

## الضغوط المهنية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة

### العمومية بوهراڻ

د. أمحمد بن غربي، جامعة تلمسان.

د. سعدي عربية، جامعة وهران2.

### ملخص:

تهدف الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها إكراهات العمل والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين في مؤسسات الصحة العمومية بولاية وهران.

تمت هذه الدراسة بمؤسستين للصحة العمومية، مستشفى أول نوفمبر 1954، والمركز الإستشفائي الجامعي بوهراڻ، حيث تم اختيار بطريقة عشوائية عينة مكونة من 46 أخصائي نفسي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج للبحث، وعلى استبيان الضغط المهني لـ Spielberger (1994)، وعلى استبيان الولاء التنظيمي لـ Allen, Meyer & Smith المقدم سنة 1993، كأدوات لجمع البيانات، واستخدم الباحثون تحليل الانحدار البسيط كأسلوب لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

أوضحت الدراسة أن: (1) للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي، (2) إكراهات العمل لا تؤثر بشكل كبير على الولاء التنظيمي، (3) وللدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي؛ ولقد خلصت الدراسة إلى أن الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية العمومية يتعرض لمستوى ضغط كبير ناتج عن نقص التقدير والاعتراف بأدائه، وغياب الدعم المعنوي والمادي.

**الكلمات المفتاحية:** الضغوط المهنية، الدعم التنظيمي، إكراهات العمل، الولاء التنظيمي.

### 1. مقدمة:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع الحديثة نسبياً في أدبيات الفكر الإداري الحديث، إذ بدأ يظهر بشكل واضح وجدير بالدراسة بعد حدوث التطورات الراهنة في نواحي الحياة العملية المختلفة وازدياد وتعقد حجم ونوع المنظمات بشكل كبير، إذ برز دور ضغوط العمل بمصادرها المتعلقة بالعمل الذي يمارسه الفرد، جماعة العمل التي ينتسب إليها أو حتى تلك المتعلقة بالفرد ذاته، في تأثيرها المباشر وغير المباشر على الفرد والمنظمة على حدّ سواء.

لقد أصبح الضغط المهني يستحوذ على إهتمام الباحثين في مجال التسيير والسلوك التنظيمي، نظرا لقوة تأثيره على العديد من المتغيرات المرتبطة بسلوكيات العنصر البشري الذي يُعتبر الركيزة الأساسية في العمل، ومفصل محوري لنجاح أي منظمة، وإنّ الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بالضغط المهني يعود للانعكاسات السلبية التي يخلفها على سلوكيات الأفراد، كارتفاع معدل الغياب، زيادة نسبة حوادث العمل وانخفاض مستوى الشعور بالولاء للمنظمة (الأحمدي، 2002، ص. 15).

تعد المستشفيات كأى تنظيم آخر -وربما أكثر خاصة عندما يكون المناخ التنظيمي فيها غير ملائم- من أكثر التنظيمات التي يشعر الموظف بها بضغط مهني يرهقه نفسيا وجسديا، مما يجعله غير راض، وتصبح علاقته بالمؤسسة وولاءه لها على المحك، إذ يتجسد ذلك في غياب التحفيز لديه، والغيابات المتكررة من أجل العمل بمؤسسات أخرى بطريقة موازية وغير شرعية (Agonhossou & Godonou, 2011, p. 122)، وتدني المردودية والخدمات المقدمة للمريض.

إنّ للمستشفيات العمومية دورا بارزا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك نظرا لمساهمتها في تقديم الخدمات: العلاجية، الوقائية و الإجتماعية لأفراد المجتمع، وبالتالي النهوض بصحتهم (نعساني، 2002، ص. 4)، ولقيام هاته المستشفيات بهذا الدور على أكمل وجه عليها تعبئة مجموع الفاعلين فيها- والأخصائي النفسي على وجه الخصوص-، إلا أن القيام بهذه التعبئة قد يكون صعبا نتيجة لما يتعرض له ممتهنوا الصحة من ضغوط مهنية متزايدة (Ruiller, 2008, p. 24)، بحيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن موظفي المستشفيات العمومية يعانون من ضغوط مهنية مرتبطة بمصادر تنظيمية، بيئية أو علائقية إذ توصلت الأحمدي (2002)، من خلال دراسة أجرتها على عينة من أطباء المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض بهدف التعرف على أبعاد ظاهرة الضغط المهني -إلى أن هناك عدة مصادر للضغط المهني لدى هذه الفئة: كخصائص الدور، عدم توفر الإمكانيات غياب المساندة والدعم الاجتماعي وغيرها . أما حجاج (2007)، فهدفت دراسته إلى التعرف على مستوى الضغط المهني لدى العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة، وتوصلت إلى أن هذه الفئة تعاني من مستوى مرتفع من الضغط المهني.

إن مستقبل المستشفى مرتبط بولاء المورد البشري، وبالتالي فإنه من الضروري أن يعمل القائمون على إدارة الموارد البشرية على الحفاظ على صحته الجسمية والنفسية، وترقية المهارات التسييرية ( Ruiller, 2008, p. 24 ) التي تنمي لديه سلوكيات تنظيمية أساسية في أي منظمة، كالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي -على حد سواء-، إذ بينت العديد من الدراسات العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي، كدراسة النقيب (2012) التي أجراها على عينة من أطباء المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار بهدف التعرف على العوامل التنظيمية المسببة للضغط المهني وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، وتوصل إلى أن هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغط العمل على الانتماء الوظيفي، ودراسة العدوان (2013)، التي أجريت على عينة قوامها 559 موظفاً في مستشفيات القطاع الخاص بالأردن، وتوصلت إلى وجود علاقة بين الضغط المهني بمختلف مؤشرات والولاء التنظيمي بمختلف أبعاده، هذا من جهة.

