

دراسة مقارنة للضغوط البيئية وعلاقتها بالولاء التنظيمي والأداء الوظيفي بين العاملين في الإدارة والحقول في إحدى شركات البتترول (دراسة ميدانية)

[٨]

ابراهيم عبد الرشيد جميل^(١) - رزق سند ابراهيم ليلة^(٢) - مصطفى ابراهيم عوض^(١)
(١) معهد البيئة، جامعة عين شمس ٢ (كلية الآداب، جامعة عين شمس

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط بيئة العمل والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية مثل (النوع - السن - مدة الخبرة - ومكان العمل) لدى عينة من العاملين في الإدارة والحقول بشركة بتترول بلاعيم (بتروبل). وقد استعانت الدراسة بالمنهج الوصفي الارتباطي المقارن للوصول الى أهدافها، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية (إدارة عليا - إدارة وسطي - إدارة دنيا) قوامها ٧٦٠ عامل موزعين بين الإدارة والحقول كالتالي: ٢٥٣ عامل من شركة بتروبل بلاعيم، ٢٨٢ من شركات المقاوله، ٢٢٥ من شركات الخدمات. كما تم جمع البيانات من خلال مجموعة من الأدوات وهي: استمارة البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، ومقياس ضغوط العمل تأليف بيفرلي بوتنر ومن إعداد فرج عبد القادر طه، والسيد مصطفى راغب. ومقياس الولاء التنظيمي تأليف ألن وماير (Allen & Mayer, 1990)، ومقياس الأداء الوظيفي (من إعداد الباحثون). كما استعانت الدراسة بنظريتي التقدير المعرفي للزاروس ونظرية هانز سيللي كنظريات مفسرة لضغوط العمل.

وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في شركة البترول وبين الولاء التنظيمي. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي. وجود فروق جوهرية في ضغوط العمل بين العاملين تبعاً لمتغير النوع. عدم وجود فروق جوهرية في ضغوط العمل بين العاملين تبعاً لمتغيرات (السن - مدة الخبرة). عدم وجود فروق جوهرية في ضغوط العمل بين العاملين تبعاً لاختلاف المناطق والمواقع التي يعملون بها. عدم وجود تأثير جوهري للعوامل الديموغرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي للعاملين. وعدم وجود تأثير جوهري للعوامل الديموغرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة البترول.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات جاء على رأسها التوصية بإنشاء "إدارات نفسية" بمواقع البترول وذلك لحاجة العاملين للاستشارات النفسية والتفريغ النفسي نظراً لبعدهم عن أسرهم، ووقوعهم تحت درجة عالية من الضغوط النفسية في الصحراء والأماكن النائية، وتعرضهم للخطر المفاجئ. أيضاً إنشاء "إدارة نفسية" مركزية في القاهرة متصلة بالإدارة العليا لمساعدتها في اتخاذ القرارات لمراعاة البعد والعامل النفسي للعاملين، وتقوم بعمل الدورات التدريبية والبرامج الإرشادية. كما أوصت الدراسة بضرورة تفعيل برامج تقييم الأداء وربط الأجور والمكافآت بعبء العمل والأداء المتميز. وتوفير كل عناصر الحماية والأمان للعاملين من الأخطار المهنية أياً كانت طبيعتها. والتركيز على العلاقات الإنسانية ودعم وتشجيع العلاقات الودية بين الأفراد داخل الشركة. بالإضافة إلى عقد اللقاءات المستمرة بين الإدارة والعاملين والرؤساء والمرؤوسين بما يمكنهم من معرفة جوانب الخلل والضغوط والمشكلات التي تواجه العاملين في الشركة والتعامل معها.

مقدمة

يشير ضغط العمل إلى التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد، والتي تؤدي إلى ظهور حالة وجدانية سيئة، مثل: القلق والتوتر (عبد الفتاح خليفات، وشيرين المطارنة، ٢٠١٠). ويترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل (محمود سلمان العميان، ٢٠١٣، ص ١٦٦). كما يترتب على هذه الضغوط حدوث بعض الاستجابات النفسية والتي يكون لها تأثير على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين. (مجدي احمد عبد الله، ٢٠٠٨، ص ٨٢-٨٣)

وحيث أن الإنسان (العنصر البشري) كان ولا يزال منذ بدء الخليقة هو العنصر الأهم في هذه الحياة، فهو خليفة الله في أرضه فقد هيا الله له الأرض عبر مليارات السنين وعبر عصور وأزمنة جيولوجية متعاقبة. وشق له الأنهار ومهد الأرض وخلق له الجبال وخلق له مخلوقات أخرى لينتظر كل هذا مهبط ومجيء الإنسان على هذه البسيطة وتجلت عظمة الخالق في أن يعطى هذا الإنسان كوناً بداخله كوناً موازياً مثل كل هذا الكون الخارجي، إلا وهو النفس البشرية هذا الكون الداخلي الذي يشبه البحر الهائج الفسيح المتلاطم الأمواج الذي لا يهدأ ما دام القلب ينبض بالحياة في هذا المخلوق المعجز المسمى بالإنسان.

وهذه النفس البشرية هي موضوع الدراسة وما أصعبها من دراسة فهي لا تنفصل عن العالم المادي فتؤثر فيه وتتأثر به وقد أثقل هذا العالم المادي على النفس بالكثير من الضغوط والمشكلات وأصبحت البيئة الداخلية أو العالم الداخلي للإنسان (النفس البشرية) تئن وتستغيث من المشكلات والضغوط الناتجة عن البيئة الخارجية وعالمنا المادي، فقد صنع هذا الإنسان الحضارات المتعاقبة والمختلفة حتى وصلنا الى الحضارة الحديثة التي تميزت بالتكنولوجيا التي تستهلك كل شيء والتي جعلت من الإنسان نفسه آلة استهلاكية مثلها ومع اختلاف مكونات الاستهلاك فقد تبارت الدول والمنظمات الصناعية في البحث في باطن الأرض عن وقود الحضارة الحديثة وصنعت له مواقع الإنتاج والمنشآت وأصبحت أماكن هذا الوقود (البتروال والغاز الطبيعي) مثار أطماع سياسية عالمية تشن من أجلها الحروب وتدمر من أجلها دول وأصبح بحق درة تاج هذا العصر الذي يريد الجميع الاستيلاء عليها فالاستيلاء عليها يتيح لصاحبها التحكم في هذا العالم.

وأخذتنا جميعا مادية الحياة والصراعات الدائرة من أجل البترول والغاز الطبيعي ونسينا في غمار هذه الصراعات القيمة الإنسانية للحياة في هذا المكان حقول البترول والغاز وإداراتهم والبيئة الداخلية لها وهي بيئة العمل داخل شركات البترول وتبارت الدراسات الإنسانية النفسية والاجتماعية الحديثة في دراسة المجتمعات المدنية والمشكلات الدراسية والطفولة ومشاكل المرأة والرجل وتركت هؤلاء المبعدين طواعية عن الحياة الطبيعية ربما لبعد المسافة بين هذه المواقع وبين المدن أو لمشقة وصعوبة الحياة في هذه الأماكن والخطورة الكامنة فيها.

