

علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات

العزي وردة

جامعة الجزائر2

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين العاملين بنظام الدوريات (المنوبة) في القطاع الصناعي، وبحث العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الالتزام المعياري والالتزام المستمر والالتزام العاطفي) والاحتراق النفسي كذلك بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي والبعد عن العمل والفعالية المهنية)، شملت عينة البحث (121) عاملا، يعملون وفقا لنظام العمل بالدوريات، وأسفرت هذه الدراسة عن العديد من النتائج، كان من أهمها ما يلي:

✦ يعاني عمال الدوريات من الاحتراق النفسي .

✦ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الالتزام التنظيمي والاحتراق النفسي.

Abstract:

The present study sought to examine the relationship between affective, continouce, and normative dimensions of organizational commitment and dimension's burnout among employees of shift work. The sample consists (121) shift work workers. The results show that:

✦The workers suffer from burnout.

✦There was a significant relationship between organzational commitment and burnout. However relationship between organzational commitment and burnout was negative.

المقدمة:

لا يختلف اثنان في كون العالم اليوم يشهد تطورات سريعة على جميع الأصعدة، ولئن تميز هذا العصر بالتغير المستمر والسريع، فإن مجال العمل يعتبر المجال الخصب لمثل هذه التطورات والتغيرات، وأحد أهم مظاهر هذا التغير تبني نظام العمل بالدوريات كنوع من أنواع تنظيم ساعات العمل، والذي يهدف الى استغلال الأربع والعشرين ساعة في اليوم، ويضمن ذلك تعاقب عدة فرق على مكان العمل الواحد، وبذلك يضطر العامل للعمل في ساعات غير اعتيادية، أو يعمل في الوقت الذي يفترض أن ينام فيه، ورغم أن هذا النمط من تنظيم ساعات العمل له أهمية جد كبيرة من النواحي الاجتماعية والاقتصادية والأمنية، إلا أن له آثارا سلبية على العامل (حمدي وآخرون، 1999). ومن أجل هذا استقطب عمال الدوريات اهتمامنا، فحاولنا معرفة مدى استعدادهم لبذل الطاقة والوفاء للمؤسسة (الصيرفي، 2005). وبذلك نحن أمام محاولة معرفة درجة التزامهم التنظيمي، حيث تتضمن أدبيات علم النفس العمل والتنظيم والسلوك التنظيمي، مجالا خصبا من النظريات والبحوث الميدانية التي تسعى إلى فهم العلاقة بين العاملين ومنظماتهم، ومن ضمن أبرز المتغيرات التي سلطت الدراسات السلوكية الأضواء عليها الالتزام التنظيمي، نظرا للفوائد المتعددة التي تبين أنه يحققها للمنظمات، حيث إنه عنصر جوهري في فهم سلوكيات الموظفين في محيط العمل وتفسيرها (مازن، 2004).

ويعني الالتزام التنظيمي بشكل عام عملية التماثل والتجانس بين قيم الفرد وأهدافه مع قيم وأهداف المنظمة، وبذل الأفراد لجهود إضافية - معنوية كانت أو جسدية - لتحقيق أهداف المنظمة وإنجاحها، ورغبة الأفراد في الاستمرار كأعضاء في المنظمة (صادق، 2000)، إنَّ الاهتمام برفع درجة الالتزام التنظيمي من شأنها أن تعود بالفائدة على المنظمة، ذلك أن بعض الدراسات وجدت أن العامل الذي يتمتع بالتزام مرتفع يكون احتمال تعرضه للاحتراق النفسي جد ضئيل (Sethi et al., 1999) ويُعرّف هذا الأخير، أي الاحتراق النفسي من طرف Maslash (1983) على أنه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الجانبية الزائدة والمستمرة، والملقاء على عاتق الفرد على حساب طاقته وقوته (هارون والمغربي، 2003)، غير أن مشكل الاحتراق النفسي قد طُرِح في المنظمات في أول الأمر في مجالات مهن المساعدة، والتي تتضمن الممرضين، المربين المختصين، الأطباء، المعلمين وعمال الرعاية الاجتماعية... الخ، إلا أن النتائج المتوصل إليها استطاعت أن تقدم درجة من الصدق، تجاوزت حدود هذه المهنة

(عشوي، 2008)، وبالنظر إلى المشاكل التي يسببها نظام العمل بالدوريات فإننا رأينا أن مثل هذا النظام يمكن جدا أن يشعر أصحابه بالاحترق النفسي.

