



## الصلابة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

"دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

إعداد

د. سنية محمد أحمد سليمان سبع

مدرس إدارة الأعمال

المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بالشروق

[sabaasania@gmail.com](mailto:sabaasania@gmail.com)

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الرابع - العدد الأول – الجزء الثالث - يناير ٢٠٢٣

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

سبع، سنية محمد أحمد سليمان (٢٠٢٣). الصلابة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٤(١)٣، ٤٥٩-٤٩٦.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

## الصلابة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

"دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

د. سنية محمد أحمد سليمان سبع

### ملخص:

هدف البحث الحالي إلى قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري) عبر توسيط الصلابة النفسية بأبعاده (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي)، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية. ولتحقيق هدف الباحث قامت الباحثة باتتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على استبيان باستخدام العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم تجميع (٣٢١) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامجي SPSS V.25 واختبار التأثيرات المباشرة، إلى جانب برنامج Amos V.23 لاختبار التأثيرات غير المباشرة

وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير مباشر معنوي سلبي لضغوط العمل على الالتزام العاطفي، في حين كان للأبعاد (صراع الدور، عبء الدور) تأثير معنوي سلبي على الالتزام الاستمراري، بينما لم يكن لضغوط العمل تأثير معنوي على الالتزام المعياري. أما بالنسبة لتأثير أبعاد ضغوط العمل على أبعاد الصلابة النفسية، فقد كان لعبء الدور تأثير معنوي إيجابي على تحمل المسؤولية والتحدي، في حين كان لغموض الدور تأثير معنوي إيجابي على التحكم. كما أكدت النتائج أن الصلابة النفسية كان لها تأثير معنوي إيجابي على الالتزام التنظيمي. وفيما يتعلق بالتأثيرات غير المباشرة، فقد أوضحت النتائج أن الصلابة النفسية تتوسط العلاقة بين غموض الدور والالتزام التنظيمي، وكذلك تتوسط العلاقة بين عبء الدور والالتزام التنظيمي، في حين لم تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين صراع الدور والالتزام التنظيمي. وفيما يتعلق بالفروق المعنوية، فقد وجدت النتائج أن هناك فروق معنوية لآراء عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث وفقاً للسن وسنوات الخبرة، بينما لم يكن هناك فروق معنوية لآراء عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث وفقاً للنوع.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الصلابة النفسية، الالتزام التنظيمي.

### تمهيد:

يعد العمل من أهم المتطلبات الاجتماعية وهو من أهم محددات الهوية الاجتماعية والنفسية للفرد، حيث أنه لا يعد مصدراً لكسب المال فحسب بل هو بمثابة سبب مهم للاستقرار النفسي والاجتماعي للفرد. وفي ظل تغيير مسارات العمل ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة أصبح هناك عبء ثقيل على كاهل العاملين ومسئولية كبيرة مليئة بالضغوط اليومية الاستمرارية، ولذلك تهتم منظمات الأعمال بتحديد العوامل المؤثرة على ضغوط العمل ومحاولة تخفيف حدتها لتحقيق الأهداف التنظيمية وتكييفها بشكل يعتاد عليه العاملين (محمود، ٢٠٢١).

وتمثل الصلابة النفسية أهم مصادر التحصين والقوة عند الفرد وإحدى سماته الشخصية والتي تساعده على التعامل الجيد مع الضغوط المختلفة التي تواجهه في الحياة، ومن المعروف أن الأفراد ذوي الصلابة النفسية المرتفعة يتقبلون ضغوط الحياة المختلفة وهي بالنسبة لهم بمثابة تحدي وليس تهديد حيث أنهم يكونوا قادرين على التعامل بإيجابية مع الفترات المختلفة مع القلق والتوتر (عبد الله، ٢٠٢١).

وتعتبر المنظمات أن الالتزام التنظيمي هو بمثابة أحد الأهداف التنظيمية الأساسية التي تسعى دائماً لتحقيقها وتوفير جميع السبل لتحقيقه، لما له من أثر إيجابي فعال باستمرارية العمليات الداخلية واستقرار العمل فضلاً عن تنمية الدوافع الإيجابية للعاملين وزيادة مستوى رضاهم (المعاينة، ٢٠٢٠).

وتسعى البنوك إلى تطبيق الأساليب الإدارية المتقدمة التي تمكنها من توجيه الإمكانيات المادية والكوادر البشرية وتطوير الأداء التنظيمي، وذلك لتحقيق أعلى المستويات من التقدم والنمو، وكذلك لتلبية مطالب العملاء الاقتصادية. وللبنوك دور هام كقطاع اقتصادي هام في المجتمع (Hazaea et al., 2021)، ونتيجة لذلك تسعى إدارة البنوك إلى احتواء العاملين بها ومحاولة تدريبهم على التعايش مع الضغوط المختلفة التي تحيط بهم في سبيل تطوير أدائهم الوظيفي وتطوير الأداء التنظيمي ككل.

**وبناءً على ما سبق، تهدف الباحثة لدراسة التأثير المباشر وغير للصلابة النفسية على الالتزام التنظيمي من خلال توسيط ضغوط العمل.**

**أولاً: الخلفية النظرية**

#### **أ. الإطار المفاهيمي لضغوط العمل:**

تعد ضغوط العمل من أهم العوامل التي يجب على منظمات الأعمال التعامل معها بشكل جاد في سبيل ضمان تحقيق الأهداف التنظيمية، ولذلك كان لزاماً على المنظمات متابعة العاملين وتقدير حجم ضغوط العمل المختلفة والعمل على تخفيف حدتها ومواكبة معها (عبد الرحمن، ٢٠٢٠) ويمكن تناول هذا المتغير كما يلي:

## ١. ماهية ضغوط العمل:

أوضحت دراسة (Lambert et al., 2016) أن ضغوط العمل هي إجهاد ناتج عن التحفيز السلبي أو كاستجابة لظرف معين، وتسبب هذه المحفزات السلبية التوتر والقلق للعاملين مما قد يؤدي إلى الانسحاب النفسي.

كما أشار (Lu & Kuo, 2016) إلى أن ضغوط العمل هي القلق المتعلق بأداء مهمة أو وظيفة معينة، مما قد تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للموظف.

وقد عرضت دراسة (مقراش، ٢٠١٩) تعريفاً لضغوط العمل على أنها رد فعل عاطفي ناتج عن تعرض الموظف لتوتر أو إجهاد عام في بيئة العمل بسبب التعرض المتكرر لعوامل تخل بالتوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظف.

هذا وقد أشار (Adamovic, 2022) إلى ضغوط العمل على أنها استجابة ذاتية للموظف كرد فعل منه تجاه المطالب البيئية والوظيفية وتحديث ضغوط العمل فعلياً عندما لا يمتلك الموظف القدرات أو الموارد اللازمة للتعامل مع متطلبات الوظيفة.

وبعد التعرض لعدد من التعريفات لضغوط العمل، ترى الباحثة أن ضغوط العمل هي تعرض الموظف لمحفزات سلبية تسبب له معوقات نفسية وجسدية مما تؤدي إلى شعوره بالإجهاد ويترتب على ذلك فقدان الموظف لجزء كبير من قدراته الوظيفية مما ينعكس على متطلبات وظيفته بشكل سلبي.

## ٢. أنواع ضغوط العمل:

أشار (عيد الرحمن، ٢٠٢٠) إلى أن هناك نوعين لضغوط العمل التنظيمية وهي كما يلي:

- ١/٢: ضغط بناء: وهو الضغط الذي يدفع الفرد داخل بيئة العمل إلى زيادة جهوده ومحاولة التطوير والتجديد وابتكار طرق حديثة لأداء العمل.
- ٢/٢: ضغط هدام: وهو الضغط الذي يؤدي إلى إحباط الفرد واليأس والأداء المنخفض داخل بيئة العمل.

أما من حيث تأثير الضغوط فيوجد لها نوعان وهما:

- ضغوط إيجابية: وهي الضغوط المفضلة كتعرض الفرد لاختبار أو دورة تدريبية للحصول على فرصة للتقدم في العمل أو للانتقال لموقع وظيفي أفضل.
- ضغوط سلبية: وهي ضغوط غير مفضلة وتسبب الضرر والأذى للفرد من الناحية النفسية والصحية وتؤدي لانخفاض إنتاجيته.

ويمكن للباحثة عمل مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية كما في الجدول (١) التالي:

جدول (١): مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
تتسبب في انخفاض في الروح المعنوية	تمنح الدافعية للعمل
تدعو للتفكير في المجهود المبذول	تركز على النتائج
الشعور بالأرق	القدرة على التعبير على الانفعالات
تؤدي للشعور بالفشل	تمنح الشعور بالإنجاز
تسبب للفرد الضعف	تزود الفرد بالقوة والثقة
التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل

المصدر: (عبد الرحمن، ٢٠٢٠، ص. ٩١)

### ٣. مصادر ضغوط العمل:

أشار (Almomoni et al., 2021) إلى أن الفرد يتعرض لضغوط مختلفة في حياته والتي تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً في تأثيرها على الفرد، واختلف الباحثون حول عدد المصادر المختلفة لضغوط العمل، حيث تم تصنيفها تصنيفات مختلفة ويوضح الجدول (٢) التصنيفات المختلفة والمتعددة لضغوط العمل كما يلي:

جدول (٢): مصادر ضغوط العمل

تعريفها	مصادر الضغوط
الظروف الاقتصادية – التغييرات السياسية	المصادر البيئية
الهيكل التنظيمي – نظام الاتصالات	المصادر التنظيمية
ظروف العمل المادية – صراع الدور – غموض الدور – عبء الدور – متطلبات الوظيفة	المصادر الوظيفية
المشاكل الأسرية	المصادر العائلية
نمط الشخصية – مدركات الفرد	المصادر الشخصية
الترقيات – عدم الأمان الوظيفي – عدم الرغبة في الطموح	المصادر المتعلقة بالتطور الوظيفي
ضعف العلاقات مع الرؤساء والزملاء – صعوبات في تفويض السلطات	المصادر المتعلقة بعلاقات العمل

المصدر: (Almomoni et al., 2021)

#### ٤. أهمية دراسة ضغوط العمل:

أشارت دراسة (عشاوي، ٢٠٢٠) إلى أن ضغوط العمل لها من الأهمية ما يدفع الباحثين لدراساتها، ويمكن ذكر أهمية دراسة ضغوط العمل كما يلي:

١/٤: تفعيل اتخاذ القرارات في المنظمات، وبالتالي تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجاً عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.