مشكلة الدراسة

طبقاً لإحصاءات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، بلغ عدد العاملين بصناعة البترول والثروة المعدنية في عام ٢٠١٧، ٢٠٥,٨٩٨ ألفاً، وهو ما يمثل نسبة ٢٤,٩ % من إجمالي العاملين بالقطاع العام وقطاع الأعمال العام. (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الكتاب السنوي، ٢٠١٧)

ونظراً لأن البترول يوفر أكثر من ٩٠% من احتياجات بعض الدول ولا سيما ذات الكثافة السكانية العالية مثل مصر، بالإضافة الى أهمية البترول كمصدر ودعامة أساسية للدخل القومي، فإن هذا يتطلب العمل على تقليل الضغوط الواقعة على هؤلاء العاملين في هذا القطاع الحيوي حتى لا يؤدي إلى الكثير من المشكلات الوظيفية.

وقد توصلت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وبعض المشكلات الوظيفية منها الأداء الوظيفي المنخفض وانخفاض الولاء التنظيمي وارتفاع نسبة الغياب، من هذه الدراسات دراسة سحراء أنور حسين تحت عنوان "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني"، حاولت الدراسة التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة ومدى تأثيرها في مستوى الأداء الوظيفي. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن المستويات الخاصة بضغوط العمل التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكل عام، كما توصلت إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي. (سحراء أنور حسين، ٢٠١٣)

وفي دراسة قام بها محمد بن فلاح بن سعد الجفران السبيعي بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية"، وكان الهدف من الدراسة التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى الولاء التنظيمي، حيث اتضح انه كلما زاد مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة كلما قل مستوى الولاء التنظيمي لديهم. (محمد السبيعي، ٢٠١٣)

ونظراً لأن صناعة البترول في جميع مراحلها (الانتاج، النقل، التصفية .. الخ) هي صناعة خطيرة، لذا كان من الضروري أن يكون لصناعة البترول إجراءات صارمة في مجال حماية الإنسان وحماية البيئة. حيث أن العاملين في البترول يتعرضون للعديد من الأخطار، فبالإضافة لمخاطر التعرض للشمس الحارقة طوال أيام الصيف نهاراً أو الأمطار شتاء في ظل وجود الزواحف والقوارض والثعابين في الصحراء. ومخاطر حدوث تسرب للمواد البترولية واشتعال حريق في غضون لحظات يصعب السيطرة عليه والنجاة منه، أو مخاطر غرق

منصات الحفر البحري الواردة نتيجة شدة الأمواج أو الاصطدام. ومخاطر تعرضهم للإصابة بالأمراض السرطانية والصدفية ومشكلات الصحة الإنجابية بسبب تعرضهم للمواد الكيميائية والمشعة، وانبعاثات الغازات السامة من المادة الخام المستخرجة.

ورغم كافة إجراءات الصحة والسلامة المهنية وقواعد الحماية العلمية المتبعة، تظل المخاطر التي يتعرض لها العاملين في البترول واردة وغير متوقعة ومميتة، وهو ما يضع الكثير من الضغوط النفسية عليهم خاصة مع وجودهم في بيئة العمل المعزولة عن الأهل والأصدقاء في الأماكن النائية بالصحراء أو البحار، مما يسبب لهم الشعور بالغبية والوحدة والضياع ويجعلهم عرضة أكثر من غيرهم للإصابة بالأمراض النفسية.

وحيث أن ضغوط العمل تعد من المشكلات الرئيسية التي تؤثر على الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين، كما ذكرنا سابقاً، إلا إذا تمكنوا من إدارة الضغوط أو مواجهتها مواجهة إيجابية، لذلك فقد وجد الباحث أنه من الضروري دراسة ضغوط بيئة العمل لدى العاملين بشركة بترول بلاعيم والوقوف على مدى تأثيرها على الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية.

تساؤلات الدراسة

حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١) ما العلاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين والولاء التنظيمي؟
- ٢) ما العلاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين والأداء الوظيفي؟
- ٣) ما الفروق في ضغوط العمل تبعاً لاختلاف العوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة)؟
- ٤) ما الفروق في ضغوط العمل لدى العاملين تبعاً لاختلاف المناطق والمواقع التي يعملون بها سواء في الإدارة أو الحقول؟
- ٥) ما تأثير العوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي؟

٦) ما تأثير العوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي؟

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية: الدراسة الحالية تحاول تقديم معلومات نظرية عن ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي، كما تقدم معلومات عن الفروق فيها تبعاً لاختلاف بعض العوامل الديموجرافية مثل السن والنوع ومدة الخبرة ومكان العمل، وبالتالي تثرى المكتبة العربية في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية:

- مساعدة الشركة في التعرف على تأثير ضغوط العمل على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين.
- مساعدة الشركة في التعرف على تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.
- يمكن للشركة الاستفادة من نتائج هذه الدراسة باعتبارها أداة تشخيصية هامة وإيجابية لبحث مشاكل العاملين.
- يمكن للشركة الأسترشاد بنتائج الدراسة في قرارات التعيين والنقل في وظائف العاملين وكذلك في تصميم نظام الحوافز.
- إمداد المسؤولين بالشركة بتوصيات ومقترحات مستمدة من الدراسة الميدانية لمواجهة ضغوط العمل وزيادة الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بما ينعكس على أدائهم بشكل إيجابي والوقوف على حيثيات ضغوط العمل وتقديم مقترحات تلافيها.
- ضخامة عدد الشركات التي تتعامل معها الشركة والذين يتأثرون تأثيراً واضحاً بسلوك القائمين على العمل معهم.
- المساهمة في أبحاث ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين بالمواقع وذلك لمواجهه أثارها السلبية، لعلها تساعد الباحثين في الحقل العلمي لتقديم دراسات مماثلة عن الجوانب الإيجابية لضغوط العمل في قطاعات أخرى.

أهداف الدراسة

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على:

- العلاقة بين ضغوط بيئة العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بالشركة.
- العلاقة بين ضغوط بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بالشركة.
- الفروق في ضغوط بيئة العمل باختلاف (النوع - السن - مدة الخبرة) لدى العاملين بالشركة.
- الفروق في ضغوط بيئة العمل لدى العاملين باختلاف المناطق والمواقع التي يعملون بها (الإدارة والحقول).
- تأثير العوامل الديموغرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي.
- تأثير العوامل الديموغرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي.

الدراسات السابقة

دراسة سحراء أنور حسين (٢٠١٣): تحت عنوان "قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني"، حاولت الدراسة الاجابة على التساؤل الآتي: ما هو مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة؟ وما مدى تأثيره في مستوى الأداء الوظيفي؟

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- أن المستويات الخاصة بضغط العمل التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكل عام سواء ما كان منها ناتج عن طبيعة العمل أو غموض وصراع الدور أو عبء العمل.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة ب (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) في المتغير الاستجابي (الأداء الوظيفي).
- وبناءاً على الاستنتاجات فقد اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:
- تفعيل مفهوم العلاقات الانسانية في الادارة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين.