وعليه فإننا نهدف من خلال هذا البحث إلى التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي بالاحترق النفسي عند عمال الدوريات، وتستمد هذه الدراسة أهميتها مما اكتسبته متغيرات البحث من أهمية بوصفها من المواضيع التي أقبل الباحثون عليها إقبالا كبيرا، بيد أننا لم نجد هذا الاقبال من طرف الباحثين الجزائريين، رغم أن الجزائر في أمس الحاجة إلى كثير من الدراسات لوضع تصور دقيق حول هذين الموضوعين خاصة إذا ما طُبقا على عمال الدوريات.

الإشكالية:

إن مجال العمل بالدوريات قد اتسع، خاصة في المجتمع الصناعي الحديث، إثر التطور السريع الذي يشهده العالم، ونتيجة لمتطلبات الحياة العصرية التي تقتضي العمل والإنتاج المتواصل ليل نهار دون انقطاع، والأسباب الرئيسية للإنتاج المتواصل خلال الأربع والعشرين ساعة في غالبها أسباب اقتصادية، فبعض أنواع الصناعة لا يمكن أن تحقق مردودية إلا إذا تواصل العمل بها ليل نهار، بسبب نوعية معداتها أو طبيعة إنتاجها كبعض الصناعات الكيميائية أو البتروكيميائية أو النسيجية، وقد تكون أسباب العمل ليلا اجتماعية وأمنية كخدمات المستشفيات والحماية المدنية وأجهزة الأمن مثلا. (بوحفص، 1995).

هذا وقد تزايد اهتمام الباحثين بهذا النوع من تنظيم ساعات العمل، نظرا لأنه يضطر العامل للعمل في ساعات غير اعتيادية، أو يعمل في الوقت الذي يفترض أن ينام فيه، ورغم أن هذا النمط من تنظيم ساعات العمل له أهمية جد كبيرة من النواحي الاجتماعية والاقتصادية والأمنية، إلا أن له آثارا سلبية على العامل سواء بيولوجيا أم اجتماعيا أم نفسيا، فقد بينت الدراسات أن المناوبة لها تأثير سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب والنوم المتقطع، واضطرابات الشهية، وزيادة حالات الطلاق، والمشكلات الجنسية، وانخفاض عدد اللقاءات مع الأصدقاء... الخ. (حمدي وآخرون، 1999). وقد تبرز كذلك الانعكاسات السلبية لهذا النظام، كما يذكر (بوظريفة، 1995)، على شكل مؤشرات مختلفة مثل: المرض، وعدم احترام أوقات العمل، وعدم الرضا، وانخفاض الروح المعنوية، مع العلم أن الفرد قد يبدأ حياته المهنية بروح معنوية عالية والالتزام تنظيمي

كبير (نعموني، 2008)، ويعني هذا الأخير، أي الالتزام التنظيمي عملية التماثل والتجانس بين قيم الفرد وأهدافه مع قيم وأهداف المنظمة، وبذل الأفراد لجهود إضافية لتحقيق أهداف المنظمة وإنجاحها، ورغبة الأفراد في الاستمرار أعضاء في المنظمة (حصه، 2000).

ويذكر (نعموني، 2006) أن التزام الأفراد ظلّ يعتبر وحيد البعد إلى عهد قريب، غير أن البحوث الإمبريقية كتلك التي قام بها بوزنر Posner وماير وآخرون Meyer et al أثبتت تعدد أبعاده، حيث تم التعرف على **الالتزام العاطفي** وهو ارتباط نشط يتميز باعتقاد الفرد أن قيم وأهداف المنظمة هي جزء منه، فإذا كان هذا الاتساق قويا، فإن الفرد سيسلك بصورة عفوية السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة، **والالتزام المعياري** الذي يعبر عن شعور الفرد بواجب الوفاء للمنظمة، وهذا النوع من الالتزام له نتائج إيجابية على تحقيق أهداف المؤسسة، لأنه السبب في شعور الفرد بأنه مدين لها وهذا ما يجعله يبدي كفاءة أكبر في العمل الذي يحقق أهدافها، بينما يتصف ذوو **الالتزام المستمر**، بمحافظتهم على مناصبهم في المؤسسة لسبب واحد فقط ألا وهو التكلفة المرتفعة المترتبة عن التخلي عن العمل في هذه المؤسسة، ويعتبر هؤلاء الأفراد أقل العمال تحفزا وبذلا للجهد، بل وكثيرا ما يقدمون مصالحهم الخاصة على مصالح المنظمة Poncer (1992).