أما من جهة أخرى فقد أظهرت دراسات أخرى (بالرغم من أنها لم تجرى في الوسط الصحي) بأن العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي يمكن أن يتوسطها الرضا الوظيفي كمتغير وسيطي، كدراسة (Omer et al, 2010)، دراسة يوسف (youcef,2002 a) ودراسة يوسف (youcef,2002 b)، إذ توصلت إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي.

وانطلاقاً من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، ومن بعض الملاحظات الميدانية والمتمثلة في شكاوى وتدمر الأخصائيين النفسيين من ظروف العمل (نقص المستلزمات الضرورية للعمل، عبء العمل، علاقات العمل، فترات توقف النشاط... الخ)، نطرح الأسئلة الآتية: ألا يمكن لهذه الضغوط المهنية أن تؤثر على الولاء التنظيمي للأخصائي النفسي؟ وإلى أي مدى يمكن أن تؤثر؟

## 2. تساؤلات الدراسة:

1) هل للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران؟ وما مدى تأثير للضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران؟

2) هل لبعد إكراهات العمل أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران؟ وما مدى تأثيره على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران؟

3) هل لبعد الدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران؟ وما مدى تأثيره على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران؟

## 3. فرضيات الدراسة:

1) تساهم الضغوط المهنية في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران.

2) يساهم بعد إكراهات العمل في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران.

3) يساهم بعد الدعم التنظيمي في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران.

## 4. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى مساهمة مصادر الضغط المهني كمتغير مستقل في التنبؤ بالولاء التنظيمي كمتغير تابع بمختلف أبعاده (العاطفي، المحسوب والمعياري) لدى عينة من الأخصائيين النفسيين في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوههران، كذلك تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة كل من بعد إكراهات العمل وبعد نقص الدعم التنظيمي كمتغيرين مستقلين

في التنبؤ بالولاء التنظيمي كمتغير تابع بمختلف أبعاده (العاطفي، المحسوب والمعياري) لدى عينة من الأخصائيين النفسيين في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهرا.

## 5. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في أن هذه الدراسة تناول مؤشرات سلوكية يؤدي عدم الاهتمام بها إلى خسارة للفرد والمنظمة على حد سواء، لأن الإهتمام بالجانب المادي لم يعد وحده قادرا على تحقيق فاعلية واستمرارية المنظمة، بل ثمة مؤشرات أخرى نفسية واجتماعية، أيضا لقد أجري هذا البحث في المجال الصحي وعلى وجه التحديد في القطاع العمومي الذي رغم كل الميزانيات التي خصصت له لا زال يُعاني، وتوجه إليه الانتقادات بعدم فاعليته، ولعل ذلك قد يعود الى المورد البشري، وقد ترجع مبررات اختيار هذا الموضوع إلى ما يلي:

- التذمر الملاحظ لدى الأخصائيين وسخطهم على الظروف التي يمارسون فيها عملهم والتي يمكن أن تجعلهم عرضة لضغوط مهنية مما يجعل ولاءهم للمؤسسة الإستشفائية على المحك؛
- ندرة البحوث -على حد علم الباحثان- التي تناولت بالدراسة هذه المتغيرات في الوسط الصحي.

## 6. ضبط متغيرات البحث:

### ❖ الضغوط المهنية:

تحمل كلمة ضغط لغة عدّة معان في اللغة العربية فيقال ضغطه ضغطا أي غمزه إلى شيء كالحائط و يقال ضغط الكلام أي بالغ في اختصاره وإيجازه، ومن تصريفاً: ضاغطة، مضغوطة أي حين يراحم أحدهما الآخر و يُضيق كل منهما على الآخر. في المجال الطبي من المعاني التي تدل عليها كلمة ضغط، ضغط الدّم أي ما يحدثه الدّم من أثر على جدران الأوعية، أما في مجال الهندسة فتعني القوة الواقعة على وحدة المساحات في الإتجاه العمودي عليها، وفي المجال الجوي يقال الضغط الجوي و يقصد به الضغط الذي يتركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة، أما الدلالة اللّغوية لكلمة الضغط في مجال الإنساني فهي تعني الضيق و القهر كما تعني الشدة. (أنيس وآخرون، 1975، ص. 540-541).

نستنتج مما سبق أن الدلالة اللّغوية لمصطلح ضغط تختلف من مجال علمي إلى آخر، فدلالته في العلوم الطبية تختلف عنها في العلوم الهندسية ودلالته في العلوم الإنسانية تختلف عنها في العلوم الفيزيائية. لقد إستخدم الباحثون العديد من المصطلحات للدلالة على مصطلح الضغط النفسي، (إنعصاب، شدة، كرب، ضائقة، إضطهاد، مشقة، توتر، تأزم نفسي وغيرها) (مفتاح، 2010، ص. 89).

### - التعريف الاصطلاحي للضغط النفسي:

تعددت تعريفات مصطلح الضغط، فكل تناوله حسب التيار النظري الذي ينتمي إليه، وسنحاول فيما يلي ذكر بعض التعريفات: يعرف "سيلبي" (Selye) الضغط بأنه بمثابة استجابة فزيولوجية غير نوعية للتكيف مع متطلبات المحيط (Thevenet, 2011, p. 37)، نظرا لتكوينه الطبي فقد جاء تعريفه للضغط تعريفا فزيولوجيا بحتا.

يعرفه "وولف" (Wolf) (1977)، بأنه حالة ناتجة عن تفاعل الجسم مع مثيرات أو ظروف ضاغطة و بالتالي فهو حالة ديناميكية داخل الجسم (Truchot,2004 ,p. 41). لقد اعتمد هذا التعريف على الديناميكية أو التفاعل بين الجسم ومثيرات قد تكون داخلية أو خارجية مؤلدة للضغط.

بينما عرفه: "لازاروس و فولكمان" (Lazarus& Folkman)(1984)، بأنه علاقة خاصة بين الفرد و البيئة التي يُقيّمها على أنها شاقّة ومنهكة لقدراته و تشكل خطراً على سلامته. (Truchot,2004, p. 41).