٢/٤: الرفع من أرباح المنظمات من خلال تفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.

٣/٤: توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفاعلية.

٤/٤: تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.

٥/٤: تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.

#### ٥. أبعاد ضغوط العمل:

تطرقت العديد من الدراسات إلى توضيح الأبعاد الخاصة لضغوط العمل، حيث أشارت دراسة (جمال الدين، ٢٠١٩) لأبعاد ضغوط العمل وتشمل (صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، ملاءمة الدور)، في حين أشارت دراسة (عبد الرحمن، ٢٠٢٠) إلى أبعاد ضغوط العمل على أنهم ثلاث أبعاد وهم كما يلي:

١/٥: **غموض الدور:** والذي ينشأ من التوظيف السيئ للوظيفة أو غموض التعليمات من الرؤساء أو المشرفين أو التلميحات غير الواضحة من جانب زملاء العمل.

٢/٥: **صراع الدور:** ويحدث عندما تتضارب المستويات المختلفة للوظيفة مع بعضها البعض، وهذا مؤشر على غياب عنصر التنسيق والتكامل بين الأطراف المختلفة وعدم إحداث توازن بين الأدوار المختلفة والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.

٣/٥: **عبء الدور:** والذي يحدث عندما تتطلب الأعمال المتوقعة من الفرد قدرات تزيد عن قدرته الشخصية أو عندما تكون الأعمال المطلوبة كثيرة وتحتاج لوقت أكبر من الوقت المتاح له.

وتتفق الباحثة مع الأبعاد الثلاثة الموضحة من دراسة (عبد الرحمن، ٢٠٢٠) وهم غموض الدور، صراع الدور، وعبء الدور، وذلك باعتبارها الأكثر التصاقاً ببيئة العمل في البنوك من وجهة نظر الباحثة.

### ب. الإطار المفاهيمي للصلابة النفسية:

تعد الصلابة النفسية من أهم المتغيرات التي لها أثر مهم في مواجهة ضغوط العمل، حيث يشعر الأفراد المدعومين داخل المنظمة بأنهم أقل عرضة للمحن النفسية ويكونوا أكثر تحملاً لضغوط العمل، حيث تعمل الصلابة النفسية على مواجهة كافة الضغوط وتحملها (حسن، ٢٠٢١)، ويمكن تناول هذا المتغير كما يلي:

#### ١. ماهية الصلابة النفسية:

أوضح (مقداد، ٢٠١٥) أن الصلابة النفسية هي امتلاك الفرد لمجموعة من السمات التي تساعد على مواجهة أحداث الحياة الضاغطة بفاعلية.

أشار (غيلاني، ٢٠١٧) إلى أن الصلابة النفسية هي اعتقاد عام لدى الفرد بفاعليته وقدرته على استخدام كافة المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك ويفسر ويواجه ضغوط الحياة والتعايش معها بشكل إيجابي.

كما ذكر (Benredjem, 2019) أن الصلابة النفسية عبارة عن قدرة الفرد على التعامل بفاعلية مع الضغوط النفسية والمشاكل اليومية لتطوير أهداف محددة وواقعية لحل المشاكل.

وقد أوضح (حافظ، ٢٠٢١) أن الصلابة النفسية تشير إلى القدرة العالية للفرد في مواجهة الضغوط بشكل إيجابي والتي تعكس مدى اعتقاده وقدرته على الاستخدام الأمثل لكافة المصادر الشخصية والبيئية لتحقيق الإنجاز والتفوق في العمل.

فيما أشار (Aram, 2021) إلى الصلابة النفسية باعتبارها نمط من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله، واعتقاد الفرد بأنه قادر على تحمل المسؤولية.

وبعد استعراض مجموعة مختلفة من التعريفات للصلابة النفسية، ترى الباحثة أنها عبارة عن امتلاك الفرد لمجموعة من السمات الشخصية والمقومات البيئية ليكون قادراً على مواجهة ضغوط الحياة المختلفة والتعايش معها وإدارتها بحكمة وفاعلية.

#### ٢. أهمية الصلابة النفسية:

أشار (Benredjem, 2019) إلى أهمية الصلابة النفسية وأثرها المهم لدى الأفراد، ويمكن عرض أهمية الصلابة النفسية من خلال النقاط التالية:

- ❖ تعدل من إدراك الأحداث وتجعلها تبدو أقل وطأة.
- ❖ تؤدي إلى مواجهة أساليب مواجهة نشطة أو تنقله من حال لحال.
- ❖ تؤثر على أسلوب المواجهة بطريقة غير مباشرة من خلال التأثير على الدعم الاجتماعي.

❖ تقود إلى التغيير نحو اتباع الممارسات الصحية في الحياة بشكل عام.

❖ تخفف من حدة الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

### ٣. خصائص الصلابة النفسية:

أشارت دراسة (مقداد، ٢٠١٥) إلى أن الصلابة النفسية لها مجموعة من الخصائص والتي يمكن ذكرها كما يلي:

■ الإحساس بالالتزام تجاه النفس للانخراط في مستجدات الحياة التي تواجه الأفراد.

■ الإيمان بالسيطرة أي إحساس الفرد بأنه سبب الحدث الذي في حياته وأنه يمكنه أن يؤثر فيه.

■ التحدي وهو الرغبة في إحداث التغيير ومواجهة الأنشطة الجديدة والتي تكون بمثابة فرص للتطور والنمو.

فيما ذكرت دراسة (Aram, 2021) أن الأفراد مرتفعي الصلابة النفسية لهم مجموعة من الخصائص الفريدة والتي تميزهم عن الأفراد منخفضي الصلابة النفسية والتي يمكن ذكرها كما يلي:

● القدرة على الصمود والمقاومة.

● لديهم إنجاز أفضل في عملهم.

● يميلون أكثر للقيادة والسيطرة.

● أكثر مبادرة ودافعية ونشاط أفضل من غيرهم.

● ملتزمون بأداء الأعمال المطلوبة منهم بفاعلية.

● لديهم القدرة على التحكم في الأحداث بدلاً من شعورهم بفقدان القوة.

● ينظرون للتغيير على أنه تحدٍ عادي بدلاً من الشعور بالتهديد.

### ٤. أبعاد الصلابة النفسية:

اتفقت الدراسات (مقداد، ٢٠١٥ & عبد الوهاب، ٢٠١٥ & رحمه، ٢٠١٦ & غيلاني، ٢٠١٧ & باعمر، ٢٠١٨ & المطيري، ٢٠١٩) إلى أن الصلابة النفسية لها ثلاث أبعاد وهم كما يلي:

❖ **تحمل المسؤولية:** ويشير إلى تكفل الفرد بحمل المسؤولية على عاتقه وعدم التهاون فيها سواء كانت مسؤولية شخصية تجاه عائلته أو مسؤولية وظيفية تجاه وظيفته أو مسؤولية وظيفته تجاه المنظمة التي يعمل بها.



❖ **التحكم:** والذي يشير إلى اعتقاد الفرد بأن مواقف وظروف الحياة المتغيرة التي يتعرض لها هي أمور متوقعة الحدوث ويمكن التنبؤ بها والسيطرة عليها. ويتضمن التحكم القدرة على اتخاذ القرارات والاختيار من البدائل المتعددة والقدرة على التفسير والتقدير للأحداث الضاغطة كذلك القدرة على المواجهة الفعالة وبذل الجهد مع دافعية كبيرة للإنجاز. ويتضمن التحكم أيضاً التحكم السلوكي والتحكم المعرفي.

❖ **التحدي:** وهو اعتقاد الفرد بأن التغيير المتجدد في أحداث الحياة هو أمر طبيعي بل حتمي لا بد منه من أجل الارتقاء والتطور أكثر منه تهديد للأمن والسلامة النفسية. ويتمثل التحدي في قدرة الفرد على التكيف مع مواقف الحياة الجديدة وتقبلها بكل ما فيها من مستجدات سواء كانت سارة أو حزينة باعتبارها أمور طبيعية بدلاً من حدوثها لنموه وارتقائه.

وتتفق الباحثة مع الدراسات السابقة المشار إليها فيما يخص أبعاد الصلابة النفسية والتي تتمثل في (تحمل المسؤولية، التحكم، والتحدي).

### ج. الإطار المفاهيمي للالتزام التنظيمي:

يعتمد تحقيق أهداف المنظمات على مدى التزام العاملين بها بمقتضيات وظائفهم، وهذا ما يمكن تحقيقه من خلال علاقة العاملين بالمنظمة، ويكون ذلك في ضوء إدراكهم للدعم الذي يتلقوه منها (الرشيدي، ٢٠١٩)، ويمكن تناول هذا المتغير كما يلي:

#### ١. ماهية الالتزام التنظيمي:

أشارت دراسة (البشوتى، ٢٠٢٠) إلى الالتزام التنظيمي على أنه حالة نفسية تتمثل في ارتباط الفرد بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وهو ما ينعكس على سلوكياته.

فيما ذكر (Ahad et al., 2021) أن الالتزام التنظيمي هو الارتباط القوي بين العاملين والمنظمة عندما تتوافق قيم وأهداف المنظمة مع قيمه وأهدافه مما يجعله يبذل جهداً بهدف نجاح المنظمة وتقديمها.

فيما عرض (Almutairi & Bahari, 2022) تعريفاً للالتزام التنظيمي على أنه رغبة الموظف في البقاء في المنظمة التي يعمل بها والناتج عن شعوره الإيجابي تجاه المنظمة وقيمها والشعور بالفخر للانتماء للمنظمة.