وعليه فإن دراسة الالتزام التنظيمي عند عمال الدوريات في غاية الأهمية، إذ أن العمل في ساعات غير عادية من شأنه أن يكون له تأثير بالغ على سلوكيات العامل، فقد أثبتت التجارب أن نوع العمل والظروف التي يُنجز فيها والطريقة التي يُنظم بها، يمكن أن يكون لها انعكاسات إن آجلا أو عاجلا على الصحة النفسية للعامل، وقد تصل هذه النتائج الخطيرة إلى حد الإنهاك والاستنزاف (عشوي، 2008). وبوصول العامل إلى هذه المرحلة فإنه أمام ما يعرف بالاحتراق النفسي، الذي يعرفه Cherniss (1980) "العملية التي يتخلى فيها الفرد عن التزامه التنظيمي نتيجة للضغوط والمشقة التي يخبرها في عمله" (الأقرع، 2008).

وقد قامت Maslash (1982) ببناء مقياس للاحتراق النفسي، كما حددت له ثلاثة أبعاد وهي: - **الإنهاك العاطفي**، ويظهر في شكل تعب وفقدان الطاقة، والإحساس بعدم القدرة على التعامل أو التعاطف مع الآخرين، فيصبح العامل جافا في معاملاته وغير قادر على التكفل بزيائته.

- **اللائسنة (تبلد المشاعر)**، وتحدث تدريجيا عندما تبدأ العلاقة بين - شخصية بين العامل والآخرين (مرضى، تلاميذ...) تضعف، فيبتعد عنهم ويصبح غير مبال بهم، بل ويعاملهم وكأنهم أشياء لا أشخاص.

- **تدني الإنجاز الشخصي والتقييم السلبي للذات** الذي يبرز من خلال الشعور بالفشل والإحباط، وضعف الكفاءة والفعالية في العمل، واحتقار ما أنجز سابقا، وعدم الأمل في إنجاز شيء ذي معنى في المستقبل (نعموني، 2008).

ومن اللافت للنظر أن أغلب الدراسات في الاحتراق النفسي تركز على بعض المهن الخدمية للعاملين في مجال التدريس والتمريض والأطباء والمحامين والخدمة الاجتماعية (Babajus et al, 2000; schtte et al, 1999)، مما دفع ببعض الباحثين إلى التأكيد أن الاحتراق النفسي ليس حكرا على مهن معينة، وإنما يوجد في جميع المهن الأخرى أو معظمها (العتيبي، 2003).

وفي هذا الصدد يرى (عشوي، 2008)، أن حصر الاحتراق النفسي في نوع معين من المهن يطرح في بادئ الأمر مشكل الثبات العلمي للمصطلح، فبعض المظاهر المميّزة للاحتراق النفسي يمكن إثباتها عند أفراد لا يمتنون بالضرورة إحدى مهن المساعدة، وبالفعل تم تكييف النموذج الوصفي للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة بالنسبة للمهن الأخرى، أي خارج مهن المساعدة، فبالنسبة للبعد الأول (**الاجهاد الانفعالي**) لم تتغير تسميته بل حافظ على نفس الاسم، إلا أن إسناده للمستقيدين من الخدمة تم حذفه، أما البعد الثاني (**تبلد المشاعر**) فيمكن اعتباره نوعا من اتخاذ مسافة عن العمل، والذي يعكس اللامبالاة والبرودة تجاه العمل في حد ذاته وليس تجاه المستقيدين من الخدمة... أما البعد الثالث (**نقص الشعور بالإنجاز**) فكيف وأصبح يسمى **نقص الفعالية المهنية**. إذن يميّز الاحتراق النفسي بارتفاع اللافعالية عند العامل وزيادة نسب الغيابات والدوران وانخفاض مستوى الرضا المهني، وانخفاض الالتزام التنظيمي وهذا ما توصل إليه كل من (Low et al, 2001; Babakus, Carvens et al; 1999; Sethi et al., 1999)، ولكن بالمقابل يرى Freudenberger بأن المخلصين والملتزمين أكثر عرضة للاحتراق النفسي (عسكر، 2005).

وعليه فإن هذا التضارب في آراء الباحثين حول علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي، كان من بين أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع، كما أنّ ما يثير الاهتمام هنا أنّه مع التوسع الهائل في تبني نظام العمل بالدوريات من طرف المؤسسات، وتقبّل

بعض العمال هذا النوع من تنظيم ساعات العمل رغم أنه يسبب لهم العديد من المشاكل الصحية والاجتماعية والنفسية، فإن الحاجة تزداد لمعرفة طبيعة التزامهم نحو منظماتهم.