- إيجاد البنية المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط وتحويلها الى محفزات للعمل.
- دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا (٢٠٠٩): دراسة بعنوان "أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدي المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة". وكان الهدف من الدراسة هو التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة وتمحورت إشكالية الدراسة حول ما أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي للمدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة؟ وتندرج تحتها عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:
 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى صراع الدور وعلاقتها بضغط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي.
 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وعلاقته بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي.
- واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، في حين كانت عينة الدراسة في المستويات الإدارية العليا بوزارة الداخلية في قطاع غزة واستخدم الباحث العينة العشوائية الطبقية وقد بلغ عددهم (٢٠٠) من المدراء بوزارة الداخلية بالاعتماد على الأداة التي استخدمها الباحث وهي الاستبيان، حيث خلصت هذه الدراسة إلى:
 - أن مستوى الضغط الذي يشعر به المدراء ضعيف.
 - أن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيرا على الضغوط ثم يليه صراع الدور والثقافة التنظيمية.
 - وجود اختلاف في مستوى الشعور بالضغط يعزى للبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور) بينما لم يكن لطبيعة العمل (إداري، أكاديمي) أثر على الإحساس بضغط العمل.
- دراسة روبينا وآخرون *Rubina, et. al* (٢٠٠٨): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وقد أجريت الدراسة على ٥٥ ضابط في باكستان في مقاطعة ابوتاباد وقد تم الحصول على المعلومات من خلال توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة وتم تحليلها باستخدام الطرق الإحصائية.

وقد أظهرت النتائج تأييدا قويا للافتراض القائل بأنه توجد علاقة عكسية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي مشيراً إلى أن هناك ضغوط عمل متنوعة مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض وكان تأثير العوامل الضاغطة على الضباط الذكور أكثر من الإناث، وقد أوصى الباحثون بأنه يجب تحسين العلاقة بين الأشخاص وعدم خلق ضغوط عمل من قبل الإدارة وإن هؤلاء الضباط لديهم مستوى ضغط مهني عال وأداء مهني منخفض.

دراسة جوزيف Joseph (٢٠٠٦): وأجرى جوزيف دراسة هدفت إلى بحث ودراسة العوامل المؤثرة في تطوير وديمومية الولاء التنظيمي بين خبراء شؤون الطلبة. وتكونت عوامل الدراسة من السياسات التنظيمية، ودعم المنظمة وهيكلها التنظيمي، والراحة في العمل، والمدراء اللذين هم في مكانة متوسطة من النظام التفاعلي داخل العمل وخارج العمل. وبينت النتائج أن الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي والسياسات التنظيمية تشكل جزءاً من الولاء العاطفي والولاء الأخلاقي وإن السياسات التنظيمية هي شبيهة بالولاء المستمر. وأظهرت النتائج أيضاً أن هناك ارتباطاً بين العوامل التي تؤثر في التفاعل أثناء وخارج العمل وبين الدعم التنظيمي.

دراسة دوجان وآخرون Dugan & others (١٩٩٦): هدفت هذه الدراسة إلى قياس ضغط العمل وأثره على العناية المقدمة للمرضى، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط قوية بين مستويات ضغط العمل والأخطاء العلاجية وكذلك وجود علاقة ارتباطية قوية بين مستويات ضغط العمل ونسبة الغياب.

تعقيب عام على الدراسات السابقة: تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تكوين فكرة عن الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال التعرف على أهداف كل دراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها. وتم الاطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل التي طبقتها، كما تم الاستفادة منها في تحديد المفاهيم بالنسبة لضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لموضوعات ضغوط بيئة العمل والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي مجتمعة، حيث أن الدراسات السابقة في مجملها تناولت واحد

أو اثنين من موضوعات ضغوط العمل أو الولاء التنظيمي أو الأداء الوظيفي، ولم تتناولها مجتمعة كما تتناولها الدراسة الحالية. كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث عدد العينة ومجتمع الدراسة، فقد أجريت جميع الدراسات على مجتمعات مختلفة ولم تجري على شركات أو حقول البترول.

الإطار النظري

مصطلحات الدراسة: الضغوط البيئية (ضغوط بيئة العمل): لم يتفق الباحثين حول تعريف محدد لمصطلح ضغوط العمل حيث ينظر البعض للضغوط باعتبارها أحد المثيرات أو المنبهات التي توجد في بيئة العمل ويحدث تأثيره على الفرد ويراها آخرون أنه الإستجابة التي يتخذها الإنسان نحو مسبب الضغط والذي يتمثل في تغيير في شكل الإنسان أو نفسيته أو سلوكه. (طلال الشريف، ١٩٩٦)

التعريف الإجرائي لضغوط العمل: يقصد الباحث بضغوط العمل في هذه الدراسة الدرجة التي يحصل عليها العاملين في شركة بترول بلاعيم على فقرات مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل) المستخدم في هذه الدراسة، والذي يقيس اثني عشر (١٢) مصدراً للضغوط المختلفة التي يمكن أن يتعرض لها الفرد في عمله.

الولاء التنظيمي: الولاء لغةً هو الإخلاص والوفاء والعهد والالتزام والارتباط والنصرة. (مدحت أبو النصر، ٢٠٠٥، ص ٣٨)

والولاء التنظيمي المؤسسي: هو شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة، وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة. ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق النجاح للمنظمة. (مدحت أبو النصر، ٢٠٠٥، ص ٤٥)

التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي: يقصد بالولاء التنظيمي في هذه الدراسة الدرجة التي يحصل عليها العاملين في شركة بترول بلاعيم (بتروبل) على فقرات مقياس الولاء التنظيمي المستخدم في الدراسة والذي يتكون من الأبعاد الآتية:

- **الولاء العاطفي:** ويشير إلى درجة شعور العامل بالارتباط بأهداف وقيم الشركة التي يعمل بها.
- **الولاء المستمر:** ويشير إلى حاجة العامل للعمل في الشركة الحالية، بسبب التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها.
- **الولاء المعياري:** ويشير إلى شعور العامل بالتزام أخلاقي يدفعه إلى البقاء في الشركة التي يعمل فيها.

الأداء الوظيفي: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد. (محمد سعيد سلطان، ٢٠٠٤)

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي: أما إجرائياً فيقاس الأداء الوظيفي بالدرجة الكلية التي يحصل عليها العاملين في شركة البترول من خلال إجاباتهم على كل فقرة من فقرات مقياس الأداء الوظيفي بأبعاده الخمسة، ظروف العمل وطبيعته، والراتب، والعلاقة مع الزملاء، والحوافز، والعلاقة مع الرؤساء، والمعتمدة في هذه الدراسة.

المقصود بشركة البترول: يقصد بشركة البترول في هذه الدراسة شركة بترول بلاعيم أو ما تعرف ب بترول، وهي إحدى شركات قطاع البترول المصري، تأسست هذه الشركة عام ١٩٥٣م كشركة مساهمة مصرية وهي ثمرة تعاون مشترك بدأ منذ الخمسينيات بين حكومتي جمهورية مصر العربية والحكومة الإيطالية لإدارة حقول الزيت بسيناء وحقول الغاز الطبيعي بأبو ماضي. وكان نشاط الشركة قد بدأ عام ١٩٥٣ تحت اسم الشركة الأهلية للبترول والتي عدلت في عام ١٩٥٧ إلى الشركة الشرقية للبترول، ثم أخذت اسمها الحالي شركة بترول بلاعيم في عام ١٩٧٨. (ويكيبيديا، الموسوعة الحرة)

ثانياً: التوجه الفكري: استعان الباحث في هذه الدراسة باثنتين من النظريات المفسرة لضغوط العمل وهما نظريتي التقدير المعرفي للزاروس (١٩٧٠)، ونظرية هانز سيلبي (١٩٤٦). وتعتبر نظرية التقدير المعرفي للزاروس من أهم النظريات التي تناولت ضغوط العمل، وتركز هذه النظرية في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد

ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة. ويستند لازاروس في نظريته إلى نوعين من التقدير المعرفي.