بينما عرض (Allozi et al., 2022) تعريفاً للالتزام التنظيمي على أنه اعتقاد قوى وقبول لدى الأفراد بأهداف وقيم المنظمة ورغبتهم في بذل الجهد وأكبر

عطاء ممكن في سبيل تحقيق الأهداف التنظيمية مع وجود رغبة قوية لديهم للاستمرار في العمل داخل المنظمة.

وترى الباحثة من خلال التعريفات المختلفة للالتزام التنظيمي على أنه شعور إيجابي لدى الموظف متولد من توفيق قيمه وأهدافه مع قيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها مما يدفعه لبذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية وشعوره بالفخر للانتماء للمنظمة وتتكون لديه رغبة قوية في الاستمرار في العمل داخل المنظمة.

## ٢. خصائص الالتزام التنظيمي:

أشار (قبائلي، ٢٠١٩) إلى أن الالتزام التنظيمي له مجموعة من الخصائص والتي يمكن ذكرها كما يلي:

- ❖ يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد العاملين لبذل أقصى جهد لديهم لصالح المنظمة وإيمانه بقيمتها وأهدافها.
- ❖ يتصف الالتزام التنظيمي على أنه متعدد الأبعاد.
- ❖ يعتبر الالتزام التنظيمي بمثابة حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- ❖ يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- ❖ يتصف الالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العاملين لمنظماتهم.

## ٣. أسباب الاهتمام بالالتزام التنظيمي:

أوضح (Li et al., 2021) أن الالتزام التنظيمي قد اهتمت به منظمات الأعمال، وجاء هذا الاهتمام لمجموعة متنوعة من الأسباب نذكرها كما يلي:

- ضمان استمرار العاملين بالمنظمة وخصوصاً العمال المهرة وأصحاب التخصصات النادرة.
- تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين لرفع مستوى المنظمة التي يعملون بها.
- إيجاد دافع لدى العاملين بالمنظمة لبذل مزيد من الجهد والأداء في العمل.
- شعور العاملين بالولاء والانتماء للمنظمة يخفف من عبء الرؤساء في التوجيه والرقابة.
- كلما زادت درجة الالتزام التنظيمي كلما زادت درجة الولاء التنظيمي وبالتالي تزداد الإنتاجية والشعور بالأمان في العمل مما ينعكس على الأداء التنظيمي بشكل إيجابي.

● شعور العاملين بالانتماء للمنظمة يزيد من درجة رضاهم مما يحفزهم على بذل الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية.

#### ٤. أبعاد الالتزام التنظيمي:

اتفقت الدراسات (قبائلي، ٢٠١٩ & Wang et al., 2021 & Giao, 2020 & Suryanarayana, & Cho et al., 2021 & Redondo et al., 2021 & 2022) على أن الالتزام التنظيمي له ثلاثة أبعاد والتي يمكن ذكرها كما يلي:

❖ **الالتزام العاطفي:** والذي يشير إلى درجة ارتباط الفرد عاطفياً بالمنظمة التي يعمل بها من خلال الالتزام وتعلقه بها والذي يكون نابعاً من تطابق قيمه وأهدافه مع قيم وأهداف المنظمة، وبالتالي يشعر الفرد بالفخر لكونه منتمياً لهذه المنظمة.

❖ **الالتزام الاستمراري:** ويُقصد به رغبة الموظف في التمسك بقيم وأهداف المنظمة، ومن خلال هذا البعد يقوم الموظف بحساب استثماراته الشخصية في المنظمة عن طريق معرفة المكاسب التي سيحصل عليها في حالة استمراره في المنظمة وحساب الخسائر التي سيجنيها في حالة تركه للعمل في المنظمة.

❖ **الالتزام المعياري:** وهو شعور الفرد بالمسؤولية تجاه المنظمة التي يعمل بها والذي يتحتم عليه الوفاء لهذه المنظمة وللقيم الشخصية للفرد دور كبير في بلورة هذا البعد فتزيد القيم الشخصية للفرد من قوة الوفاء للمنظمة.

وبالاتفاق مع الدراسات السابقة، تتبنى الباحثة الثلاث أبعاد للالتزام التنظيمي وهم (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

#### ثانياً: الدراسات السابقة

قامت الباحثة بمراجعة الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي، وقد وجدت الباحثة ندرة في الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث الحالي، ولذلك ستقوم الباحثة بعرض الدراسات السابقة والتي تخص متغيرات البحث الحالي وهي على النحو التالي:

#### أ. الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي:

قامت دراسة (Karabay, 2014) بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (٢٦٨) من موظفي البنوك بتركيا. وقد أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.

كما اتجهت دراسة (بو العجول، ٢٠١٧) لفحص العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٢٨٩ موظف من موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالجزائر. وقد وجدت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.

كما قامت دراسة (جمال الدين، ٢٠١٩) بفحص العلاقة بين ضغوط العمل المتمثلة في (صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، وملاءمة الدور) وبين الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (٢٧٤) أستاذ بالتعليم الأساسي بمحافظة المنوفية بجمهورية مصر العربية. وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين صراع الدور والالتزام التنظيمي فقط دون بقية الأبعاد.

وقد اتجهت دراسة (عطابي، ٢٠١٨) العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (٣٠٠) عامل بالمؤسسة المغاربية للأنايب بالجزائر. وقد بينت النتائج أن ضغوط العمل المتمثلة في (غموض الدور، عبء الدور، صراع الدور) لها علاقة ارتباط معنوية سلبية بالالتزام التنظيمي.

وقد كشفت دراسة (الصباغ & عاشور، ٢٠٢٠) عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية والالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (٤٠٠) مفردة من الأطباء والمرضى والفنيين العاملين بأربعة مستشفيات جامعية مصرية وهي (القاهرة، عين شمس، الأزهر، حلوان). وقد أوضحت النتائج وجود تأثير معنوي سلبي لضغوط العمل الوظيفية على الالتزام التنظيمي.

#### ب. الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل والصلابة النفسية:

فحصت دراسة (ياغي، ٢٠٠٦) العلاقة بين الضغوط النفسية للعمال بقطاع غزة والصلابة النفسية، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (٦٨٣) من العاملين بقطاع غزة المسجلين لدى القوى العاملة لدى مكاتب التشغيل بوزارة العمل الفلسطينية. وقد وجدت النتائج أن هناك علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين الضغوط النفسية والصلابة النفسية.

وقد هدفت دراسة (الشمري، ٢٠١٤) إلى فحص طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية كأحد مصادر ضغوط العمل وبين الصلابة النفسية، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (١٦٨) مريض بمستشفى الملك خالد العام بمدينة حفر الباطن. وقد أظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الضغوط النفسية والصلابة النفسية.

كما هدفت دراسة (جنيدى، ٢٠١٦) للكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغط النفسي كأحد مصادر ضغوط العمل والصلابة النفسية، وذلك بالتطبيق على النساء العاملات بولاية الجلفة والأغواط بالجزائر. وقد وجدت النتائج أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين الضغط النفسي والصلابة النفسية.

وقد قامت دراسة (العتيبي، ٢٠١٩) بدراسة العلاقة بين الضغوط الحياتية على الصلابة النفسية، وذلك بالتطبيق على نزلاء السجون بالمملكة العربية السعودية. وقد خلصت النتائج إلى أن الضغوط الحياتية لها تأثير معنوي على الصلابة النفسية.

### ج. الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الصلابة النفسية والالتزام التنظيمي:

قام (Benredjem, 2019) بدراسة العلاقة بين الصلابة النفسية والالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (٦٠) أستاذ يعملون بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة المسلية. وقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، والتحكم) دون البعد الخاص بالتحدي وبين الالتزام التنظيمي.

كما أشارت دراسة (إسماعيل & الرشدي، ٢٠٢٠) إلى أن الصلابة النفسية لها علاقة معنوية بالرضا الوظيفي، وبالتالي يزيد من مستويات الالتزام التنظيمي للعاملين بسبب زيادة مستويات الرضا الوظيفي.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات البحث الحالي والعلاقة فيما بينهم، يمكن للباحثة استخلاص **الفجوة البحثية** وهي كما يلي:

✚ **قلة الدراسات** التي قامت بدراسة العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث الحالي، مما دفع الباحثة نحو زيادة هذه الدراسات بالدراسة الحالية.

✚ **عدم وجود دراسات** - حسب علم الباحثة - قامت بفحص وساطة الصلابة النفسية في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي وتجميع هذه المتغيرات في نموذج بحثي واحد، وهو ما قامت به الباحثة.

### ثالثاً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث على الصعيدين العلمي والتطبيقي وذلك على النحو التالي:

#### ١. المستوى العلمي:

١/١: عدم وجود دراسات سابقة فحصت التأثير المباشر وغير المباشر أيضاً لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي من خلال الصلابة النفسية، وعبر تحقيق أهداف البحث فإنها ستسهم في إضافة جديدة للمجال المعرفي المرتبط بالصلابة النفسية وضغوط العمل والالتزام التنظيمي.

٢/١: يعد البحث الحالي بمثابة استكمال للبحوث السابقة التي تناولت متغيرات البحث.

#### ٢. المستوى التطبيقي:

١/٢: تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال التطبيق وهو موظفي البنوك بمحافظة الدقهلية، حيث أن قطاع البنوك من أكثر القطاعات حيوية وأهمية بالنسبة للوضع الاقتصادي في المجتمع.

٢/٢: تساهم نتائج البحث الحالي في محاولة استكشاف مستوى الصلابة النفسية التي يتمتع بها العاملون بقطاع البنوك بمحافظة الدقهلية، ومن ثم معرفة مدى الالتزام التنظيمي من عدمه لدى هؤلاء العاملين.