إن الاهتمام بالالتزام التنظيمي وكذا الاحتراق النفسي لم يلق الاهتمام الكافي من لدن الباحثين الجزائريين، ولهذا فإن هذه الدراسة، تعد الدراسة الوحيدة التي تدرس علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات في الجزائر - على حد اطلاع الباحثة - رغم أنّ المؤسسات الجزائرية بحاجة ماسة لمثل هذه الدراسات كونها تواجه تحولات سريعة وعميقة تحت تأثير العولمة والتطور التكنولوجي واحتدام المنافسة الدوليّة.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الالتزام التنظيمي والاحتراق النفسي ككل عند عمال الدوريات.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي ككل وأبعاد الاحتراق النفسي عند عمال الدوريات.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي ككل والاحتراق النفسي ككل عند عمال الدوريات.

منهج البحث المستخدم في الدراسة:

لأننا نحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاحتراق النفسي، فإن المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي الارتباطي، لأننا بصدد وصف وتشخيص الظاهرة موضوع البحث.

عينة البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم التطبيق على عينة من العمال يزاولون نشاطهم بمؤسسة إنتاجية تتبنى نظام العمل بالدوريات كنمط من أنماط تنظيم ساعات العمل، وقد بلغ عدد أفراد العينة المستجوبين 121 فردا من أصل حوالي 200 عاملا يعملون وفقا لهذا النمط من تنظيم ساعات العمل.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة المعلومات العامة ومن خلالها تم التعرف على مختلف أعمار أفراد العينة، حالتهم المدنية، مستواهم التعليمي وكذا سنوات العمل بنظام الدوريات كما استعملنا مقياس الالتزام التنظيمي (Organizational Commitment Questionnaire) (OCQ) حيث يمكننا من قياس الالتزام التنظيمي باعتباره ذا أبعاد متعددة، حيث تتمثل أبعاده في الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام المعياري، وهو يحتوي على (18) بنداً ويعتبر ماير آلان وسميث Meyer, Allen & Smith أصحاب هذا المقياس، أما عن طريقة تصحيحه فإنه يعتمد على سلم ليكرت. وقد أوضحت نتائج المقارنة الطرفية بين درجات الأفراد على المقياس في الثلث الأعلى والثلث الأدنى أن المقياس المستعمل صادق، كما أنه يتمتع بدرجة ثبات عالية (0.90) وهذا من خلال استعمال معادلة ألفا كروباخ.

أبعاد المقياس:

الالتزام العاطفي:

يعني الالتزام العاطفي أن العاملين الملتزمين عاطفياً تجاه منظماتهم يستمرون في المنظمة لرغبتهم في ذلك (Allen & Grisaffe 2001)، أي أن بقاء الفرد في المنظمة يشير إلى رغبته في ذلك بسبب ارتباطه بها والتوحد مع هويتها، والاندماج بها، حيث إنه موافق على قيمها وأهدافها، ويريد أن يشارك في تلك الأهداف (أبو الفضل، 2007)، ويقاس عن طريق مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على هذا البعد.

الالتزام المستمر:

ويشير إلى وعي العمال بالتكلفة المرتبطة بترك المنظمة ويستمرون في العمل لديها لأنهم محتاجون إليها (عبد المطلب، 2006)، فهو يعبر عن الرغبة في الاستمرار في العمل في المنظمة والبقاء كعضو فيها، وذلك لعدم القدرة على التضحية بها بسبب ارتفاع التكاليف المترتبة على ذلك، وقد بدأت دراسته مع أبحاث بيكر Beker ثم تناوله بالدراسة آلان وماير Allen et Meyer حيث قالوا إنه يرتبط باستثمار العامل في المنظمة، هذا الاستثمار ذو قيمة كبيرة، سيضيعه لو أن العامل غادر المؤسسة (نعموني، 2006). ويقاس عن طريق مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على هذا البعد.

الالتزام المعياري:

عرفه هاسكات وزملاؤه Hackett et al (1992) على أنه إحساس العاملين الأدبي بالبقاء في المنظمة ويرى آلان ماير (1991) Allen et Meyer أنه نوع من الواجب على الفرد، (حواس، 2003). إذن يتعلق الالتزام المعياري بشعور العامل بضرورة العمل لدى المنظمة (من منظور أدبي)، ويشعر العاملون الذين يتميزون بمستوى مرتفع من الالتزام المعياري بضرورة العمل لدى المنظمة لأنه يجب عليهم ذلك (عبد المطلب، 2006).