من الملاحظ أن هذا التعريف يفسر الضغط النفسي انطلاقاً من العلاقة التفاعلية بين متطلبات البيئة وقدرات الفرد، بالإضافة إلى جزئية ثالثة وهي كيفية إدراك وتقييم الفرد لهذه العلاقة، و بما أن تقييم هذه العلاقة يختلف من شخص إلى آخر يمكننا القول بأن المواقف الضاغطة لأحدهم قد لا تكون كذلك بالنسبة لآخر.

أما المهنداوي (1994) فتعرف ضغوط العمل، بأنها « تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد الذي يتعرض لهذا الضغط، وبالتالي يحدث لديه إختلال نفسي كالتوتر، والقلق والإحباط أو اختلال عضوي كسرعة ضربات القلب، وضغط الدم» (نقلاً عن: السعودي، 2006، ص 385)، فبالإضافة إلى العلاقة التفاعلية بين الفرد والبيئة أضاف هذا التعريف بُعد الزمن، الذي يلعب دوراً في نشأة الضغوط، كما أشار إلى الآثار السلبية التي تتركها هذه الضغوط على نفسية الفرد.

إنّ ما نستخلصه من خلال هذه التعريفات أن هناك من تناول الضغط النفسي من منظور فزيولوجي أو من منظور معرفي، أو من منظور تفاعلي بين الفرد و البيئة.

#### ❖ مصادر الضغط المهني: هي مصادر مهنية مؤلدة للضغط لدى الفرد، ويعبر عنها إجرائياً في الدراسة الحالية بالدرجة التي

يتحصل عليها أفراد العينة على مجموع فقرات بُعدي مقياس الضغط المهني المستخدم فيها والمتمثلين في:

- **إكراهات العمل: (contraintes de travail):** هي الصعوبات المرتبطة بالعمل، والتي يتعرض لها الأخصائي أثناء أداءه لعمله في المؤسسة الإستشفائية.

- **نقص الدعم التنظيمي (Manque de soutien organisationnel):** نعني به نقص المساندة

والدعم الذي يتلقاه الأخصائي النفسي من طرف رئيسه المباشر أو زملاءه في العمل وقد يأخذ أشكالاً مختلفة.

#### ❖ **الولاء التنظيمي:** يعرفه "آلن وماير" (Allen & Meyer, 1991)، بأنه حالة نفسية تتضمن مجموعة من المواقف

والاتجاهات: الرغبة، الحاجة والواجب تجاه المنظمة (Stoeva,2006, p. 16) ، ويعبر عنه إجرائياً في الدراسة الحالية

بالدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة على مجموع فقرات أبعاد مقياس الولاء التنظيمي المستخدم فيها والمتمثلة في:

- **الولاء العاطفي:** يشير إلى شعور الأخصائي بالتماهي والارتباط بالمؤسسة التي يعمل فيها؛

- **الولاء المحسوب:** يشير إلى حاجة الأخصائي إلى الاستمرار بالعمل في المؤسسة الإستشفائية بسبب الخسائر والتكاليف

التي سوف يتكبدها نتيجة مغادرته لها؛

- **الولاء المعياري:** يشير إلى شعور الأخصائي بالتزام أخلاقي يدفعه إلى البقاء في المؤسسة الإستشفائية التي يعمل فيها.

#### 7. منهجية البحث:

1.7. المنهج المتبع: يعتمد الباحثان على المنهج الوصفي في جمع وتحليل بيانات الدراسة.

2.7. العينة: تم اختيار بطريقة عشوائية عينة قوامها من 46 أخصائي نفسي يعملون بكل من مستشفى أول نوفمبر 1954 بوهران، والمركز الإستشفائي الجامعي بوهران.

3.7. حدود الدراسة:

- حدود مكانية: شملت هذه الدراسة مؤسستين للصحة العمومية، مستشفى أول نوفمبر 1954، والمركز الإستشفائي الجامعي بوهران.

- حدود زمنية: تمت الدراسة في الفترة الممتدة بين شهر ماي وشهر جوان 2017.

4.7. أدوات البحث:

اعتمدت الدراسة على استبيان الضغط المهني لـ Spielberg (1994)، وعلى استبيان الولاء التنظيمي لـ Allen, Meyer & Smith سنة 1993، كأدوات لجمع البيانات، حيث استخدمنا تحليل الانحدار البسيط والمتعدد كأسلوب لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

8. النتائج:

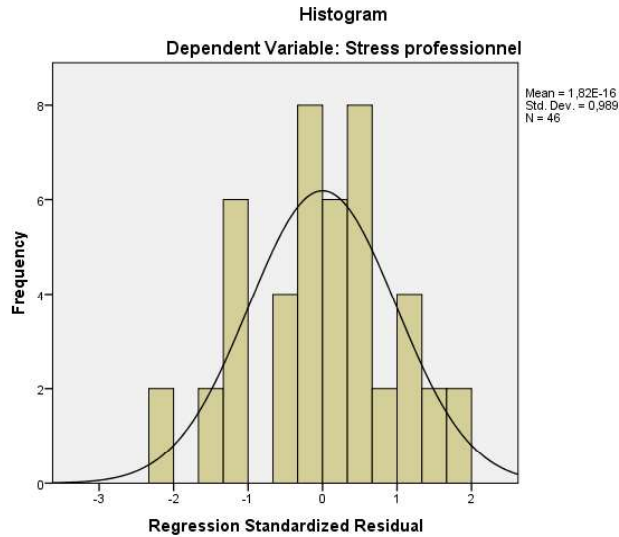
❖ بالنسبة للفرضية الأولى: والقائلة: " تساهم الضغوط المهنية في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران".

قبل عرض نتائج الفرض الأساسي والذي تم التوصل إليه من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط لما له من القدرة على تبيان أثر علاقة متغير مستقل على متغير تابع- حاولنا التأكد من تحقق الشروط التي يتطلبها هذا النوع من التحليل الإحصائي قبل إجرائه وهي: حجم العينة (sample size)؛ التوزيع الطبيعي للبيانات (المتغيرات المستقلة والتابعة) (Normalité)؛ العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (Linarité)؛ التوزيع الطبيعي للبيانات (Pallant, 2005, p. 142).