#### رابعاً: مشكلة وتساؤلات البحث

قامت الباحثة بعمل دراسة استطلاعية<sup>١</sup> على عينة ميسرة من العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية بلغت ٣٠ مفردة، وذلك بهدف تحديد وصياغة مشكلة وتساؤلات البحث، في حين تمت الدراسة الاستطلاعية من خلال استبيان مهيكل به مجموعة من الأسئلة. وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من الظواهر التي تشكل مشكلة بحثية وهي كما يلي:

- ❖ معظم العاملين لديهم مستوى متوسط من الصلابة النفسية.
- ❖ ينتاب أغلب العاملين الشعور بالضغط في العمل.
- ❖ يحتاج أغلب العاملين إلى تطوير أدائهم الوظيفي من خلال مساعدة إدارة البنك لهم وتخفيف حدة الضغوط الوظيفية الواقعة عليهم.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، تمكنت الباحثة من صياغة مشكلة الدراسة في العبارة التالية "شعور العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية بضغط عمل كبيرة ملقاه على عاتقهم، وفي نفس الوقت لا يتمتعون بمستوى مرتفع من الصلابة النفسية التي تؤهلهم لتجاوز ضغوط العمل بأشكالها المختلفة".

وفي ضوء مشكلة البحث يمكن عرض مجموعة من التساؤلات وذلك على النحو التالي:

١. ما هو التأثير المباشر لأبعاد ضغوط العمل على أبعاد الالتزام التنظيمي؟
٢. هل يوجد تأثير مباشر لأبعاد ضغوط العمل على أبعاد الصلابة النفسية؟
٣. ما هو التأثير المباشر لأبعاد الصلابة النفسية على أبعاد الالتزام التنظيمي؟
٤. هل يوجد تأثير غير مباشر لأبعاد ضغوط العمل على أبعاد الالتزام التنظيمي من خلال توسيط الصلابة النفسية؟
٥. هل توجد فروق معنوية لآراء العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية فيما يخص متغيرات البحث (ضغوط العمل، الصلابة النفسية، الالتزام التنظيمي) باختلاف المتغيرات الديمغرافية وفقاً ل (النوع، السن، الخبرة)؟

<sup>١</sup> تمت الدراسة الاستطلاعية في الفترة من ٢٠٢١/١٠/٧ حتى ٢٠٢١/١٠/١٦، وذلك على عينة ميسرة مكونة من (٣٠) مفردة من العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية والتي يبلغ عددها (٢٣) بنك.

---

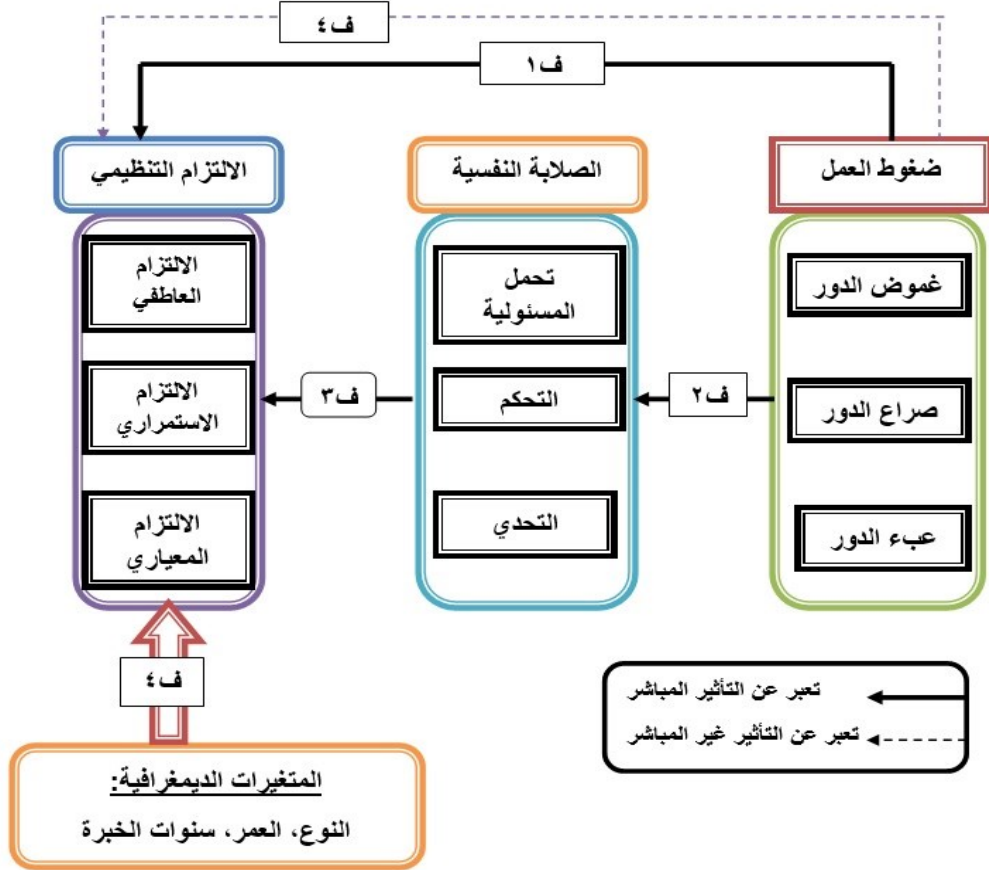
---

#### خامساً: أهداف البحث

- وللإجابة عن تساؤلات البحث السابق ذكرها، يتبنى البحث الحالي الأهداف التالية:
١. تحديد التأثير المباشر لأبعاد ضغوط العمل على أبعاد الالتزام التنظيمي.
  ٢. قياس التأثير المباشر لأبعاد ضغوط العمل على أبعاد الصلابة النفسية.
  ٣. فحص التأثير المباشر لأبعاد الصلابة النفسية على أبعاد الالتزام التنظيمي.
  ٤. استكشاف التأثير غير المباشر للصلابة النفسية في العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الالتزام التنظيمي.
  ٥. معرفة فروق معنوية لآراء العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية فيما يخص متغيرات البحث (ضغوط العمل، الصلابة النفسية، الالتزام التنظيمي) باختلاف المتغيرات الديمغرافية وفقاً ل (النوع، السن، سنوات الخبرة).

#### سادساً: فروض البحث

في ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تمكنت الباحثة من وضع نموذج للبحث يوضح العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات وذلك كما هو موضح بالشكل (١) على النحو التالي:



شكل (١): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة

وفى ضوء النموذج البحثي، تمكنت الباحثة من صياغة الفروض التالية:

ف١: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

ف١/١: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على الالتزام العاطفي.

ف١/٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على الالتزام الاستمراري



- ف٣/١: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على الالتزام المعياري.
- ف٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على أبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي)، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:
- ف١/٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على تحمل المسؤولية.
- ف٢/٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على التحكم
- ف٣/٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على التحدي.
- ف٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) على أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:
- ف١/٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) على الالتزام العاطفي.
- ف٢/٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) على الالتزام الاستمراري.
- ف٣/٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) على الالتزام المعياري.
- ف٤: تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:
- ف١/٤: تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين غموض الدور والالتزام التنظيمي.
- ف٢/٤: تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين صراع الدور والالتزام التنظيمي
- ف٣/٤: تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين عبء الدور والالتزام التنظيمي.
- ف٥: توجد فروق معنوية لأراء العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية فيما يخص متغيرات الدراسة (ضغوط العمل، الصلابة النفسية، الالتزام التنظيمي) باختلاف المتغيرات الديمغرافية وفقاً ل (النوع، السن، سنوات الخبرة).

#### سابعاً: حدود البحث

- الحدود المكانية: تم تحديد بيئة الدراسة في العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية.

- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال مدة زمنية محددة استغرقت سبعة أشهر بدءاً من أغسطس ٢٠٢١ حتى فبراير ٢٠٢٢.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية.

#### ثامناً: أسلوب البحث

يشمل أسلوب البحث المتغيرات التي يحتويها البحث الحالي علاوة على أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسلوب جمع البيانات، البيانات المطلوبة للبحث ومصادر الحصول عليها، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

#### ١. متغيرات البحث وأساليب قياسها:

- ١,١ ضغوط العمل (المتغير المستقل): وتم قياسه باستخدام مقياس (Krishna., et al, 2015)، حيث اشتمل المتغير على ثلاثة أبعاد رئيسية وهم (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور)، وقد تم قياسه من خلال (١٥) عبارة.
- ٢,١ الصلابة النفسية (المتغير الوسيط): وتم قياسه باستخدام مقياس (الظاهر، ٢٠١٦) حيث اشتمل على ثلاثة أبعاد أساسية وهم (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي)، وتم قياس المتغير من خلال (٢٠) عبارة.
- ٣,١ الالتزام التنظيمي (المتغير التابع): وتم قياسه بواسطة مقياس (Kanning & Hill, 2013)، وقد تم قياسه من خلال (١٥) عبارة.

#### ٢. مجتمع وعينة البحث:

يتضمن مجتمع البحث جميع العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية والبالغ عددها (٢٣) بنك وفقاً للبوابة الإلكترونية لمحافظة الدقهلية<sup>٢</sup> والبالغ عددهم أكثر من ١٠٠٠٠٠٠ عامل بمختلف الدرجات والمستويات الوظيفية، وبالنسبة لعينة البحث فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية المنتظمة من العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية والبالغ عددها (٣٨٤) مفردة وتم حسابها وفقاً لموقع Sample Size Calculator، وبعد القيام بتوزيع الاستبيانات استردت الباحثة (٣٢١) استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت ٨٣,٥٪.

#### ٣. أسلوب جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على أسلوبين لجمع البيانات وهما:

١/٣: البيانات الثانوية: عن طريق الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل العلمية العربية والأجنبية والتي تناولت متغيرات البحث ألا وهي ضغوط العمل، الصلابة النفسية، والالتزام التنظيمي، فضلاً عن الاطلاع على الموضوعات المتعلقة بهذه

<sup>2</sup> <http://www.dakahliya.gov.eg/SitePages/invBanksGuide.aspx>

المتغيرات مما يشكل تأصيلاً للمفاهيم وحتى تتمكن الباحثة من إعداد الإطار النظري للبحث.