كما استعملنا الاحتراق النفسي (MBIGS) لشوفلي، ماسلاش وولتر Shaufeli, (1997) Maslach & Leiter الذي طبقه كاليمو وجماعته (2003) kalimo & al في نسخته الفرنسية (2006) Richter عن (عشوي، 2008)، كما تجدر الإشارة أننا استخدمنا النسخة العربية من طرف عشوي (2008)، وكان الدافع وراء اختيار هذا المقياس دون غيره من مقاييس الاحتراق النفسي هو أن هذا المقياس مصمم أو مناسب للتطبيق على عمال الإنتاج.

حيث إن مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي في صيغته العامة (MBIGS) هو مقياس طُوّر انطلاقاً من الصيغة الأولى للمقياس (MBI) من أجل تطبيقه على مجموعات مهنية واسعة، وكان الهدف من ذلك هو تكييف المقياس مع مهن لا يكون فيها التعامل المباشر في تقديم الخدمة أو مع مهن يكون فيها التعامل عرضياً مع المستفيدين من الخدمة أو يكون لفترة وجيزة (عشوي، 2008). وهو يحتوي على (16) سؤالاً موزعة على ثلاثة أبعاد، وهي: الإنهاك الانفعالي والبعد عن العمل والفعالية المهنية. ويتم التصحيح اعتماداً على سلم ليكرت، وعند تطبيق طريقة المقارنة الطرفية بين درجات الأفراد على المقياس في الثلث الأعلى والثلث الأدنى تبين أن المقياس صادق، كما أنه يتمتع بدرجة ثبات عالية (0.85) وهذا من خلال استعمال معادلة ألفا كروباخ.

أبعاد المقياس:

الإجهاد الانفعالي:

حيث يوصف الإجهاد الانفعالي على أنه شعور بالاستنزاف العاطفي المتواصل والمستمر في محيط العمل، وهو يعتبر أهم بعد من أبعاد الاحتراق ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق (السعدني، 2005)، فهو يعتبر المكون الأكثر دلالة على الاحتراق النفسي من وجهة نظر

ماسلاش وآخرون، ويتميز بفقدان الطاقة وشعور الفرد بأن طاقته الانفعالية قد استهلكت وربما يترافق ذلك مع مشاعر التوتر والإحباط (الأقرع، 2008). وتذكر (مزياني، 2007) أن تاريس وزملاءه (Taris et al (1999) يرون أن الإنهاك الانفعالي يشير إلى "شعور الفرد بتوتر انفعالي زائد واستنزاف موارده الانفعالية". ويقاس عن طريق مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على هذا البعد.

البعد عن العمل:

يرى (الأقرع، 2008)، أن البعد عن العمل يحدث كاستجابة مباشرة لضغوط العمل ويتميز بالانفصالية أو اللامبالاة بالعمل. ويقصد به أن العامل يأخذ مسافة عن عمله، وتتمثل في اتجاهات سلبية تجاه العمل فيحدث نوع من التباعد، مع تولد مشاعر ساخرة، يتخللها الشك في أهمية العمل.

ويقاس عن طريق مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على هذا البعد.

نقص الفعالية المهنية:

إن الموظفين الذين يهكون ولا يلقون التشجيع، بحيث إن المتطلبات المرتفعة تستنزف مواردهم الفردية، وتؤدي بهم في الأخير إلى عدم القدرة على البذل النفسي، وأمام هذه المتطلبات المنهكة، يطور الأفراد نوعا من استراتيجيات التجنب لمواجهة الوضعيات الصعبة، وتتجلى مظاهره في اللامبالاة، التهكم، وأخذ نوع من المسافة عن العمل، وبصفة عامة تعمل هذه الاستجابة على خفض الطاقة التي يتم اعتمادها في إنجاز العمل وحل المشاكل التي يتلقاها الفرد، مما يؤدي إلى نقص في الفعالية المهنية (عشوي، 2008). ويقاس عن طريق مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على هذا البعد.

عرض ومناقشة وتحليل النتائج:

نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي ككل وأبعاد الاحتراق النفسي عند عمال الدوريات، ومن أجل اختبارها استعملنا معامل الارتباط بيرسون، والنتائج مبينة في الجدول أدناه.