- **التقدير الأولي:** وهو عبارة عن إدراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.

- **التقدير الثانوي:** وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف. (آمال على موسى، ص ٤٨-٤٩)

كما تعتبر نظرية هانز سيللي من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الضغوط المهنية، إذ تنطلق من مسلمة أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج. وقد حدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها "أعراض التكيف العامة" وهي:

- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط. ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.
- **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم الى الاتزان.
- **الاجهاد:** وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة للأمراض. (وليد السيد خليفة ومراد على عيسى، ٢٠٠٨، ص ١٥٣)

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة: قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي المقارن لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الفروق في الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي لدي عينة من العاملين في الإدارة والحقول وعلاقته بضغط بيئة العمل في شركة بترول بلاعيم، حيث يتميز هذا المنهج بوصف ما هو كائن وتفسيره، كما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع والممارسات الشائعة والسائدة، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات وتبويبها فقط بل تفسيرها بعد استخدام أساليب القياس والتصنيف والتفسير وتنظيم البيانات وتحليلها ومن ثم استخراج النتائج ذات الدلالة والمعزى بالنسبة للمشكلة المطروحة للبحث.

مجالات الدراسة:

المجال البشري: العاملين في شركة بترول بلاعيم وتشمل مجموعة من العاملين في الشركة نفسها ومجموعة من العاملين في شركات المقاوله ومجموعة من شركات الخدمات.

المجال المكاني: إدارة شركة بترول بلاعيم، مدينة نصر، القاهرة.

- حقول أبورديس برى وبحرى للزيت (جنوب سيناء).

- حقول بور فؤاد (الجميل البحرية) للغازات الطبيعية شمال غرب بورسعيد.

المجال الزمني: سيتم تطبيق الدراسة على أفراد عينة الدراسة خلال عام ٢٠١٧ / ٢٠١٨.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة دنيا)

قوامها ٧٦٠ عامل موزعين بين الإدارة والحقول كالتالي:

- ٢٥٣ عامل من شركة بترول بلاعيم.
- ٢٨٢ من شركات المقاوله.
- ٢٢٥ من شركات الخدمات.

شروط اختيار العينة: نظراً لأن المجتمع الإحصائي المطلوب دراسته غير متجانس من حيث الصفات والمفردات، فقد تم اختيار العينة العشوائية الطبقية كونها أفضل أنواع العينات وأكثرها دقة في تمثيل المجتمع الإحصائي غير المتجانس، وعليه فقد تم تقسيم المجتمع الإحصائي إلى فئتين رئيسيتين وهما (الإدارة والحقول)، وتم تقسيم العينة داخل الفئتين الرئيسيتين إلى ٣ مجموعات (شركة بترول، وشركات المقاوله وشركات الخدمات)، ثم تقسيم العينة داخل كل مجموعة من المجموعات الثلاث بين مستويات (إدارة عليا وإدارة وسطى وإدارة دنيا).

خصائص العينة:

جدول (١): خصائص عينة الدراسة

الشركة	العدد	النسبة
شركة بترول	٢٥٣	٣٣,٣
شركات مقاوله	٢٨٢	٣٧,١
شركات الخدمات	٢٢٥	٢٩,٦
الإجمالي	٧٦٠	١٠٠

يتبين من الجدول السابق أن معظم عينة الدراسة من شركات مقاوله بعدد (٢٨٢) مفردة بنسبة (٣٧,١%)، ثم شركة بترول بعدد (٢٥٣) مفردة بنسبة (٣٣,٣%)، وأخيراً شركات الخدمات بعدد (٢٢٥) مفردة بنسبة (٢٩,٦%).

أدوات جمع البيانات:

- استمارة البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.
- مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل) تأليف بيفرلي بوتر ومن إعداد فرج عبد القادر طه والسيد مصطفى راغب. ويقاس المقياس اثني عشر (١٢) مصدراً للضغوط المختلفة موزعة على ثمان وأربعين (٤٨) عبارة (بنداً) بحيث يقاس كل مصدر بأربعة (٤) بنود أو عبارات وهي: العجز، وقلة المعلومات، والصراع، وافتقاد جماعية العمل، والعبء الزائد، والملل، وافتقاد التغذية الرجعية Feedback، والعقاب، والاعتراب، والغموض، وانخفاض العائد، وصراع القيم. وذلك مع تمثيل كل مصدر منها بأربعة (٤) بنود.
- مقياس الولاء التنظيمي تأليف ألن وماير (Allen & Mayer, 1990). وهو مكون من ٢٠ فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي (العاطفي، المستمر، المعياري (الأخلاقي)).
- مقياس الأداء الوظيفي (من إعداد الباحثون). يتكون المقياس في صورته النهائية من خمسة أبعاد هي: ظروف العمل وطبيعته، الراتب، العلاقة مع الزملاء، الحوافز، والعلاقة مع الرؤساء. وقد تم صياغة هذه الأبعاد بحيث يحتوي كل بعد على مجموعة من العبارات، ويبلغ عدد عبارات المقياس ٢٥ عبارة.

الصدق والثبات:

صدق المحتوى: صاغ الباحث مجموعة من العبارات لكل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي (خمسة أبعاد) وقام بعرضهم على خمسة محكمين بعد أن أوضح الهدف من المقياس والعينة التي سيتم التطبيق عليها. وقد أجمع المحكمون على صلاحية العبارات والمقياس للاستخدام.

جدول (٢): اتفاق السادة المحكمين على مقياس الأداء الوظيفي

م	مجموعة العبارات	نسبة الاتفاق
١	القيام بعملى يحقق لى الشعور بالإنجاز	١٠٠%
٢	أشعر بالاستقلالية فى العمل	١٠٠%
٣	أشعر بوضوح مسؤولياتى فى العمل	١٠٠%
٤	عدد العاملين فى الوردية او اليومية التى أعمل بها	٩٠%
٥	عدد الساعات التى أعملها يوميا مناسب	١٠٠%
٦	يتناسب الراتب الذى أحصل عليه مع الجهد المبذول فى العمل	٨٠%
٧	يؤمن لى عملى راتبا جيدا مقارنة برواتب العاملين فى الشركات الأخرى	١٠٠%
٨	اتقاضى راتبا مناسباً مقارنة برواتب المهندسين فى الشركة	١٠٠%
٩	يغطى الراتب الاحتياجات الأساسية لى ولأسرتى	١٠٠%
١٠	يؤمن لى راتبى حياة جيدة	١٠٠%
١١	يحرص الزملاء على تبادل المعلومات ومصادر المعرفة فيما بينهم	١٠٠%
١٢	يتعاون الزملاء فى العمل للقيام بالمسؤوليات الموكلة إليهم	١٠٠%
١٣	يتبادل الزملاء مشاعر الود والاحترام	١٠٠%
١٤	يحرص الزملاء على تنمية الأنشطة الاجتماعية فيما بينهم	٩٠%
١٥	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من مكافآت وحوافز	١٠٠%
١٦	أشعر أن فرص النمو المهنى والتقدم الوظيفى متوافرة	٩٠%
١٧	أحصل على الدعم المادى اللازم لإجراء البحوث والدراسات	١٠٠%
١٨	توجد عدالة فى الحصول على ترقية	١٠٠%
١٩	فرصة الترقية متاحة فى عملى ومتوافرة	١٠٠%
٢٠	تعتمد فرص الترقية على معايير واضحة	١٠٠%
٢١	تتسم علاقتى برؤسائى بالتقدير والاحترام	٩٠%
٢٢	أشعر بعدالة الرؤساء فى العمل	١٠٠%
٢٣	يتفهم الرؤساء الظروف الفردية لكل عامل على حدى	١٠٠%
٢٤	يتقدم رئيسى المباشر لمساعدتى على حل المشكلات المهنية التى تواجهنى	١٠٠%
٢٥	تلقى شكاوى العاملين الاهتمام اللازم من قبل الإدارة	١٠٠%