٢/٣: البيانات الأولية: وتم جمعها من مجتمع البحث باستخدام استبيان صممه الباحثة في ضوء الدراسات السابقة وتحليلها والتي من خلالها تستطيع الباحثة اختبار الفروض والتأكد من صحتها أو خطأها للوصول إلى النتائج.

#### ٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

١. اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات متغيرات البحث.
  ٢. المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس المتوسط لإجابات أفراد العينة وانحرافاتهما.
  ٣. أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرض الأول والثاني والثالث.
  ٤. أسلوب تحليل المسار لاختبار الفرض الرابع.
  ٥. اختبار Anova، T-Test لاختبار الفرض الخامس.
- وقد تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS V.25 لاختبارات الفروض، ما عدا الفرض الرابع والذي يخص التأثير غير المباشر تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي Amos V.23 لاختباره.

#### تاسعاً: نتائج البحث

##### ١. اختبار صدق وثبات المقياس:

استخدمت الباحثة اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات مقاييس المتغيرات، وتوضيح بيانات الجدول (٣) قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان وذلك كما يلي:

جدول (٣): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان

أبعاد المتغير المستقل	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي	أبعاد المتغير التابع	معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات	أبعاد المتغير الوسيط	معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات	أبعاد المتغير المستقل
غموض الدور	٠,٧٤٢	٠,٨٦١	الالتزام العاطفي	٠,٨٨٥	٠,٧٨٤	تحمل المسؤولية	٠,٨٦١	٠,٧٤٢	غموض الدور
صراع الدور	٠,٧٧٤	٠,٨٨٠	الالتزام الاستمراري	٠,٩٠٠	٠,٨١١	التحكم	٠,٨٨٠	٠,٧٧٤	صراع الدور
عبء الدور	٠,٨٣٧	٠,٩١٤	الالتزام المعياري	٠,٩٠٧	٠,٨٢٤	التحدي	٠,٩١٤	٠,٨٣٧	عبء الدور

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (٣) ما يلي:

- ❖ فيما يخص مقياس المتغير المستقل (ضغوط العمل) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠,٧٠ وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٧٤٢ : ٠,٨٣٧) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- ❖ بالنسبة لمقياس الصلابة النفسية والذي يمثل المتغير الوسيط اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠,٧٠ وهي الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد من ٠,٧٨٤ : ٠,٨٢٤ وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.
- ❖ أما بالنسبة لمقياس الالتزام التنظيمي والذي يمثل المتغير التابع، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠,٧٠ وتراوحت ما بين (٠,٧٢٧ : ٠,٨٠٦) وهي وهذا ما يشير إلى وجود درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.
- ❖ وفي ضوء ذلك، يتضح أن جميع المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تحظى بصدق وثبات مرتفع.

## ٢. التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث:

يحتوي البحث على ثلاث متغيرات أساسية وهم ضغوط العمل والتي تمثل المتغير المستقل وتتضمن ثلاثة أبعاد (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور)، إلى جانب الصلابة النفسية والتي تتضمن ثلاثة أبعاد (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي)، وأخيراً الالتزام التنظيمي والذي يمثل المتغير التابع بأبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، ويمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لهذه المتغيرات كما في الجدول (٤) وذلك كما يلي:

جدول (٤): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن=٣٢١)

المتغيرات	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ضغوط العمل	غموض الدور	٠,٣٨٢	٠,٦٢٨
	صراع الدور	٠,٤١٤	١,٠٥٧
	عبء الدور	٠,٤٢٧	٠,٩٤٧
الصلابة النفسية	تحمل المسؤولية	٠,٣٤١	٠,٨٢٧
	التحكم	٠,٣٣٢	٠,٧٤٢
	التحدي	٠,٣٧٤	٠,٩٢٦
الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	٠,٣١٣	٠,٧٧٢
	الالتزام الاستمراري	٠,٣٣٨	١,١٢٤
	الالتزام المعياري	٠,٣٢٧	٠,٨٨٧

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (٤) ما يلي:

- ❖ حصلت أبعاد ضغوط العمل على متوسطات تراوحت ما بين (٠,٣٨٢ : ٠,٤٢٧)، حيث حصل غموض الدور على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بلغت ٠,٣٨٢، فيما حصل عبء الدور على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٠,٤٢٧، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد ضغوط العمل بين العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية بدرجة متوسطة.
- ❖ تراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد الصلابة النفسية ما بين (٠,٣٣٢ : ٠,٣٧٤)، حيث حصل التحكم على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد والتي بلغت ٠,٣٣٢، بينما حصل التحدي على أعلى قيمة للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد حيث بلغت قيمته ٠,٣٧٤، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد الصلابة النفسية بين العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية بدرجة متوسطة.
- ❖ سجلت أبعاد الالتزام التنظيمي وسط حسابي تراوح ما بين (٠,٣١٣ : ٠,٣٣٨)، حيث حصل الالتزام العاطفي على القيمة الأدنى للوسط الحسابي والتي بلغت ٠,٣١٣، في حين حصل الالتزام الاستمراري على القيمة الأعلى للوسط الحسابي بلغت قيمته ٠,٣٣٨، وهو ما يشير إلى العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية بدرجة متوسطة.

### ٣. اختبار فروض البحث:

٣,١. اختبار الفرض الأول: قامت الباحثة باختبار هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لمعرفة تأثير أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على أبعاد الالتزام التنظيمي، وذلك كما في الجدول (٥) كما يلي:

جدول (٥): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد ضغوط العمل على أبعاد الالتزام التنظيمي

الفرض	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F (Sig)
ف ١/١	الالتزام العاطفي	غموض الدور	١,٢٤٢	-٠,٦٢٤	٢,٤٥٧	٠,٠٠٠	٠,٥١٣	*١٨,٢١٤ (٠,٠٠٠)
		صراع الدور	٠,٠٨٢٤	-٠,٤٢٢	١,٨٢٤	٠,٠٢١		
		عبء الدور	٠,٠٩٤٧	-٠,٨٥١	٣,١٢٦	٠,٠٠٠		
ف ٢/١	الالتزام الاستمراري	غموض الدور	٠,٠٧٧٤	-٠,٥٢٤	١,٠٢٤	٠,٠٧٢	٠,٤٧١	***٢٧,٥٤٣ (٠,٠٠٠)
		صراع الدور	٠,٠٨٢٦	-٠,٤٢٤	١,٥٢٢	٠,٠٠٠		
		عبء الدور	١,١٠٥	-٠,٧٦١	٢,١١٦	٠,٠٠٠		
ف ٣/١	الالتزام المعياري	غموض الدور	٠,٠٣٥٢	-٠,٣٢٧	١,٠٢١	٠,٠٨٣	٠,٢٠١	٦,٨٢١
		صراع الدور	٠,٠٦٢١	-٠,١٤٨	١,١٢٨	٠,١٢٥		
		عبء الدور	٠,٠٢١٦	-٠,٢٧٧	١,٠٤٨	٠,٠٩١		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\* = مستوى معنوية = ٠,٠٠١، \*\*\* = مستوى معنوية = ٠,٠٠٠

ويتضح من الجدول (٥) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة على الالتزام العاطفي، حيث بلغت قيمة  $F$  ١٨,٢١٤، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.
  - يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) مجتمعة على الالتزام الاستمراري، حيث بلغت قيمة  $F$  ٢٧,٥٤٣.
  - لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة على الالتزام المعياري، وهو ما يشير إلى رفض الفرض الفرعي الثالث.
  - تفسر أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة حوالي ٥١٪ من التغير الحادث في الالتزام العاطفي، حيث أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوى ٠,٥١٣، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٩٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
  - تفسر أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة حوالي ٤٧٪ من التغير الحادث في الالتزام الاستمراري، حيث أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوى ٠,٤٧١، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٥٣٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
  - يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من (صراع الدور، عبء الدور) على الالتزام الاستمراري.
  - لا يوجد تأثير معنوي لغموض الدور على الالتزام الاستمراري، مما يعنى قبول الفرض الفرعي الثاني جزئياً.
  - مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي لبعض أبعاد ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، مما يشير إلى قبول الفرض الأول جزئياً.
- ٢,٣. اختبار الفرض الثاني: قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لقياس تأثير أبعاد ضغوط العمل على أبعاد الصلابة النفسية وذلك كما يلي:

جدول (٦): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لضغوط العمل على الصلابة النفسية

الفرض	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F (Sig)
ف ١/٢	تحمل المسؤولية	غموض الدور	٠,٠٦٢	٠,٥٥٢	٢,٠١٤	٠,٠٧٢	٠,٥٢١	*٦,٢١٧
		صراع الدور	٠,١٠٣	٠,٤٢٤	١,١٢٢	٠,٠٨٨		
		عبء الدور	٠,٠٨٤	٠,٦٦٢	٢,٣٢٣	٠,٠٣٢		
ف ٢/٢	التحكم	غموض الدور	٠,٩٢١	٠,٧٢٢	٣,٠٢٤	٠,٠٢٧	٠,٤٤٨	*١١,٥٢٨
		صراع الدور	١,٠٢٢	٠,٥٢١	٢,١١٤	٠,١٢٤		
		عبء الدور	١,٠٥١	٠,٣٢١	٢,٠٢٧	٠,٠٩٢٧		
ف ٣/٢	التحدي	غموض الدور	٠,٠٧٧	٠,٤٥٤	١,٠٢٨	٠,٠٨٢	٠,٤٢٢	*٩,٢٢٦
		صراع الدور	١,٠٢٧	٠,٦٢٦	٢,٢١٣	٠,٢٠١		
		عبء الدور	١,٠٦٦	٠,٥٧٢	١,٥٢١	٠,٠٤١		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\* = مستوى معنوية > ٠,٠٥

ويتضح من الجدول (٦) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة على تحمل المسؤولية، حيث بلغت قيمة F ٦,٢١٧.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة على التحكم، حيث بلغت قيمة F ١١,٥٢٨.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) مجتمعة على التحدي، حيث بلغت قيمة F ٩,٢٢٦.
- تفسر أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة حوالي ٥٢٪ من التغير الحادث في تحمل المسؤولية، حيث إن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوى ٠,٥٢١، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٨٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- تفسر أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة حوالي ٤٥٪ من التغير الحادث في التحكم حيث إن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوى ٠,٤٤٨، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٥٥٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- تفسر أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة حوالي ٤٢٪ من التغير الحادث في التحدي، حيث إن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup>

تساوى ٠,٤٢٢، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٥٨٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لغموض الدور على التحكم، وأيضا لعبء الدور على التحدي.