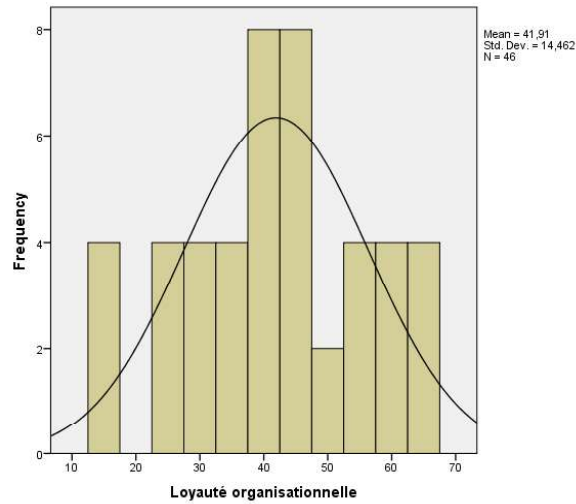
1) حجم العينة (sample size): يجب التأكد من أن حجم العينة يسمح بإجراء تحليل الانحدار كما يلي: ن (N) (حجم العينة) = 50 + (8 x )، حيث أن (x) يساوي عدد المتغيرات المستقلة (Tabachnik and Fidell, 2001, p. 117).

إذن: ن = 50 + (8 x )، وعدد المتغيرات المستقلة هو: 1؛ وبالتالي: ن = 50 + 08 = 58، وبما حجم العينة في الدراسة الحالية يساوي: 46 فإن شرط حجم العينة لم يتحقق، لكن بما أن حجم العينة يقارب 58 فإننا نتغاضى عن هذا الشرط بتحفظ، ونقول أن حجم العينة يسمح بإجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط.

2) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (Normalité): تم التأكد من ذلك من خلال منحني التوزيع الطبيعي للبيانات كما هو مبين في الأشكال الموالية:



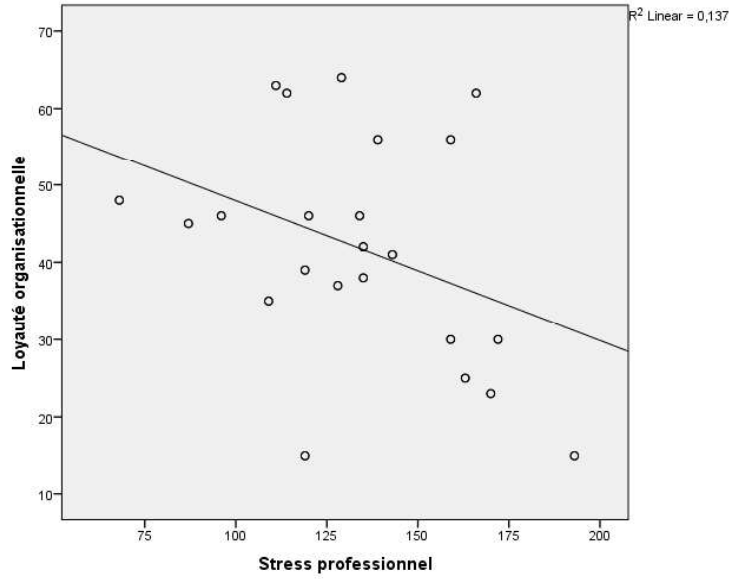
شكل رقم (01) يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير المستقل: الضغوط المهنية



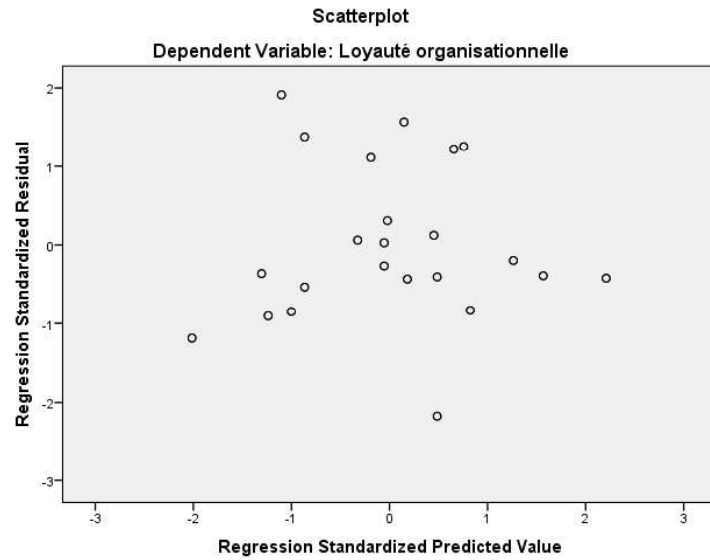
شكل رقم (02) يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير التابع: الولاء التنظيمي

نلاحظ من المدرجات التكرارية السابقة (الشكل رقم (01) و(02)) أن معظم البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، إذ نجدها تتمركز في الوسط، وعليه يمكننا القول بأن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

(3) العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع (Linarité): يمكننا التحقق من العلاقة الخطية بين المتغير المستقل وهو مصادر الضغط النفسي و المتغير التابع وهو الولاء التنظيمي من خلال مخطط التشتت (Scatterplot) الذي يعتبر كمؤشر على هذه العلاقة:



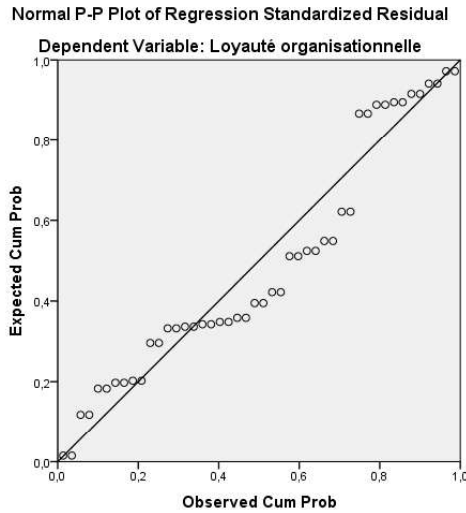
الشكل رقم(03) مخطط التشتت يبين العلاقة الخطية بين المتغير المستقل وهو الضغوط المهنية والمتغير التابع وهو الولاء التنظيمي.