صدق التمييز: قام الباحثون باستخدام صدق التمييز (المقارنة الطرفية) للتحقق من صدق مقياس الأداء الوظيفي. ويشير صدق التمييز إلى قدرة المقياس على التمييز بين المجموعات مرتفعي ومنخفضي الدرجة، حيث يتم ترتيب درجات العاملين ترتيباً تصاعدياً ثم تحديد الارباعي الأعلى (درجات الأفراد مرتفعي الدرجة في المقياس) والارباعي الأدنى (الأفراد منخفضي الدرجة في المقياس) وبالمقارنة بين متوسطات الارباعي الأعلى والأدنى وحساب دلالة الفروق بين هذه المتوسطات والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٣): دلالة الفرق بين الارباعي الأعلى والارباعي الأدنى لمقياس الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة Z	قيمة U	مجموع الرتب	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	مجموعة المقارنة	
٠,٠١	٣,٣٨٨	٠,٠٠	٣٦,٠٠	٤,٥٠	١,٥١	١٢,٦٣	٨	الارباعي الادنى	ظروف العمل وطبيعته
			١٠٠,٠٠	١٢,٥٠	١,٠٦	٢٢,٣٨	٨	الارباعي الاعلى	
٠,٠١	٣,٤٠٣	٠,٠٠	٣٦,٠٠	٤,٥٠	١,٣١	١٢,٠٠	٨	الارباعي الادنى	الراتب
			١٠٠,٠٠	١٢,٥٠	١,٤١	١٩,٥٠	٨	الارباعي الاعلى	
٠,٠١	٣,٤٢٧	٠,٠٠	٣٦,٠٠	٤,٥٠	٠,٧٦	٨,٥٠	٨	الارباعي الادنى	العلاقة مع الزملاء
			١٠٠,٠٠	١٢,٥٠	١,٩١	١٥,٧٥	٨	الارباعي الاعلى	
٠,٠١	٣,٣٩٣	٠,٠٠	٣٦,٠٠	٤,٥٠	١,٧٣	١٧,١٢	٨	الارباعي الادنى	الحوافز
			١٠٠,٠٠	١٢,٥٠	١,٣٠	٢٤,٦٣	٨	الارباعي الاعلى	
٠,٠١	٣,٤٠٣	٠,٠٠	٣٦,٠٠	٤,٥٠	١,٥٥	١٦,١٣	٨	الارباعي الادنى	العلاقة مع الرؤساء
			١٠٠,٠٠	١٢,٥٠	٠,٧٦	٢٤,٠٠	٨	الارباعي الاعلى	
٠,٠١	٣,٣٧١	٠,٠٠	٣٦,٠٠	٤,٥٠	٢,٦٢	٧٨,٥٠	٨	الارباعي الادنى	الاجمالي
			١٠٠,٠٠	١٢,٥٠	٢,٨٥	٩٣,٨٨	٨	الارباعي الاعلى	

يتضح من الجدول السابق أن ثمة فرق بين الارباعي الأدنى والارباعي الأعلى وهذا يدل على تمتع المقياس بوحدة من الخصائص السيكومترية للمقياس الجيد وهي قدرته على التمييز بين الأفراد.

ثبات إعادة التطبيق: للتحقق من ثبات المقياس استخدم الباحثون طريقة إعادة التطبيق ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة.

جدول (٤): ثبات مقياس الأداء الوظيفي

معامل الثبات	عدد المفردات	
٠,٨٩٥	٥	ظروف العمل وطبيعته
٠,٨٣٧	٥	الراتب
٠,٧٠٥	٤	العلاقة مع الزملاء
٠,٧١١	٦	الحوافز
٠,٧٩٧	٥	العلاقة مع الرؤساء
٠,٧٩٥	٢٥	الاجمالي

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات لمقياس الأداء الوظيفي مرتفع لانه اكبر من ٠,٧. مما يدل على ثبات المقياس.

نتائج الدراسة ومناقشتها

نتائج التساؤل الأول: هل توجد علاقة جوهرية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين والولاء التنظيمي؟

جدول (٥): العلاقة بين أساليب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين والولاء التنظيمي لدى إجمالي عينة الدراسة (إدارة دنيا - إدارة وسطى - إدارة عليا - إجمالي العينة)

ضغوط العمل				المتغيرات
إدارة عليا (ن=٥١)	إدارة وسطى (ن=٣٠٨)	إدارة دنيا (ن=٤٠١)	إجمالي العينة (ن=٧٦٠)	
**٠,٧٨١	**٠,٩٦٨	**٠,٧٠٩	**٠,٨٤٣	معامل الارتباط
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية
**٠,٩٦٢	**٠,٧٤٩	**٠,٥١٨	**٠,٧٧٦	معامل الارتباط
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية
**٠,٨٨٨	**٠,٤٨٠	**٠,٢٤٨	**٠,٦٣٥	معامل الارتباط
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية
**٠,٩٧٤	**٠,٩٠١	**٠,٦٥٢	**٠,٨٤٣	معامل الارتباط
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية

من الجدول السابق لنتائج العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى إجمالي عينة

الدراسة (إدارة دنيا - إدارة وسطى - إدارة عليا - إجمالي العينة) يتبين الآتي:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0,05) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء التنظيمي العاطفي - الولاء المستمر - الولاء التنظيمي المعياري - الدرجة الكلية للولاء التنظيمي) لدى إجمالي عينة الدراسة وبلغت قيم معامل الارتباط (0,843, 0,776, 0,635, 0,843) على التوالي.
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0,05) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء التنظيمي العاطفي - الولاء المستمر - الولاء التنظيمي المعياري - الدرجة الكلية للولاء التنظيمي) لدى عينة إدارة دنيا وبلغت قيم معامل الارتباط (0,709, 0,518, 0,248, 0,652) على التوالي.
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0,05) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء التنظيمي العاطفي - الولاء المستمر - الولاء التنظيمي المعياري - الدرجة الكلية للولاء التنظيمي) لدى عينة إدارة وسطى وبلغت قيم معامل الارتباط (0,986, 0,794, 0,480, 0,901) على التوالي.
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0,05) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء التنظيمي العاطفي - الولاء المستمر - الولاء التنظيمي المعياري - الدرجة الكلية للولاء التنظيمي) لدى عينة إدارة عليا وبلغت قيم معامل الارتباط (0,781, 0,62, 0,888, 0,974) على التوالي.
- مما سبق يتضح أنه توجد علاقة جوهرية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في شركة البترول والولاء التنظيمي.