- لا يوجد تأثير معنوي لصراع الدور وعبء الدور على التحكم، كذلك لا يوجد تأثير معنوي لغموض الدور وصراع الدور على التحدي. وهو ما يشير إلى قبول الفروض الفرعية الثلاثة جزئياً.

- مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي سلبي لبعض أبعاد الصلابة النفسية على بعض أبعاد ضغوط العمل، مما يعنى قبول الفرض الثاني جزئياً.

٣,٣. اختبار الفرض الثالث: استخدمت الباحثة تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لقياس تأثير أبعاد الصلابة النفسية على أبعاد الالتزام التنظيمي، وذلك كما هو موضح بالجدول (٧) التالي:

جدول (٧): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للصلابة النفسية على الالتزام التنظيمي

الفرض	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F (Sig)
ف ١/٣	الالتزام العاطفي	تحمل المسؤولية	١,١٥٠	٠,٤٢٤	٢,٠١٤	٠,٠٠٠	٠,٥٧٨	***٢٤,٢٢٨ (٠,٠٠٠)
		التحكم	٠,٠٨٢٧	٠,٣٢٢	٣,١٢١	٠,٠٠٠		
		التحدي	١,٠٢٣	٠,٥٢٢	١,٢٤٤	٠,٠٠٠		
ف ٢/٣	الالتزام الاستمراري	تحمل المسؤولية	٠,٠٧٤٨	٠,٢١١	٢,١٢٦	٠,٠٠٠	٠,٦٣٨	***٣٢,٥٨١ (٠,٠٠٠)
		التحكم	١,١٤٤	٠,٣٢٤	٢,٠٤٥	٠,٠٠٠		
		التحدي	١,٠٣٧	٠,٤٤٧	١,٣٢٨	٠,٠٠٠		
ف ٣/٣	الالتزام المعياري	تحمل المسؤولية	١,١١٨	٠,٥٢٧	٣,١٤٢	٠,٠٠٠	٠,٠٦٨٨	***٢٧,٦٦٢ (٠,٠٠٠)
		التحكم	٠,٠٦٢١	٠,٤٧٣	٢,٤٢٠	٠,٠٠٠		
		التحدي	١,٠٥٥	٠,٥١٧	٢,٠٤١	٠,٠٠٠		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*\* = مستوى معنوية = ٠,٠٠٠١

ويتضح من الجدول (٧) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة على الالتزام العاطفي، حيث بلغت قيمة F ٢٤,٢٢٨، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة على الالتزام الاستمراري، حيث بلغت قيمة F ٣٢,٥٨١، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الثاني.



■ يوجد تأثير معنوي إيجابي أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) مجتمعة على الالتزام المعياري، حيث بلغت قيمة  $F_{27,662}$ ، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الفرعي الثالث.

■ تفسر أبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) مجتمعة حوالي ٥٨٪ من التغير الحادث في الالتزام العاطفي، حيث أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوى ٥٧٨،٠٠، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٢٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

■ تفسر أبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) مجتمعة حوالي ٦٤٪ من التغير الحادث في الالتزام الاستمراري، حيث أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوى ٦٣٨،٠٠، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٦٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

■ تفسر أبعاد الصلابة النفسية (تحمل المسؤولية، التحكم، التحدي) مجتمعة حوالي ٦٩٪ من التغير الحادث في الالتزام المعياري، حيث أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوى ٦٨٨،٠٠، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣١٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

■ مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد ضغوط العمل على جميع أبعاد الالتزام التنظيمي، مما يعنى قبول الفرض الثالث.

٤،٣. اختبار الفرض الرابع: قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل المسار لاختبار التأثير غير المباشر لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي من خلال توسيط الصلابة النفسية، ويمكن توضيح ذلك كما في الجدول (٨) على النحو التالي:

جدول (٨): نتائج اختبار التأثير غير المباشر بين المتغيرات

الفرض	المتغيرات		التأثير غير المباشر	P-Value
	المستقل	الوسيط		
ف١/٤	غموض الدور	الصلابة النفسية	الالتزام التنظيمي	٠,٠٠٠
ف٢/٤	صراع الدور			٠,٠٩١
ف٣/٤	عبء الدور			٠,٠٣١

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام AMOS

\*\* = مستوى معنوية = ٠,٠٠١

ويتضح من الجدول (٨) ما يلي:

- تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين غموض الدور والالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١, وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.
- تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين عبء الدور والالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥, وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الثالث.
- لا تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين صراع الدور والالتزام التنظيمي وذلك لأن مستوى المعنوية تجاوز ٠,٠٥, وهو ما يعنى رفض الفرض الفرعي الثاني.
- مما سبق يتضح أنه: تتوسط الصلابة النفسية العلاقة بين بعض أبعاد ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، ولذلك تم قبول الفرض الرابع جزئياً.

٥,٣. اختبار الفرض الخامس: استخدمت الباحثة T-Test لاختبار الفروق المعنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث وفقاً للنوع، وبالنسبة للفروق المعنوية وفقاً للنوع يمكن توضيحها من خلال الجدول (٩) كما يلي:

جدول (٩): نتائج تحليل T-Test لمتغير النوع (ذكر/أنثى)

النتيجة	P-Value	قيمة T	العدد	النوع	المتغيرات
رفض	٠,٤٢٧	١,٢٢٧	٢٠٧	ذكر	ضغوط العمل
			١١٤	أنثى	
	٠,٢٢٨	١,٣٤١	٢٠٧	ذكر	الصلابة النفسية
			١١٤	أنثى	
٠,١٢٤	١,٠٦٧	٢٠٧	ذكر	الالتزام التنظيمي	
		١١٤	أنثى		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (٩) ما يلي:

- ❖ بالنسبة لضغوط العمل وأبعادها، فيتضح من الجدول أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع القيم غير معنوية، وهو ما يعنى أنه لا توجد فروق بين آراء العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية فيما يخص ضغوط العمل وفقاً للنوع.
- ❖ لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يتعلق بالصلابة النفسية وأبعادها، حيث كانت جميع القيم للصلابة النفسية وأبعادها غير معنوية، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق بين آراء العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية فيما يخص الصلابة النفسية وفقاً للنوع.

❖ وفيما يتعلق بالالتزام التنظيمي وأبعاده، يتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة الدراسة، حيث كانت جميع القيم للمتغير وأبعاده غير معنوية، وهو ما يعنى أنه لا توجد فروق بين آراء العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية فيما يخص الالتزام التنظيمي وفقاً للنوع.

وفيما يتعلق بتحليل الفروق وفقاً للسن: فقد قامت الباحثة بإجراء اختبار Anova من أجل معرفة الفروق بين مفردات عينة البحث وفقاً للفئة العمرية، وذلك على النحو التالي:

جدول (١٠): نتائج تحليل Anova لمتغير السن

المتغيرات	السن	العدد	الوسط الحسابي	P-Value	النتيجة
الصلابة النفسية	أقل من ٣٠ سنة	٥٤	٣,٢٣١	٠,٠٢٧	قبول
	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	٧٢	٣,٦٤٠		
	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	١٠٧	٤,٠٢١		
	٥٠ سنة فأكثر	٨٨	٣,٨٢٤		
ضغوط العمل	أقل من ٣٠ سنة	٥٤	٣,٨٧٢	٠,٠٣١	
	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	٧٢	٣,١٤٣		
	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	١٠٧	٣,٢٢٨		
	٥٠ سنة فأكثر	٨٨	٣,١١٥		
الالتزام التنظيمي	أقل من ٣٠ سنة	٥٤	٣,٣٥٠	٠,٠٢٢	
	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	٧٢	٣,٦٢٨		
	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	١٠٧	٤,١٠٣		
	٥٠ سنة فأكثر	٨٨	٣,٨٥١		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (١٠) ما يلي:

- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص الصلابة النفسية، حيث كانت جميع القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح الفئة العمرية (من ٤٠ إلى ٥٠ سنة) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية الفئات العمرية الأخرى، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية ٤,٠٢١.
- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص ضغوط العمل، حيث كانت جميع القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية الفئات العمرية الأخرى، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية ٣,٨٧٢.

- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص الالتزام التنظيمي، حيث كانت جميع القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح الفئة العمرية (من ٤٠ إلى ٥٠ سنة) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية الفئات العمرية الأخرى، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية ٤,١٠٣.
- ويتضح مما سبق أنه يوجد فروق معنوية بين العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحاظفة الدقهلية فيما يتعلق بالصلاية النفسية وضغوط العمل والالتزام التنظيمي وفقاً للسن.