جدول (01): معامل الارتباط بين الالتزام التنظيمي وأبعاد الاحتراق.

المتغيرات	الإنهاك الانفعالي	البعد عن العمل	الفعالية المهنية
الالتزام التنظيمي	❖ - 0.36	❖ - 0.49	❖ - 0.50

❖ دال عند 0.01.

تشير نتائج الجدول إلى وجود علاقة ارتباط سالبة جوهرية دالة عند 0.01 بين الالتزام التنظيمي وأبعاد الاحتراق النفسي، وهذا يعني أنه كلما تمتع العامل بدرجة التزام عالية كلما توقعنا أن مستويات كل من الإنهاك الانفعالي والبعد عن العمل والفعالية المهنية منخفضة عنده، والعكس صحيح، أي كلما كانت درجات هذه الأبعاد مرتفعة عند العامل فإننا نتنبأ أن التزامه التنظيمي منخفض وعليه يمكن القول إن الفرضية الأولى قد تحققت.

كشفت النتائج التي استعرضناها عن وجود ارتباط عكسي ذي دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وأبعاد الاحتراق النفسي عند مستوى (0.01)، مما يعني أن كلا من الإنهاك الانفعالي والبعد عن العمل والفعالية المهنية مرتبطة بمستوى الالتزام التنظيمي للعامل، أي كلما زادت درجة الالتزام كلما قلت معاناة العامل على بعدي الإنهاك الانفعالي والبعد عن العمل، وتجدر الإشارة إلى أن هذه النتائج تتفق مع نتائج الدراسة التي قام بها جاكسن وزملاؤه (Jackson & al, 1987) فيما يخص العلاقة بين الالتزام التنظيمي والإنهاك الانفعالي واللائسنة وتختلف معها في علاقة الالتزام التنظيمي ببعد الإنجاز الشخصي، وهي مخالفة لنتائج دراسة ليتر ماسلاش (Leiter and Maslach, 1988) اللذين وجدوا أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين الالتزام التنظيمي وبعد اللائسنة وبعد الإنجاز الشخصي. ومن النتائج غير المتوقعة والتي لم تتمكن من إعطاء تفسير محدد ودقيق لها، علاقة الالتزام التنظيمي بالفعالية المهنية حيث إننا وجدنا علاقة عكسية بينهما، على خلاف ما وجدته الدراسات السابقة، حيث وجد (الشمري والشيخ، 1993) في دراستهما حول الالتزام التنظيمي والفعالية في قطاع البنوك في الأردن، علاقة إيجابية بين الالتزام التنظيمي والمؤشرات السلوكية للفعالية، وبالتالي فإننا ما زلنا بحاجة إلى المزيد من الدراسات في هذا الموضوع.

وعليه يمكننا القول إن الفرضية الأولى قد تحققت، وفعلا هناك علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي وأبعاد الاحتراق النفسي.

نتائج الفرضية الثانية:

للتأكد من تحقق الفرضية الثانية والتي مفادها: توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الالتزام التنظيمي والاحتراق النفسي ككل عند عمال الدوريات.

اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون، حيث تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول أدناه.

جدول (02): معامل الارتباط بين أبعاد الالتزام والاحتراق النفسي ككل.

المتغيرات	الالتزام المعياري	الالتزام المستمر	الالتزام العاطفي
الاحتراق النفسي	- 0.58 ❖	- 0.06	- 0.64 ❖

❖ دال عند 0.01.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن الاحتراق النفسي عند عمال الدوريات يرتبط ارتباطا قويا بكل من الالتزام المعياري والالتزام العاطفي للعامل، حيث قدر معامل الارتباط بيرسون بـ (0.58) و (-0.64) على التوالي، وهو دال عند مستوى 0.01، أما بالنسبة لعلاقة الاحتراق النفسي بالالتزام المستمر فإننا لم نسجل أي علاقة بينهما إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (0.06)، وهذا يعني أن العامل الذي يتمتع بالالتزام المعياري أو عاطفي مرتفعين فإننا نتوقع أنه يخبر احتراقا نفسيا ضعيفا.