الشكل رقم(04) يبين مخطط انتشار البواقي مع القيم المتوقعة

يتضح لنا من الشكل رقم (03) أن البيانات تتوزع على خط مستقيم مما يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل وهو الضغوط المهنية والمتغير التابع وهو الولاء التنظيمي هي علاقة خطية، ويمثل الشكل رقم (04) مخطط إنتشار البواقي مع القيم المتوقعة وبما أن البواقي لا تتخذ شكل له نمط معين كاتخاذها حرف V أو حرف U أو شكل محدد، فهذا يعني أن العلاقة بين المتغير المستقل والتابع خطية.

4) التوزيع الطبيعي للبواقي: ويمكننا التأكد من هذا الشرط من خلال ما إذا كانت البواقي تتبع توزيعا طبيعيا وهذا من ما يوضحه الشكل الآتي:



الشكل رقم (05) يبين التوزيع الطبيعي للبواقي

نلاحظ من خلال الشكل (05) بأن النقاط تتجمع حول خط مستقيم من أسفل اليسار إلى أعلى اليمين و بالتالي فإن البيانات (البواقي) تتوزع توزيعاً طبيعياً.

بعد التأكد من توفر شروط تحليل الإنحدار الخطي البسيط تم تطبيقه وسنحاول عرض النتائج في الشكل الآتي:

جدول رقم (01) يبين نموذج الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير التابع والمستقل

المتغيرات	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الدلالة المعنوية
		X	SD	Rp	R <sup>2</sup>	Ad R <sup>2</sup>	
المتغير المستقل: الضغوط المهنية	46	133.39	29.59	-0.37	0.137	0.117	0.000
المتغير التابع: الولاء التنظيمي		41.91	14.46				

من خلال نتائج الجدول رقم (01) يتضح أن المتوسط الحسابي لمتغير الضغوط المهنية يساوي (133.39) وانحراف معياري قدره (29.59)، في حين قدر المتوسط الحسابي لمتغير الولاء التنظيمي بـ: (41.91) وانحراف معياري قدره (14.46)، ويتجلى لنا أيضاً قيمة معامل الارتباط الكلي بين المتغير المستقل والمتغير التابع قد بلغت (-0.37)، بينما بلغ معامل التحديد R<sup>2</sup>

(0.137)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.117)، مما يعني أن المتغير المستقل استطاع تفسير 11% من التباين الموجود في المتغير التابع، وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (02): يوضح تحليل تباين الانحدار بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

الدلالة المعنوية	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.011	6.98	1288.62	1	1288.62	الانحدار
		184.61	44	8123.02	المتبقي
			45	9411.65	الكلية

حيث: المتغير المستقل: الضغوط المهنية

المتغير التابع: الولاء التنظيمي

يتبين من الجدول رقم (02): أن قيمة ف دالة عند مستوى الدلالة (0.011) مما يدل على أن النموذج دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بالمتغير التابع، وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل القائل: "تساهم الضغوط المهنية في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهرا"، ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معامل بيتا ( $\beta$ ) كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (03) يبين معامل بيتا ( $\beta$ ) للمتغير المستقل ومساهمته في التنبؤ بالمتغير التابع

المتغيرات المستقلة	معامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل $\beta$ المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الثابت	66.033	9.34		7.06	0.000
الضغوط النفسية	-0.181	0.06	-0.37	-2.64	0.011

نستنتج من الجدول رقم (03) أن قيمة معامل ( $\beta$ ) للضغط المهني دالة إحصائياً، وبالتالي فهي تساهم في التنبؤ بالولاء التنظيمي، وهذا يعني أنه كلما تغيرت قيمة الضغوط المهنية بدرجة معيارية واحدة تغير الولاء التنظيمي بـ (0.18) أي بنسبة (18%)، و يمكننا كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = 66.033 - 0.181 (X)$$

حيث أن Y تمثل الولاء التنظيمي أي المتغير التابع و X يمثل الضغوط المهنية كمتغير مستقل.

❖ بالنسبة للفرضية الثانية: والقائلة: " يساهم بعد إكراهات العمل في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهرا"، وبعد التأكد من توفر شروط تحليل الانحدار الخطي البسيط تم تطبيقه وسنحاول عرض النتائج في الشكل الآتي:

جدول رقم (04) يبين نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير التابع والمستقل

المتغيرات	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الدلالة المعنوية
		X	SD	Rp	R <sup>2</sup>	Ad R <sup>2</sup>	
المتغير المستقل: إكراهات العمل	46	61.57	10.48	-0.28	0.08	0.06	0.05
المتغير التابع: الولاء التنظيمي		41.91	14.46				

من خلال نتائج الجدول رقم (04) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعده إكراهات العمل يساوي (61.57) وانحراف معياري قدره (10.48)، في حين قدر المتوسط الحسابي لمتغير الولاء التنظيمي بـ: (41.91) وانحراف معياري قدره (14.46)، ويتجلى لنا أيضاً قيمة معامل الارتباط الكلي بين المتغير المستقل والمتغير التابع قد بلغت (-0.28)، بينما بلغ معامل التحديد R<sup>2</sup> (0.08)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.06)، مما يعني أن المتغير المستقل استطاع تفسير 06% من التباين الموجود في المتغير التابع، وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (05): يوضح تحليل تباين الانحدار بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة المعنوية

0.054	3,912	768,395	1	768,395	الانحدار
		196,438	44	8643,257	المتبقي
			45	9411,652	الكلي