وفيما يتعلق بتحليل الفروق وفقاً لسنوات الخبرة: فقد قامت الباحثة بإجراء اختبار Anova من أجل معرفة الفروق بين مفردات عينة البحث وفقاً لسنوات الخبرة، وذلك على النحو التالي:

جدول (١١): نتائج تحليل Anova لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	الخبرة	العدد	الوسط الحسابي	P-Value	النتيجة
الصلاية النفسية	أقل من ٥ سنوات	٦٣	٣,٢١٧	٠,٠٠٠	قبول
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٩٤	٣,٦٢٢		
	١٥ سنة فأكثر	١٦٤	٣,٩١٠		
ضغوط العمل	أقل من ٥ سنوات	٦٣	٣,٤٣٧	٠,٠٠٠	
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٩٤	٤,١٤١		
	١٥ سنة فأكثر	١٦٤	٣,٨٧٨		
الالتزام التنظيمي	أقل من ٥ سنوات	٦٣	٣,٥٤٣	٠,٠٠٠	
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٩٤	٤,٠٥٨		
	١٥ سنة فأكثر	١٦٤	٤,٣٢٠		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (١١) ما يلي:

- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص الصلاية النفسية، حيث كانت جميع القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح فئة سنوات الخبرة (١٥ سنة فأكثر) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية فئات سنوات الخبرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية ٣,٩١٠.
- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص ضغوط العمل، حيث كانت جميع القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح فئة سنوات الخبرة (من ٥ إلى ١٠ سنوات) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية فئات سنوات الخبرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية ٤,١٤١.

- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص الالتزام التنظيمي، حيث كانت جميع القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح فئة سنوات الخبرة (١٥ سنة فأكثر) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية فئات سنوات الخبرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية ٤,٣٢٠.
- ويتضح مما سبق أنه يوجد فروق معنوية بين العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحاظفة الدقهلية فيما يتعلق بالصلاية النفسية وضغوط العمل والالتزام التنظيمي وفقاً لسنوات الخبرة.
- ومن خلال نتائج الجداول (٩ / ١٠ / ١١) يتضح وجود فروق معنوية بين العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحاظفة الدقهلية فيما يتعلق بالصلاية النفسية وضغوط العمل والالتزام التنظيمي وفقاً للسنوات الخبرة. ولم يكن هناك فروق معنوية بين العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحاظفة الدقهلية فيما يتعلق بالصلاية النفسية وضغوط العمل والالتزام التنظيمي وفقاً للنوع، وهو ما يعنى قبول الفرض الخامس جزئياً.

#### عاشراً: مناقشة النتائج

بعد مراجعة نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، توصلت الباحثة إلى ما يلي:

- فيما يتعلق بالعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي: فقد اتفقت نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة (Karabay, 2014) & بو العجول, ٢٠١٧ & عطابي, ٢٠١٨ & جمال الدين, ٢٠١٩ & الصباغ وعاشور, ٢٠٢٠)، حيث أثبتت هذه الدراسات وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وقد اتفقت معها نتائج البحث الحالي حيث أثبتت النتائج وجود تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد ضغوط العمل على جميع أبعاد الالتزام التنظيمي.
- بالنسبة للعلاقة بين ضغوط العمل والصلاية النفسية: اتفقت جزئياً نتائج البحث الحالي مع النتائج المتحصل عليها من الدراسات (ياغي, ٢٠٠٦ & جنيدي, ٢٠١٦ & العتيبي, ٢٠١٩) على أنه يوجد علاقة ارتباط إيجابية بين ضغوط العمل والصلاية النفسية، حيث توصلت نتائج البحث الحالي إلى أن عبء الدور له تأثير معنوي إيجابي على تحمل المسؤولية والتحدي، في حين كان لغموض الدور تأثير معنوي إيجابي على التحكم. بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (الشمري, ٢٠١٤) حيث أثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين ضغوط العمل والصلاية النفسية، وهو ما يوضح مدى تباين الآراء بين الدراسات حول مدى العلاقة بين ضغوط العمل والصلاية النفسية وهو ما يفسر أن ضغوط العمل ليست بالعامل الوحيد الذي يمكن أن يؤثر على الصلاية النفسية للعاملين.

• فيما يخص العلاقة بين الصلابة النفسية والالتزام التنظيمي: أشارت دراسة (Benredjem, 2019) إلى أن الأبعاد الخاصة بالصلابة النفسية (تحمل المسؤولية والتحكم) لهما علاقة ارتباطية معنوية إيجابية بالالتزام التنظيمي. وتتفق نتائج البحث الحالي جزئياً مع نتائج دراسة (Benredjem, 2019)، فيما عدا أن جميع أبعاد الصلابة النفسية لا تؤثر معنوياً على الالتزام المعياري.

#### حادي عشر: توصيات البحث

في ضوء النتائج التي تم استخراجها من البحث الحالي تمكنت الباحثة من القيام بوضع عدد من التوصيات والتي من شأنها أن تساهم في زيادة مستويات الالتزام التنظيمي وتخفيف حدة ضغوط العمل بدلالة الصلابة النفسية، وذلك على النحو التالي:

#### أ) توصيات لإدارات البنوك:

١. الاهتمام بتخفيف حدة ضغوط العمل: ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال آليات تنفيذ مفادها ما يلي:
  - ١/١. توضيح الأدوار الوظيفية لكل موظف بشكل واضح ومما لا يدعو مجال لأي نوع من أنواع غموض الدور الوظيفي.
  - ٢/١. توزيع المهام الوظيفية على العاملين بالبنوك بشكل به عدالة منعاً لصراع الدور الوظيفي واستخدام العدالة التنظيمية بكافة أنواعها كمعيار أساسي في توزيع المهام الوظيفية ونظم الحوافز والترقي والمكافآت والعقاب.
  - ٣/١. توزيع المهام الوظيفية بشكل لا يسبب عبء إضافي على كاهل العاملين، حيث توزيع المهام الوظيفية يجب أن يكون على حسب قدرات ومهارات العاملين وعدم تحميل العاملين بمهام تفوق قدراتهم.
  ٢. تقديم دورات تدريبية بشكل دوري: ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال آلية تنفيذ مفادها توفير الدورات التدريبية الخاصة برفع كفاءة العاملين بالبنوك وبشكل يناسب المهام الموكلة لكل عامل، بحيث تكون دورات تدريبية مخصصة لكل مهمة وظيفية على حدة وليس بشكل عام.
  ٣. رفع مستويات تحفيز العاملين: ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين وتطوير نظام المكافآت لتحفيز العاملين على تحمل المسؤولية بشكل أكبر.
  ٤. الاهتمام بمصالح العاملين الشخصية: ويمكن تحقيق ذلك من خلال تعيين لجان متخصصة من إدارة الموارد البشرية بالبنوك مهمتها بحث أحوال العاملين ومحاولة حل مشاكلهم الشخصية والاجتماعية حتى يمكنهم أداء مهامهم الوظيفية بذهن صافٍ منفتح على أداء العمل بكفاءة وفاعلية.

(ب) توصيات للعاملين بالبنوك:

١. الاهتمام بالاستفسار عن كل شيء يخص مهامهم الوظيفية: ويمكن تحقيق ذلك من خلال آلية تنفيذ تعنى بعدم ترك الموظف لأي استفسار أو أي ملحوظة بشأن مهامه الوظيفية دون أن يتحرى عنها سواء بنفسه أو من خلال مديره منعاً للالتباس أو حدوث أخطاء.
٢. الاهتمام برفع مستويات الصلابة النفسية لديهم: ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحفيز العاملين لأنفسهم بأنهم يعملون بمكان مرموق له مكانة خاصة داخل المجتمع وليس من السهل الوصول لمثل هذه الوظائف بحيث يرفعوا من درجة تحملهم للمسئولية وبالتوازي مع اهتمام إدارة البنوك بهم ستنزيد مستويات الالتزام التنظيمي.

(ج) مقترحات لبحوث مستقبلية

- توصى الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة والتي من شأنها أن تثرى المكتبات العربية فيما يخص متغيرات البحث باعتبارها متغيرات لها أهمية بالنسبة لمجال التطبيق الخاصة بالبنوك وكذلك لأي مجال تطبيقي آخر، ويمكن للباحثة اقتراح مجموعة من العناوين والتي يمكن أن تفيد الباحثين المهمتين بالبحث في هذا المجال البحثي:
١. العلاقة بين الصلابة النفسية والرضا الوظيفي.
  ٢. العلاقة بين الصلابة النفسية والاحترق النفسي في العمل.
  ٣. العلاقة بين الصلابة النفسية والإرهاق الوظيفي.
  ٤. أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين.
  ٥. العلاقة بين ضغوط العمل والارتباط الوظيفي.
  ٦. التأثير المُعدّل للصلابة النفسية في العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
  ٧. الدعم التنظيمي المُدرّك كمتغير مُعدّل في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

١. إسماعيل، هبه حسين؛ الرشيدى، نشيمة عمهوج حمدان، (٢٠٢٠). علاقة الصلابة النفسية بمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة، *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، المجلد ٣٠، العدد ١٠٧، ص ص ٤٦٨-٥٠٣.
٢. البشوتى، رحاب محمد لطفي، (٢٠٢٠). أثر الاحتقان التنظيمي على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية، *مجلة الدراسات والبحوث التجارية - كلية التجارة - جامعة بنها*، المجلد ٤٠، العدد ٢، ص ص ٥٧٣-٥٩٨.
٣. الصباغ، شوقي محمد؛ عاشور، محمد يمانى زوام، (٢٠٢٠). اختبار الدور الوسيط للتوازن بين الحياة والعمل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية، *المجلة العلمية للبحوث التجارية*، المجلد ٣٩، العدد ٤، ص ص ٣٣-١.
٤. الشمري، محمد بن بجل منور، (٢٠١٤). الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى المصابين ببعض الأمراض السيكوسوماتية، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
٥. العتيبي، عبد الرحمن جاسر الرويس، (٢٠١٩). تأثير الضغوط الحياتية على الصلابة النفسية لدى نزلاء السجون، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
٦. الطاهر، الطاهر محمد، (٢٠١٦). الصلابة النفسية، *مجلة كلية دلنا العلوم والتكنولوجيا*، العدد ٤، ص ص ١١١-١٤٦.
٧. الرشيدى، على ضبيان، (٢٠١٩). الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، *المجلة العربية للإدارة - المنظمة العربية للتنمية*، المجلد ٣٩، العدد ٣، ص ص ٢٣٧-٢٤٤.
٨. المعايطه، تامر أحمد محمود، (٢٠٢٠). القيادة الإبداعية وأثرها في الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على إدارة الدعم اللوجستي في مديرية الأمن العام، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الدراسات العليا - جامعة مؤتة، الأردن.
٩. المطيري، نوف جريد لافي، (٢٠١٩). الصلابة النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى معلمات الأطفال، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الدراسات العليا - جامعة الكويت، الكويت.
١٠. باعمر، عبد اللطيف، (٢٠١٨). الصلابة النفسية لدى مرضى فقدان المناعة المكتسبة: دراسة استكشافية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.