نتائج التساؤل الثاني: هل توجد علاقة جوهرية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين والأداء الوظيفي؟

جدول (٦): العلاقة بين أساليب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين والأداء الوظيفي لدى إجمالي عينة الدراسة (إدارة دنيا - إدارة وسطى - إدارة عليا - إجمالي العينة)

ضغوط العمل				المتغيرات
إدارة عليا (ن=٥١)	إدارة وسطى (ن=٣٠٨)	إدارة دنيا (ن=٤٠١)	إجمالي العينة (ن=٧٦٠)	
**٠,٣١٧-	**٠,٦٦٩-	٠,٠٦٩	**٠,١٠٧-	أولاً: ظروف العمل وطبيعته
٠,٠٢	٠,٠٠١	٠,٢	٠,٠٠٣	معامل الارتباط
**٠,٩٦٥	**٠,٦٥٥	**٠,٤٢١	**٠,٧٠٩	الدلالة المعنوية
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	معامل الارتباط
**٠,٩٥٦	**٠,٩١٠	**٠,٤٥٠	**٠,٦٤٤	الدلالة المعنوية
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	معامل الارتباط
**٠,٥٨٠	**٠,٦٠٧	**٠,٥٩٦	**٠,٧٤٣	الدلالة المعنوية
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	معامل الارتباط
**٠,٧٩٠-	**٠,٣٦٧-	٠,٠٤٩	*٠,٠٩٠-	معامل الارتباط
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٣	٠,٠١	الدلالة المعنوية
**٠,٧٦٩	**٠,٤٨٠	**٠,٦١٣	**٠,٧٤٩	معامل الارتباط
٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية

من الجدول السابق لنتائج العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى إجمالي عينة الدراسة (إدارة دنيا - إدارة وسطى - إدارة عليا - إجمالي العينة) يتبين الآتي:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الأداء الوظيفي (ظروف العمل وطبيعته - الراتب - العلاقة مع الزملاء - الحوافز - العلاقة مع الرؤساء - الدرجة الكلية للأداء الوظيفي) لدى إجمالي عينة الدراسة وبلغت قيم معامل الإرتباط (-٠,١٠٧، ٠,٧٠٩، ٠,٦٤٤، ٠,٧٤٣، ٠,٠٩٠، ٠,٧٤٩) على التوالي.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الأداء الوظيفي (الراتب - العلاقة مع الزملاء - الحوافز - الدرجة الكلية للأداء الوظيفي) لدى عينة إدارة دنيا وبلغت قيم معامل الإرتباط (٠,٤٢١، ٠,٤٥٠، ٠,٥٩٦)،

(٠,٦١٣) على التوالي، بينما لم يكن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين ضغوط العمل وبين بعد (ظروف العمل وطبيعته - العلاقة مع الرؤساء) لدى عينة إدارة دنيا.

• توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الأداء الوظيفي (ظروف العمل وطبيعته - الراتب - العلاقة مع الزملاء - الحوافز - العلاقة مع الرؤساء - الدرجة الكلية للأداء الوظيفي) لدى عينة إدارة وسطى وبلغت قيم معامل الإرتباط على التوالي (-٠,٦٦٩، ٠,٦٥٥، ٠,٩١٠، ٠,٦٠٧، -٠,٣٦٧، ٠,٤٨٠).

• توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين ضغوط العمل وبين أبعاد الأداء الوظيفي (ظروف العمل وطبيعته - الراتب - العلاقة مع الزملاء - الحوافز - العلاقة مع الرؤساء - الدرجة الكلية للأداء الوظيفي) لدى عينة إدارة عليا وبلغت قيم معامل الإرتباط (-٠,٣١٧، ٠,٩٦٥، ٠,٩٥٦، ٠,٥٨٠، ٠,٧٩٠، ٠,٧٦٩) على التوالي.

مما سبق يتضح أنه توجد علاقة جوهرية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في شركة البترول والأداء الوظيفي.

نتائج التساؤل الثالث: هل توجد فروق جوهرية في ضغوط العمل تبعاً لاختلاف العوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة)؟

جدول (٧): اختبار (ت) لتوضيح الفروق بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير النوع

المتغيرات	ذكور		إناث		قيمة "ت"	مستوى الدلالة
	ع	م	ع	م		
ضغوط العمل	١٣٩,٠٠	٢٤,٣٣	١٥١,٠٣	٢٤,٣٠	٥,٥٠٢	٠,٠٠١

يتبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير النوع حيث بلغت قيمة (ت) (٥,٥٠٢) وهي قيمة دالة معنوياً وبلغ متوسط ضغوط العمل لعينة الذكور (١٣٩,٠٠) مقابل متوسط الإناث (١٥١,٠٣).

جدول (٨): اختبار ANOVA لتوضيح الفروق بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير السن

المتغيرات	٢٩ سنة فأقل		من ٣٠ - أقل من ٥٠ سنة		٥٠ سنة فأكثر		قيمة ف	مستوى الدلالة
	ع	م	ع	م	ع	م		
ضغوط العمل	٢٤,٨٧	١٤٠,١٢	٢٤,١٢	١٤٢,٨٢	٢٦,١٥	١٣٩,٢٦	١,١٨٢	٠,٣

يتبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير السن حيث بلغت قيمة (ف) (١,١٨٢) وهي قيمة غير دالة معنوياً.

جدول (٩): اختبار ANOVA لتوضيح الفروق بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير مدة الخبرة

المتغيرات	أقل من ٥ سنوات		من ٥ سنوات - أقل من ١٠ سنوات		١٠ سنوات فأكثر		قيمة "ف"	مستوى الدلالة
	ع	م	ع	م	ع	م		
ضغوط العمل	٢٤,٨٠	١٤٠,٢٤	٢٤,١٢	١٤١,٧٢	٢٤,١٠	١٣٨,٣٠	١,٥٩٥	٠,٢

يتبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير مدة الخبرة حيث بلغت قيمة (ف) (١,٥٩٥) وهي قيمة غير دالة معنوياً.

مما سبق يتضح ما يلي:

- توجد فروق جوهرية بين العوامل الديموجرافية من حيث (النوع) وضغوط العمل.
- لا توجد فروق جوهرية بين العوامل الديموجرافية من حيث (السن - مدة الخبرة) وضغوط العمل.

نتائج التساؤل الرابع: هل توجد فروق جوهرية في ضغوط العمل لدى العاملين تبعاً لاختلاف المناطق والمواقع التي يعملون بها (الإدارة والحقول)؟

جدول (١٠): اختبار (ت) لتوضيح الفروق بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير المكان

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الإدارة		الحقول		المتغيرات
		ع	م	ع	م	
٠,٣	١,٠٨٢	٢٧,٣٢	١٤٠,٥٣	٢١,٧٧	١٤٢,٤٨	ضغوط العمل

يتبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين عينة الدراسة على ضغوط العمل تبعاً لمتغير اختلاف المناطق والمواقع التي يعمل بها العاملين حيث بلغت قيمة (ت) (١,٠٨٢) وهي قيمة غير دالة معنوياً. مما سبق يتضح أنه لا يوجد فروق جوهرية في ضغوط العمل لدي العاملين في شركة البترول لاختلاف المناطق والمواقع التي يعمل بها العاملين سواء في الإدارة والحقول.