حيث: المتغير المستقل: إكراهات العمل

المتغير التابع: الولاء التنظيمي

يتبين من الجدول رقم (05): أن قيمة ف دالة عند مستوى الدلالة (0.054) مما يدل على أن النموذج ليس دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل غير صالح للتنبؤ بالمتغير التابع، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل القائل: "يساهم بعد إكراهات العمل في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهرا"، ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معامل بيتا ( $\beta$ ) كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (06) يبين معامل بيتا ( $\beta$ ) للمتغير المستقل ومساهمته في التنبؤ بالمتغير التابع

المتغيرات المستقلة	معامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل $\beta$ المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الثابت	66,176	12,441		5,319	0.000
إكراهات العمل	-394	0.199	-0.286	-1,978	0.054

نستنتج من الجدول رقم (06) أن قيمة معامل ( $\beta$ ) لبعده إكراهات العمل غير دالة إحصائياً، وبالتالي فمساهمته في التنبؤ بالولاء التنظيمي غير دالة إحصائياً.

❖ بالنسبة للفرضية الثالثة: والقائلة: "يساهم بعد غياب الدعم التنظيمي في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهرا"، وبعد التأكد من توفر شروط تحليل الانحدار الخطي البسيط تم تطبيقه وسنحاول عرض النتائج في الشكل الآتي:

جدول رقم (07) يبين نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير التابع والمستقل

المتغيرات	N	المتوسط الحسابي	الإ انحراف المعياري	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الدلالة المعنوية
		X	SD	Rp	R <sup>2</sup>	Ad R <sup>2</sup>	
المتغير المستقل: غياب الدعم التنظيمي	46	71.83	22,12	-0.35	0.12	0.10	0.05
		41.91	14.46				
المتغير التابع: الولاء التنظيمي							

من خلال نتائج الجدول رقم (07) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعده غياب الدعم التنظيمي يساوي (71.83) وانحراف معياري قدره (22.12)، في حين قدر المتوسط الحسابي لمتغير الولاء التنظيمي بـ: (41.91) وانحراف معياري قدره (14.46)، ويتجلى لنا أيضاً قيمة معامل الارتباط الكلي بين المتغير المستقل والمتغير التابع قد بلغت (-0.35)، بينما بلغ معامل التحديد R<sup>2</sup> (0.12)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.10)، مما يعني أن المتغير المستقل استطاع تفسير 10% من التباين الموجود في المتغير التابع، وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (08): يوضح تحليل تباين الانحدار بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة المعنوية
الانحدار	1216,186	1	1216,186	6,529	0.014
المتبقي	8195,466	44	186,261		
الكلي	9411,652	45			

حيث: المتغير المستقل: غياب الدعم التنظيمي

المتغير التابع: الولاء التنظيمي

يتبين من الجدول رقم (08): أن قيمة ف دالة عند مستوى الدلالة (0.014) مما يدل على أن النموذج دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بالمتغير التابع، وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل

القائل: " يساهم بعد غياب الدعم التنظيمي في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهرا"، ولعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معامل بيتا ( $\beta$ ) كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يبين معامل بيتا ( $\beta$ ) للمتغير المستقل ومساهمته في التنبؤ بالمتغير التابع

المتغيرات المستقلة	معامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل $\beta$ المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الثابت	58.787	6.904		8.51	0.000
إكراهات العمل	-0.235	0.092	-0.35	-2.55	0.014

نستنتج من الجدول رقم (09) أن قيمة معامل ( $\beta$ ) لبعدها غياب الدعم التنظيمي دالة إحصائياً، وبالتالي فهي تساهم في التنبؤ بالولاء التنظيمي، وهذا يعني أنه كلما تغيرت قيمة بعد غياب الدعم التنظيمي بدرجة معيارية واحدة تغير الولاء التنظيمي بـ (0.23) أي بنسبة (23%)، ويمكننا كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = 58.787 - 0.235 (X)$$

(حيث أن Y تمثل الولاء التنظيمي أي المتغير التابع و X يمثل بعد غياب الدعم التنظيمي كمتغير مستقل).

## 9. مناقشة النتائج:

توصلت الدراسة إلى أن قيمة معامل ( $\beta$ ) للضغط المهني دالة إحصائياً، وبالتالي فهي تساهم في التنبؤ بالولاء التنظيمي، وهذا يعني أنه كلما تغيرت قيمة الضغوط المهنية بدرجة معيارية واحدة تغير الولاء التنظيمي بـ (0.18) أي بنسبة (18%) (أنظر إلى الجدول رقم (03))، وبالتالي فإنه للضغوط المهنية عموماً أثر على الولاء التنظيمي، حيث كلما ارتفع مستوى الضغوط المهنية في العمل، انخفض معدل الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين بكل من مستشفى أول نوفمبر 1954 والمركز الإستشفائي الجامعي بوهرا.

ويُفسر ذلك بأن الضغط من أبرز المظاهر السلبية للحياة المهنية المعاصرة، حيث ازداد انتشاره بين كافة الفئات المهنية والاجتماعية والعمرية، وحسب مقدار (2006) فقد أصبح الضغط يدعى القاتل الصامت (ورد في: مباركي، 2008، ص. 133)، ولقد فسّر Hans Selye الضغط بأنه عبارة عن مجموعة ردود أفعال فزيولوجية وكيميائية (عثمان، 2001، ص. 47)، حيث إهتم سيلي Selye بدراسة الضغط من خلال مقارنة بيوطبية (Approche biomédicale) واعتبره سيروية ضرورية للحياة، وقد فَرَّق كذلك بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي، فهناك من الضغوط من تكون إيجابية وتصب في مصلحة الفرد والمؤسسة، حتى تتجاوز الحد الذي تؤثر فيه سلبياً على الفرد وعلى المنظمة.