تشير النتائج المتعلقة بهذه الفرضية إلى أن الالتزام المعياري والالتزام العاطفي للعامل يرتبطان ارتباطا عكسيا قويا بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات، بينما لا يمكننا أن نتنبأ بالاحتراق النفسي من خلال الالتزام المستمر وهذا نظرا لوجود علاقة ارتباطية ضعيفة بينهما، وتتسق هذه النتيجة مع دراسة سيثي وزملائه (Sethi, and al 1999) في علاقة الالتزام العاطفي بالاحتراق النفسي، بينما تختلف فيما يخص علاقة الالتزام المستمر بالاحتراق النفسي، حيث وجدوا أنهما يرتبطان إيجابيا.

وقد تعني نتيجة الدراسة الحالية، أن العامل الذي يتمتع بإيمان قوي بأهداف وقيم المنظمة وإرادة لبذل جهد كبير في سبيلها وأحب البقاء للعمل فيها، فإننا نتوقع أن مستوى الاحتراق النفسي له منخفض جدا، هذا فيما يخص علاقة الالتزام العاطفي بالاحتراق النفسي، أما علاقة هذا الأخير بالالتزام المعياري، فيمكن أن نفسره بأن الالتزام الأدبي الناتج عن التأثر بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية الذي يجعل العامل يشعر بالواجب تجاه المؤسسة يخفف من مستويات الاحتراق النفسي لديه.

ومن ثم فإن الفرضية الثانية تحققت جزئيا إذ لم نجد علاقة بين الالتزام المستمر والاحتراق النفسي، بينما كانت هناك علاقة دالة بينه وبين الإنهاك الانفعالي والبعد عن العمل.

نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة للبحث عن وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي ككل والاحتراق النفسي ككل عند عمال الدوريات، ومن أجل التحقق من هذا الفرض قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات العامل على استبيان الالتزام التنظيمي ككل، وبين درجاته على استبيان الاحتراق النفسي ككل، وبذلك وجدنا الارتباط بين هذين المتغيرين وصل إلى (0.55) وهو دال عند 0.01، وتعني هذه القيمة أن المتغيرين يرتبطان ارتباطا عكسيا قويا، ويمكننا القول إنه كلما تمتع العامل بدرجة التزام كبيرة فإننا نتنبأ بأنه يخبر احتراقا نفسيا منخفضا، بينما إذا كان التزامه ضعيفا فإننا نتوقع أنه يخبر احتراقا نفسيا عاليا. وتتسق هذه النتيجة مع ما توصل إليه كل من هانكنن وباكرو شوفيلي (2005) Hankanen, Bakker & Schaufeli عن (عشوي، 2007)، (Jobert, Hons, 2005).

ويمكن تفسير ذلك بأن العامل المرتبط نفسيا بمؤسسته، والذي يتميز بقبول أهداف المنظمة وقيمها مع رغبة قوية للاستمرار في عضويتها، نتوقع أن يكون مستوى الاحتراق لديه ضعيفا.

وبالتالي من أجل التخفيف من حدة الاحتراق النفسي لدى عمال الدوريات يجب أن نقوم بتنمية الالتزام التنظيمي لديهم، هذه التنمية التي يجب أن تكون خاصة على بعدي الالتزام العاطفي والالتزام المعياري، لما لهما من ارتباط عكسي قوي بالاحتراق النفسي.

الخلاصة:

تناول هذا البحث بالدراسة والتحليل العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاحتراف النفسي عند عمال الدوريات، وشمل المجتمع الإحصائي للدراسة العمال الذين يعملون وفقا لنظام الدوريات، بينما كان عدد أفراد العينة 121 عاملاً، وبعد جمع البيانات عن طريق استعمال مقياس الالتزام التنظيمي (I'OCQ) ومقياس الاحتراف النفسي (MBIGS)، ومعالجتها إحصائياً وعرضها وتحليلها ومناقشتها، خلصنا إلى نتيجة مفادها أن هناك ارتباطاً عكسياً بين الالتزام التنظيمي والاحتراف النفسي عند عمال الدوريات.

لقد حاولنا من خلال هذا البحث معالجة الالتزام التنظيمي والاحتراف النفسي باعتبارهما كميتغيرات ذات أبعاد متعددة، حيث إن هذا الموضوع لازال خصباً وفي أمس الحاجة إلى دراسات معمقة وشاملة تتناول مختلف جوانبه وخاصة إذا ما طبق على عمال الدوريات.

ولا شك في أن هناك حاجة إلى تشجيع إجراء المزيد من البحوث الميدانية لقياس الالتزام التنظيمي للعامل الجزائري وكذا قياس الاحتراف النفسي في قطاعات غير خدمتية للتأكد من مصداقية المقياس المستعمل في البيئة الجزائرية.