نتائج التساؤل الخامس: هل يوجد تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي؟

جدول (١١): اختبار التباين الأحادي MCANOVA لتوضيح تأثير العوامل الديموجرافية (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي

الدلالة المعنوية	قيمة اختبار (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠٠١	٢١,١٠٥	١٩٦٧,٤١٨	٣	٥٩٠٢,٢٥٥	النموذج المصحح
٠,٠٠١	١٦٨٢٩,٣١	١٥٦٨٨٠,١	١	١٥٦٨٨٠,١	الثابت
٠,٠٠١	٥٧,٤٠٤	٥٣٥١,١	١	٥٣٥١,١	النوع
.	.	.	٠	٠	السن
.	.	.	٠	٠	مدة الخبرة
		٩٣,٢١٨	٧٥٦	٧٠٤٧٣,١١	الخطأ
			٧٦٠	٢٧٧٨٦٤٠	الإجمالي
a. R Squared = .077 (Adjusted R Squared = .074)					

يتبين من نتائج الجدول السابق لاختبار التباين الأحادي عدم وجود تأثير معنوي عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العوامل الديموجرافية (النوع - السن - مدة الخبرة) والولاء التنظيمي. وبذلك يتضح أنه لا يوجد تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي.

نتائج التساؤل السادس: هل يوجد تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي؟

جدول (١٢): اختبار التباين الأحادي MCANOVA لتوضيح تأثير العوامل الديموجرافية (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار (ف)	الدلالة المعنوية
النموذج المصحح	١٨٢٨,٠٢٩	٣	٦٠٩,٣٤٣	١١,٢٩٨	٠,٠٠١
الثابت	٣٥٩٦٣٤٨	١	٣٥٩٦٣٤٨	٦٦٦٨٠,٤٨	٠,٠٠١
النوع	١٥٣٤,٧٥٢	١	١٥٣٤,٧٥٢	٢٨,٤٥٦	٠,٠٠١
السن	٠,٠٠٠	٠	.	.	.
مدة الخبرة	٠,٠٠٠	٠	.	.	.
الخطأ	٤٠٧٧٤,١٤	٧٥٦	٥٣,٩٣٤		
الإجمالي	٦٤٦٥٣١٠	٧٦٠			
a. R Squared = .043 (Adjusted R Squared = .039)					

يتبين من نتائج الجدول السابق لاختبار التباين الأحادي عدم وجود تأثير معنوي عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العوامل الديموجرافية (النوع - السن - مدة الخبرة) والأداء الوظيفي. مما سبق يتضح أنه لا يوجد تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي.

تفسير ومناقشة نتائج الدراسة: من خلال المعالجة الإحصائية وبعد عرض وتحليل النتائج وفي ضوء الفرض الأول، تبين وجود علاقة جوهريّة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في شركة البترول والولاء التنظيمي وبذلك تحققت صحة الفرض الأول، وهو ما يتفق مع دراسات كل من (السبيعي، ٢٠١٣)، و(أبو العلا، ٢٠٠٩)، و(سعد الدوسري، ٢٠٠٥)، و(سليمان، ٢٠٠٤)، و(الجوهري، ١٩٩٩) في أن هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والولاء والانتماء التنظيمي. ويرجع تفسير ذلك إلى أن العاملين بالبترول يتعرضون لضغوط مهنية كبيرة، وبالتالي ضغوط نفسية تؤثر على ولائهم التنظيمي نتيجة لخطورة عملهم والمسؤولية الشديدة التي تقع على عاتقهم.

كما أظهر عرض وتحليل النتائج صحة الفرض الثاني من خلال وجود علاقة جوهرية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في شركة البترول والأداء الوظيفي، وهو ما يتفق مع دراسات كل من (سحراء أنور، ٢٠١٣)، و(عبد القادر بنات، ٢٠٠٩)، و(عبد العظيم مصطفى، ٢٠٠٦)، و(الكبيسي، ٢٠٠٤)، و(السبيعي، ١٩٩٩)، و(أحمد محمد يوسف، ١٩٩٣)، و(Rubina *et al.*, 2008)، و(Dugan & others, 1996) في أن هناك علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. ويرجع تفسير ذلك إلى أن كثرة الضغوط التي يقع تحتها العاملين بالبترول وكثرة ساعات العمل تؤدي إلى ارتكابهم لأخطاء غير مقصودة وانخفاض أدائهم في العمل.

وقد تبين من المعالجة الإحصائية وتحليل النتائج تحقق صحة الفرض الثالث جزئياً من حيث وجود فروق جوهرية بين العوامل الديموجرافية من حيث (النوع) وضغوط العمل. بينما لم تثبت صحة الفرض من حيث وجود فروق جوهرية بين العوامل الديموجرافية من حيث (السن - مدة الخبرة) وضغوط العمل، وهذه النتيجة تتفق مع دراسات كل من (تغريد عمار، ٢٠٠٦) و(Carol, 2005) في عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموجرافية مثل العمر، ومدة الخبرة على ضغوط العمل.

وفيما يخص الفرض الرابع، فقد تحققت صحته من خلال ما أظهرته المعالجة الإحصائية وتحليل النتائج من عدم وجود فروق جوهرية في ضغوط العمل لدى العاملين في شركة البترول تعزي لاختلاف المناطق والمواقع التي يعملون بها سواء في الإدارة والحقول، وهو ما يتفق مع دراسات كل من (عمار، ٢٠٠٦) و(Carol, 2005) في عدم وجود تأثير لمتغير مكان العمل على ضغوط العمل.

أما عن الفرض الخامس، فقد أظهرت المعالجة الإحصائية وتحليل النتائج تحقق صحة الفرض الخامس من حيث عدم وجود تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي، وهو ما يتفق مع دراسات كل من (المعاني، ١٩٩٩)، و(الجوهري، ١٩٩٩) في عدم وجود فروق في الولاء التنظيمي تبعاً لمتغيرات الجنس والسن ومدة الخدمة. ويرجع تفسير ذلك إلى أن الولاء والاندماج الحقيقي بين العاملين

البتترول ومنظمتهم ينبع من قناعتهم بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعملون بها وتمثلهم لهذه الأهداف والمعايير والمزايا المتبادلة التي يقدمها كل طرف للآخر. ومن خلال المعالجة الإحصائية وتحليل النتائج المتعلقة بالفرض السادس، تبين أنه لا يوجد تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي، وهو ما يختلف مع دراسة (عبيد عبد الله، ١٩٩٢) في وجود تأثير للمتغيرات الديموجرافية على الأداء الوظيفي. ويرجع تفسير ذلك إلى أن الأداء الوظيفي للعاملين في البترول يتأثر بالاستعداد الشخصي والقدرات الشخصية والرغبة والقوي الكامنة في الأداء وليس بالنوع أو السن أو مدة الخبرة.

نتائج الدراسة

- (١) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في شركة البترول وبين الولاء التنظيمي.
- (٢) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في شركة البترول وبين الأداء الوظيفي.
- (٣) توجد فروق جوهريّة في ضغوط العمل بين العاملين في شركة البترول تبعاً لمتغير النوع.
- (٤) لا توجد فروق جوهريّة في ضغوط العمل بين العاملين في شركة البترول تبعاً لمتغيرات (السن - مدة الخبرة).
- (٥) لا توجد فروق جوهريّة في ضغوط العمل بين العاملين في شركة البترول تبعاً لاختلاف المناطق والمواقع التي يعملون بها سواء في الإدارة أو الحقول.
- (٦) لا يوجد تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الولاء التنظيمي للعاملين في شركة البترول.
- (٧) لا يوجد تأثير جوهري للعوامل الديموجرافية من حيث (النوع - السن - مدة الخبرة) على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة البترول.