لقد أصبح الضغط المهني يشمل شتى مجالات المهنة، ونخص الذكر في هذه الدراسة الأخصائيين النفسيين، وإن ما يهمنا في هذه الدراسة هو ذلك الأثر السلبي الذي يخلّفه والذي يمس رضا الموظف عن عمله وولائه لمؤسسته، وبالرجوع إلى التراث النظري نجد أن هناك العديد من الدراسات التي إتفقت نتائجها مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية كدراسة النقيب (2012)، التي توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين مصادر الضغط المهني و أبعاد الولاء التنظيمي لدى أطباء المؤسسات الإستشفائية بمدينة الأنبار، ودراسة العدوان (2013)، التي بينت نتائجها وجود علاقة معنوية سالبة بين مؤشرات ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي مستشفيات القطاع الخاص بالأردن، ودراسة (Cicei) (2011)، التي دلّت على وجود علاقة قوية وسالبة بين مؤشرات الضغط المهني والولاء العاطفي لدى عمال بعض المؤسسات العمومية برومانيا، بالإضافة إلى دراسة السعودي (2006)، التي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية سالبة بين بعض مصادر للضغط المهني و الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، ودراسة المعشر (2003)، التي توصلت إلى وجود علاقة عكسية بين صراع الدور كمؤشر من مؤشرات الضغط المهني ومستوى الولاء التنظيمي بما فيه الولاء العاطفي، وكذا دراسة تقي (2002)، ودراسة الدوسري(2005) اللتان توصلتا إلى وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني والولاء التنظيمي.

ولقد توصلت الدراسة أيضاً إلى أن قيمة معامل ( $\beta$ ) لبعدها إكراهات العمل غير دالة إحصائياً، وبالتالي فمساهمتها في التنبؤ بالولاء التنظيمي غير دالة إحصائياً (أنظر إلى الجدول رقم (06))، وبالتالي فإنّ بعد إكراهات العمل لا يساهم في التنبؤ بالولاء التنظيمي، وبالرغم من أن معظم الدراسات قد أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية بين المتغيرين – إلا أن هذه الدراسة لا تدعم ذلك، ولعل ذلك يعود إلى طبيعة المؤسسة الإستشفائية وطبيعة الخدمات التي يقدمها الأخصائي النفسي.

وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن قيمة معامل ( $\beta$ ) لبعدها غياب الدعم التنظيمي دالة إحصائياً، وبالتالي فهي تساهم في التنبؤ بالولاء التنظيمي، وهذا يعني أنه كلما تغيرت قيمة بعد غياب الدعم التنظيمي بدرجة معيارية واحدة تغير الولاء التنظيمي ب (0.23) أي بنسبة (23%) (أنظر إلى الجدول رقم (09))، وبالتالي فإنه لبعدها غياب الدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي، حيث كلما غاب الدعم التنظيمي انخفض معدل الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين بكل من مستشفى أول نوفمبر 1954 والمركز الإستشفائي الجامعي بوهرا.

إن العامل عندما يدرك الدعم الذي تقدمه له المنظمة يشعر بولاء إيجابها، والذي يتجسد من خلال بذل كل جهوده وفكره من أجل تحقيق أهدافها، إذ يرى Eisenberger & Rhoades (1986) أن الدعم التنظيمي يساهم في زيادة الولاء العاطفي وذلك عندما تفي المنظمة بالتزاماتها –تحقيق الحاجات الاجتماعية والعاطفية، كالدعم العاطفي – تجاه عمالها ( Rhoades & Eisenberger, 2002, p. 701)، ويدعم هذه الفكرة ما ذكره (Vandenberghe & Marchand, 2015) بأن الدعم التنظيمي بمختلف أشكاله ينتج عنه ولاء عاطفي إيجابها المنظمة مما يُشعر العامل بولاء إيجابها كنتيجة منطقية وسريعة لذلك الدعم ( Vandenberghe & Marchand, 2015, p. 43)، كما يرى (Rhoades & 2001)

al)، بأن الدعم التنظيمي يمكن أن يرفع من مستوى الولاء العاطفي ويؤدي إلى الاندماج في المنظمة نتيجة لتحقيق الحاجة إلى التقدير، التقبل والانتماء ( Marique & al, 2012,p. 72 ).

انطلاقاً مما سبق يمكننا تفسير هذه العلاقة العكسية بين بعد غياب الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي إلى أن المؤسسة الإستشفائية لم تمنح المستوى المطلوب من المساندة والدعم للأخصائيين مما جعل ولاءهم العاطفي في تذبذب، وقد إتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات، كدراسة العطوي والشيباني (2010)، التي بينت بأن هناك إرتباط موجب بين الدعم القيادي والولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة، وكذا دراسة (Ucar & Otken, 2010)، التي دلت نتائجها على وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء العاطفي لدى العينة المدروسة، ودراسة ( Ambreen & al, 2014) التي توصلت إلى وجود علاقة موجبة وقوية بين الدعم التنظيمي والولاء العاطفي لدى أساتذة جامعة إسلام آباد بباكستان، إضافة إلى دراسة (Lamastro, 1999) التي جاءت لتُدعم نتائجها الدراسات السابقة حيث أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين الدعم التنظيمي والولاء العاطفي لدى أساتذة الطور الإبتدائي والثانوي، إذ أشارت إلى أن الأساتذة الذين تتم مساندتهم وتقديرهم من طرف المنظمة هم أكثر ارتباطاً عاطفياً بها، وبالتالي أكثر ولاءً.

نستشف من النتائج السابقة أنه، إذا ما توفر الدعم التنظيمي وغابت إكراهات العمل يمكن أن نجعل المورد البشري (الأخصائي النفسي) يشعر بالولاء للمنظمة التي يعمل بها، حتى وإن كانت ظروف العمل (إكراهات العمل) في تزايد، إذ أن العامل كلما أدرك بأن المنظمة تهتم بمتطلباته فإنه قد يتجاوز إكراهات العمل مهما تزايدت، ويكون لديه ولاء لمنظمتها خصوصاً إذ تعلق الأمر بمؤسسة إستشفائية تقدم خدمة من نوع خاص، لذلك كان لزاماً على المؤسسة الإستشفائية أن تعمل على تعزيز هذا الجانب، فحسب "جاسون وسيرياني"، Jackson & Sirianni (2009)، إن المنظمات الخدمائية (المستشفى) يجب أن تضع دائماً في الحسبان بأن الطريقة التي تتعامل بها مع موظفيها هي الطريقة نفسها التي يتعامل بها هؤلاء مع الزبائن (المرضى) ( in : 145 Colakoglu& al, 2010,p).

