10