التوصيات

- توصي الدراسة بإنشاء "إدارات نفسية" بمواقع البترول وذلك لحاجة العاملين للاستشارات النفسية والتفريغ النفسي نظراً لبعدهم عن أسرهم، ووقوعهم تحت الضغوط النفسية في الصحراء والأماكن النائية، وتعرضهم لضغوط العمل المباشرة وعنصر الخطر المفاجئ.
- إنشاء "إدارة نفسية" مركزية في القاهرة متصلة بالإدارة العليا لمساعدتها في اتخاذ القرارات لمراعاة البعد والعامل النفسي للعاملين، وتقوم بعمل الدورات التدريبية والبرامج الإرشادية.
- يكون ضمن مهام "الإدارة النفسية" تدريب مديري الإدارات على استخدام الأساليب الحديثة في إدارة الضغوط، وإدارة الأزمات والصراعات، وزيادة وعيهم بحدود دورهم وواجباتهم ومسئولياتهم.
- تتضمن مهام "الإدارة النفسية" تعميق فهم العاملين لاستراتيجيات إدارة ضغوط العمل من خلال برامج إرشادية تساعدهم على فهم ضغوط العمل وكيفية التعامل معها.
- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم.
- تخطيط المسار الوظيفي للعاملين، وتحديد الرؤية المستقبلية للوظيفة وفرص الترقية ووضع الضوابط مع مراعاة العدالة لتحفيز الأفراد لرفع مستوى رضاهم عن العمل وتحسين آدائهم.
- تفعيل برامج تقييم الأداء وربط الأجور والمكافآت بعبء العمل والأداء المتميز.
- توفير كل عناصر الحماية والأمان للعاملين من الأخطار المهنية أيأ كانت طبيعتها.
- التركيز على العلاقات الإنسانية ودعم وتشجيع العلاقات الودية بين الأفراد داخل الشركة، للتخفيف من الصراعات التي يمكن أن تنشأ بينهم، وذلك من خلال الاهتمام بالأنشطة الاجتماعية والرياضية، والرحلات الترفيهية، والرحلات الهادفة للابتعاد عن أجواء العمل المشحونة بالضغوط. وأيضاً من أجل رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة قدرة الفرد على الأداء وزيادة الولاء التنظيمي للعاملين في شركات البترول.
- عقد اللقاءات المستمرة بين الإدارة والعاملين والرؤساء والمرؤوسين بما يمكنهم من معرفة جوانب الخلل والضغوط والمشكلات التي تواجه العاملين في شركات البترول ومحاولة التعامل معها.

البحوث والدراسات المقترحة:

- دراسة استراتيجيات التكيف والضغوط المهنية والرضا الوظيفي.
- دراسة الاستقرار الوظيفي وأثره على الأداء والرضا الوظيفي.
- دراسة العلاقات الإنسانية ودورها في تحسين الأداء والرضا الوظيفي.
- تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في حقول البترول.

المراجع

- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء: الكتاب السنوي، ٢٠١٧.
- سحراء أنور حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، المعهد الطبي التقني المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس والثلاثون، ٢٠١٣.
- سيزلاقي، أندرو دي والاس، مارك جي (١٩٩١): السلوك التنظيمي والأداء، المملكة العربية السعودية، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- طلال مسلط عبد الله الشريف: الضغوط الإدارية وأثارها على متخذي القرار، مجلة الإدارة، اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، المجلد الثامن والعشرون، العدد الثالث، القاهرة، يناير ١٩٩٦ .
- عبد الفتاح خليفات، وشيرين المطارنة: أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مدربي المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، العددان: ١-٢، المجلد: ٢٦، صفحة: ٦٠٣، ٢٠١٠.
- مجدي أحمد محمد عبد الله: علم نفس الصحة وعلاقته بالطب السلوكي، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، ط١، الإسكندرية، ٢٠٠٨.
- محمد السبيعي (٢٠١٣): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. رسالة ماجستير، جامعة نايف، الرياض.
- محمد سعيد سلطان (٢٠٠٤): السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
- محمد صلاح الدين أبو العلا (٢٠٠٩): ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

- محمود سلمان العميان (٢٠١٣): السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة السادسة، الأردن.
- مدحت محمد أبو النصر: تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، أيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، ط ١، ٢٠٠٥ .
- وليد السيد خليفة، مراد على عيسى: الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظرية البرامج، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط ١، الاسكندرية، ٢٠٠٨
- ويكيبيديا، الموسوعة الحرة في ar.wikipedia.org .
- Dugan and others: Stressful nurses: the effect on patient outcomes. J. Nurse care qual, vol. 10, No. 3, 1996.
- Joseph Boehman (2006): Affective, Continuance and Nonrelatives commitment among student affairs professionals, The Graduate faculty of North Carolina state University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education.
- Kazmi, Rubina & Amjad, Shehla & Khan, Delawar (2008): Occupational Stress and its Effect on Job Performance: A Case Study of Medical House Officers of District Abdottabad. Department of Management Sciences, Comsats Institute of Information Technology, Abottabad, Pakistan.

**A COMPARATIVE STUDY ON ENVIRONMENTAL
STRESSES AND ITS RELATIONSHIP TO
ORGANIZATIONAL LOYALTY AND JOB
PERFORMANCE AMONG THE WORKERS IN
MANAGEMENT AND FIELDS IN ONE OF
PETROLEUM COMPANIES - FIELD STUDY**

[8]

**Ibrahim. A. Gamil ⁽¹⁾; Rezk, S. I. Leila ⁽²⁾
and R. Mostafa, E. Awad ⁽¹⁾**

1) Institute of Environmental Studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Arts, Ain Shams University

ABSTRACT

The aim of this study was to identify the relationship between work environmental stresses, organizational loyalty and job performance in one of the petroleum companies in the light of some demographic variables such as (gender, age, experience, and work place).

The study used the comparative correlative descriptive approach to achieve its objectives, and a random sample of 760 workers was selected. The data were collected through a set of tools: personal and functional data form for the sample members, the Professional Stresses Scale (work stresses) by Beverly Potter, the Organizational Loyalty Scale by Allen & Mayer, and the Job Performance Scale (by the researcher). The study also used two theories: the theory of cognitive appreciation for Lazarus, and Hans; Sealy's theory, as explanatory theories of working pressures.

The results of the study were: a significant correlation between the work stresses of the employees of the Petroleum Company and job performance, the existence of a significant correlation between work

stresses and organizational loyalty. There are significant differences in the work stresses among workers according to gender variable. There are no significant differences in work stresses among employees according to the variables (age - duration of experience). There are no significant differences in the work stresses between the employees according to the different regions and locations where they work. There is no significant effect for the demographic factors in terms of (type - age - duration of experience) on the performance of the employees, and there is no significant impact for the demographic factors in terms of (type - age - duration of experience) on the organizational loyalty of employees in the Petroleum Company.

The study came out with a set of recommendations, foremost among which was the recommendation to establish "psychological departments" in the oil sites as the workers need psychological counseling and psychological discharge due to their distance from their families and their occurrence under a high degree of psychological stresses and sudden danger in the desert and remote places. The establishment of a central "psychological departments" in Cairo related to senior management, to help them make decisions that take into consideration the dimension and psychological factor of the employees, and make training courses and guidance programs. The study also recommended the need to activate performance evaluation programs and linking wages and bonuses to the burden of work and outstanding performance. And provide all elements of protection and safety for workers of occupational hazards of any nature. Focus on human relations, support and encourage friendly relations among individuals within the company. In addition to, holding ongoing meetings between management, employees, presidents and subordinates, in order to be able to know the imbalances, stresses and problems facing the employees of the company and deal with them.