وتبقى هذه الدراسة مجرد التفاتة بسيطة لموضوعين يصنفان من أهم مواضيع الساعة، أجري على شريحة من العمال، لا تلقى الاهتمام الكافي والمعتبر بالنظر إلى الظروف التي تعمل فيها وبخاصة تنظيم أوقات عملها، ولعلها تفتح المزيد من البحوث في هذا المجال.

وفي الأخير علينا أن نؤكد عدم إمكانية استنتاج علاقات سببية مؤكدة بين المتغيرات المدروسة، نظراً لصغر العينة (121 عاملاً وفق نظام الدوريات) مقارنة بالعدد الهائل للعمال الجزائريين الذين يعملون بنظام الدوريات.

المراجع باللغة العربية:

1. آدم العتيبي (2003): الاحتراف الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية "أ" والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 31، العدد 2، الكويت.

2. أميرة محمد رفعت حواس (2003): أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير منشورة، القاهرة.
3. بسام سعود هارون وعربي حمودة المغربي (2003): الاحتراق النفسي لدى المديرين العاملين في تدريب كرة القدم في الأندية الأردنية، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 19، العدد 4 ب، عمان.
4. حسين محمد علي (2006): العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد الوظيفي، ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة: دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 13، عدد 3، الكويت.
5. حصة محمد صادق (2000): العلاقة بين الولاء التنظيمي والاتجاه نحو العمل: دراسة مقارنة بين جامعتي قطر والإمارات العربية المتحدة، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، العدد 2، المجلد 14.
6. حمو بوظريفة (1995): الساعة البيولوجية أوقات العمل، ط1، شركة الأمة، برج الكيفان، الجزائر.
7. رشيد مازن (2004): الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 11، عدد 1، يناير، 9 - 36.
8. السيد مصطفى راغب الأقرع (2005): سيكولوجية الاحتراق النفسي في العمل "دراسة في علاقة الاحتراق النفسي بظغوط العمل والتشوهات المعرفية والذكاء الوجداني" بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الآداب - قسم علم النفس، جامعة عين شمس، مصر.
9. عبد الحميد عشوي، (2008): أبعاد ومصادر الاحتراق النفسي لدى موظفي مصلحة الزبائن - دراسة ميدانية بالوكالات التجارية لمؤسسة سونلغاز - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر.
10. علي عسكر (2005): الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث.

11. فتيحة مزياي (2007): أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس والعمل والتنظيم غير منشورة، الجزائر.
12. مباركى بوحفص (2000): العمل البشري، ط1، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر.
13. محمد الصيرفي (2005): السلوك التنظيمي، ج1، ط1، مؤسسة حورس، الإسكندرية.
14. محمد عبد المطلب سمير (2006): دراسة تحليلية لعلاقة المستوى المهني بالتوافق بين الفرد والمنظمة والالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
15. مراد نعموني (2006): القيم واتساقها وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي: دراسة حالة شركة سوناطراك قسم الإنتاج - شمال، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر.
16. مراد نعموني (2008): دراسة الاحتراق النفسي في البيئة الجزائرية، الأبعاد والمنهج، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 1، جامعة سعد دحلب، البلدة.
17. منذر الشمري وفؤاد الشيخ (1993): الالتزام التنظيمي والفعالية في قطاع البنوك في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد 9، العدد 2، عمان.
18. نرمين أحمد عبد المنعم السعدني (2005): علاقة العوامل التنظيمية والوظيفية والديمجرافية بالاحتراق الوظيفي بالتطبيق على هيئة التمريض بمستشفيات القاهرة الكبرى، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، القاهرة.
19. هاجر محمد أبو الفصل (2007): أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والتطبيق على البنوك التجارية في القاهرة الكبرى، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة.
20. ياسين حمدي، على عسكر، حسن الموسوي (1999): علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث.

المراجع باللغة الأجنبية:

21. Jackson Susan E. Turner Jon A. Brief Arthur P . (1987): Correlates of burnout among public service lawyers, Journal of occupational Behavior. Vol 8. 339 – 349.

22. Jeanett H M. Joubert, B, (2005): Job characteristics engagement, burnout and organisational commitment of management staff at a Platinum mine in the North – west Province, mini- dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree magister commercil in industrial psychlogy at the North – West University, potchefstroom Campus.

23. Leiter Michael P, Maslach Christina; (1988): The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment .Journal of organizational behavior,vol,9,297 – 308.