١١. بو العجول، أسماء، (٢٠١٧). ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
١٢. جنيدي، فاطمة الزهراء، (٢٠١٦). الضغط النفسي وعلاقته بالصلاية النفسية والتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة - دراسة ميدانية بولاية الجلفة والأغواط، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة عمار تليجي، الجزائر.
١٣. جمال الدين، هناء محمد جلال، (٢٠٢٠). ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، مجلة كلية التربية ببها، المجلد ٢، العدد ١١٨، ص ١٤٧-٢٠٠.
١٤. حافظ، بوجمعة، (٢٠٢١). مؤشرات الصلاية النفسية لدى الراشدين المتعافين من فيروس كورونا (كوفيد ١٩): دراسة عيادية لثلاثة حالات من مدينة المسلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة محمد بوضياف بالمسلية، الجزائر.
١٥. حسن، حسن مصطفى أحمد، (٢٠٢١). الصلاية النفسية وعلاقتها بالتكيف الاجتماعي لدى أهالي الأسرى المحكومين مؤبداً في سجون الاحتلال الإسرائيلي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
١٦. عطابي، حنان، (٢٠١٨). ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمؤسسة المغاربية للأنابيب المسلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة محمد بوضياف بالمسلية، الجزائر.
١٧. عيشاوي، وهيبه؛ عوفي، مصطفى، (٢٠٢٠). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد ٢٠، العدد ١، ص ٣٢٥-٣٤٠.
١٨. عبد الله، حنان موسى السيد، (٢٠٢١). البنية العملية لقلق البطالة وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية والصلاية النفسية لدى طلاب السنة النهائية بجامعة الأزهر، مجلة التربية، كلية التربية - جامعة الأزهر، المجلد ٢، العدد ١٨٩، ص ٦٧-١٣٩.
١٩. عبد الوهاب، شمس الدين، (٢٠١٥). الصلاية النفسية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لضباط القوات المسلحة بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب - جامعة النيلين، السودان.
٢٠. غيلاني، صفية، (٢٠١٧). علاقة الصلاية النفسية بفاعلية الذات لدى مستشاري التوجيه: دراسة ميدانية بولاية ورقلة - الوادي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
٢١. رحمه، سنيه حامد محمد، (٢٠١٦). الصلاية النفسية وعلاقتها بالتدين لدى مشرفات المجمعات السكنية بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب - جامعة النيلين، السودان.

٢٢. قبائلي، إسرائ، (٢٠١٩). أثر السلوك الجماعي على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل المجاهد بوخريص عمر ورقلة ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
٢٣. محمود، سماح حامد على، (٢٠٢١). ضغوط العمل للمعلمين: التصورات النظرية ومنهجية القياس، مجلة الإرشاد النفسي – جامعة عين شمس، العدد ٦٦، ص ص ١٦٧-٢٠٢.
٢٤. مقداد، حنان، (٢٠١٥). الصلابة النفسية لدى الطالبات الجامعيات المقيّمات: دراسة استكشافية بمدينة ورقلة رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
٢٥. مقراش، فوزية، (٢٠١٩). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل، مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، المجلد ٥، العدد ١، ص ص ١١٩-١٣٨.
٢٦. ياغي، شاهر يوسف، (٢٠٠٦). الضغوط النفسية لدى العمال في قطاع غزة وعلاقتها بالصلابة النفسية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

27. Ahad, R., Mustafa, M. Z., Mohamad, S., Abdullah, N. H. S., & Nordin, M. N. (2021). Work Attitude, Organizational Commitment and Emotional Intelligence of Malaysian Vocational College Teachers. **Journal of Technical Education and Training**, 13(1), 15-21.
28. Allozi, A., Alshurideh, M., AlHamad, A., & Al Kurdi, B. (2022). Impact of transformational leadership on the job satisfaction with the moderating role of organizational commitment: case of UAE and Jordan manufacturing companies. **Academy of Strategic Management Journal**, 21, 1-13.
29. Almomoni, M. A., Qerba, M. K. F., & Mheidat, M. H. A. (2021). The impact of work stress sources in the employee's performance in the Aqaba special economic zone authority located in Jordan. **Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM)**, 9(2), 40-59.
30. Almutairi, H., & Bahari, G. (2022). A multisite survey of managerial competence and organizational commitment among nurses working at public hospitals in Saudi Arabia. **Journal of Nursing Management**, 30(1), 179-186.

- 
- 
31. Aram, I. Y. E. A. (2021). Psychological Hardness and its Relationship to Emotional Balance Among Nurses Working in Quarantine Centers in Hebron Governorate due to the Korona Pandemic (**Doctoral dissertation**, Al-Quds Open University).
  32. Benredjem, I. (2019). Psychological Solidity and its Relation to the organizational commitment of teachers of the Institute of Science and Techniques of Sports and Physical Activities at the University of M'sila, **The journal of sports creativity**, 10(2), 497-516.
  33. Cho, H., Han, K., Ryu, E., & Choi, E. (2021). Work schedule characteristics, missed nursing care, and organizational commitment among hospital nurses in Korea. **Journal of Nursing Scholarship**, 53(1), 106-114.
  34. Giao, H. N. K., Vuong, B. N., & Duy Tung, D. (2020). A model of organizational culture for enhancing organizational commitment in telecom industry: Evidence from vietnam. **WSEAS Transactions on Business and Economics**, 17(2020), 215-224.
  35. Hazaea, S. A., Tabash, M. I., Zhu, J., Khatib, S. F., & Farhan, N. H. (2021). Internal audit and financial performance of Yemeni commercial banks: Empirical evidence. **Banks and Bank Systems**, 16(2), 137-147.
  36. Kanning, U. P., & Hill, A. (2013). Validation of the Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) in six languages. **Journal of business and media psychology**, 4(2), 11-20.
  37. Karabay, M. E. (2014). An investigation of the effects of work-related stress and organizational commitment on organizational citizenship behavior: A research on banking industry. **Journal of Business Research**, 6(1), 282-302.
  38. Krishna, O. B., Maiti, J., Ray, P. K., Samanta, B., Mandal, S., & Sarkar, S. (2015). Measurement and modeling of job stress of electric overhead traveling crane operators. **Safety and health at work**, 6(4), 279-288.
  39. Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. **The Social Science Journal**, 53(1), 22-32.

- 
- 
40. Li, Y., Liu, Z., Qin, K., Cui, J., Zeng, X., Ji, M., ... & Li, Y. (2021). Organizational trust and safety operation behavior in airline pilots: The mediating effects of organizational identification and organizational commitment. **Journal of Air Transport Management**, 92, 102018.
  41. Lu, C., & Kuo, S. (2016). "The effect of job stress on self-reported safety behavior in container terminal operations: The moderating role of emotional intelligence". **Transportation Research**, 37, 10–26.
  42. Redondo, R., Sparrow, P., & Hernández-Lechuga, G. (2021). The effect of protean careers on talent retention: examining the relationship between protean career orientation, organizational commitment, job satisfaction and intention to quit for talented workers. **The International Journal of Human Resource Management**, 32(9), 2046-2069.
  43. Suryanarayana, A. (2022). Perceived HRM Practices and Organizational Commitment in Nepali Banking Sector: Mediating Role of Person-Organization Fit, **Review of Integrative Business and Economics Research**, 11(1), 1-29.
  44. Wang, H., Han, X., & Li, J. (2021). Supervisor narcissism and employee performance: A moderated mediation model of affective organizational commitment and power distance orientation. **Basic and Applied Social Psychology**, 43(1), 14-29.

---

---

## **Work Stress as a Mediating Variable in the Relationship between Psychological Solidity and Organizational Commitment**

**“An Applied study on the employees of public commercial  
banks in Dakahlia Governorate”**

*By*

*Dr. Sania Mohamed Ahmed Soliman Sabia*

Lecturer of Business Administration

High Institute For computers and information technology in El-Shorouk

### **Abstract:**

The current research aimed is to measure the direct and indirect effects of the dimensions of work stress with its dimensions (role ambiguity, role conflict, role burden) on organizational commitment and its dimensions (emotional commitment, continuous commitment, normative commitment) by mediating psychological solidity with its dimensions (taking responsibility, control, challenge). This is done by applying it to employees of public commercial banks in Dakahlia Governorate. To achieve the researcher's goal, the researcher followed the analytical descriptive approach, a questionnaire was relied on using a systematic random sample, (321) valid forms were collected for statistical analysis using SPSS V.25 to test direct effects, in addition to the Amos V.23 program to test the indirect effects.

The results concluded that there was a direct, negative, significant effect on all dimensions of work stress on emotional commitment, while the dimensions (role conflict, role burden) had a negative significant effect on continuous commitment, while work stress had no significant effect on normative commitment. As for the effect of work stress dimensions on the dimensions of psychological solidity, role burden had a positive significant effect on taking responsibility and challenge, while ambiguity role had a positive significant effect on control. The results also confirmed that all dimensions of psychological solidity had a positive significant effect on the organizational commitment dimensions. With regard to indirect effects, the results showed that psychological solidity mediates the relationship between role ambiguity and

---

---

organizational commitment, as well as mediating the relationship between role burden and organizational commitment, while psychological solidity did not mediate the relationship between role conflict and organizational commitment. With regard to significant differences, the results found that there were significant differences for the opinions of the research sample with regard to research variables according to age and years of experience, while there were no significant differences for the opinions of the research sample with regard to research variables according to gender.

**Keywords:** Work Stress, Psychological Solidity, Organizational Commitment.