#### خلاصة وتوصيات:

إن في إطار العلاقة المهنية التي تربط الفرد بمنظمات العمل –تبرز أهمية دراسة المتغيرات الناتجة في بيئة العمل، مثل الولاء التنظيمي والضغط المهني، والتي تعتبر حالياً من الموضوعات المهمة في بيئات العمل التي أصبحت أكثر تعقيداً نتيجة توسع المنظمات وزيادة حجمها، وبالتالي تزايدت حاجات العمال وتطلعاتهم، وبطبيعة الحال ربما تتمكن المنظمات من إشباع بعض هذه الرغبات والحاجات أحياناً لكنها قد تعجز عن ذلك أحياناً، مما سيؤدي في نهاية المطاف إلى توتر العلاقة بين المنظمة والعمال فيتبدل مستوى رضاهم وولاءهم لها إضافة إلى حالة الضغط التي قد تسود بيئة العمل فينعكس كل ذلك على أداءهم، ولقد أشار بعض الباحثين إلى أهمية توفير البيئة المناسبة للعنصر البشري وهو يقوم بالمسؤوليات المنوطة به، وضمن هذا الإطار تبرز أهمية تلك متغيرات الدراسة

لقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في المؤسسات الإستشفائية ميدان الدراسة يتأثر بزيادة أو بنقص الضغوط المهنية (ببعديها: إكراهات العمل، وغياب الدعم التنظيمي) التي يواجهها الأخصائي في محيط عمله، وهذا ما اتفقت عليه أغلب الدراسات السابقة، ولقد خلصت هذه الدراسة إلى جملة من التوصيات نوردتها في الشكل الآتي:

#### ❖ توصيات علمية:

- توصي الدراسة بمحاولة التقليل من إكراهات العمل، وتوفير ظروف عمل مواتية تسمح للأخصائي النفسي بتأدية عمله بدون ضغوط حتى يكون راضيا عن عمله وبالتالي تنشئ بينه وبين المؤسسة علاقة عاطفية تجعله يتبنى أهدافها ويعمل جاهدا لنجاحها؛
- الاهتمام بتعزيز مستوى الولاء لدى الأخصائيين ودعمهم باستمرار كي تحافظ المؤسسة الإستشفائية على مواردها وتضمن ولاءهم؛
- تحسين مستوى الدعم التنظيمي المقدم للأخصائيين، لأن العامل كلما أدرك بأن المنظمة تتبنى حاجاته كلما تبني أهدافها وشعر بضرورة أخلاقية تلزمه بتقديم أداء أفضل؛
- على الإدارة وضع إستراتيجيات وآليات لتعزيز الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين، فمن جهة سوف تقلل من أثر مصادر الضغط المهني ومن جهة أخرى سوف تعزز شعور الولاء لديهم؛
- على الإدارة أن تقوم بمعاينة هذه المتغيرات (الضغط المهني والولاء التنظيمي) باستمرار لدى الأخصائيين النفسانيين.

#### المراجع

الأحمدي، حنان. (2002). ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأعراض. الرياض: معهد الإدارة العامة.  
أنيس، إبراهيم. (1975). المعجم الوسيط. القاهرة: دار الفكر.  
الدوسري، سعد. (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية: دراسة ميدانية على مستوى المنطقة الشرقية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض. رصدت من :

<https://core.ac.uk/download/pdf/30699839.pdf>

الهنداوي، وفية أحمد. (1994). إستراتيجيات التعامل مع الضغوط. مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، (8)، 89-131.  
حجاج، خليل. (2007). تأثير ضغط العمل على كل من الإلتفاء والرضا الوظيفي للممرضين بمستشفى الشفاء بغزة. مجلة جامعة الأزهر-غزة- سلسلة العلوم الاجتماعية، 96(2)، 95-118. رصدت من:

[http://www.alazhar.edu.ps/journal123/attachedFile.asp...](http://www.alazhar.edu.ps/journal123/attachedFile.asp?...)

مباركي، بوحفص. (2008). مقدمة في علم النفس العمل و التنظيم. وهران: دار آل رضوان.  
ميموني، بدر. (2005). الإضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمرهق. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.  
المعشر، زياد. (2003). قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية ومحافظات الشمال في الاردن: دراسة ميدانية تحليلية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 30 (1)، 164-182. رصد من:

[http://www.arabrepository.net/arabic.php?art\\_id=10187](http://www.arabrepository.net/arabic.php?art_id=10187)

مفتاح، عبد العزيز. (2010). مقدمة في علم النفس و الصحة. ( ط 1 ). عمان : دار الوائل.  
نعساني، عبد المحسن. (2002). اختبار اتجاه العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات  
الجامعية بالقاهرة الكبرى، بحث مقدم لمؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات الخاصة و الحكومية في الوطن العربي بالقاهرة،  
فترة 12-14 مارس. رصدت من:

<http://repository.ksu.edu.sa/jspui/bitstream/123456789/8470/1/akhtbar%20atjah%20AlalaghAlsbyhBynAlrdaAlwzyfyWAlantmAlAltnzymy.pdf>

النقيب، عبد الكريم. (2012). العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء التنظيمي، دراسة ميدانية لعينة من  
المؤسسات الصحية لمحافظة الإنبار. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4 (9)، 147-167. رصدت من:  
<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=69042>

السعودي، موسى. ( 2006 ). أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات  
المجتمع الحكومية التابعة لجامعة والبلقاء التطبيقية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 33(2)، 379-407. رصدت من:  
[www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=53456](http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=53456)

العدوان، فايز. (2013). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال بمستشفيات القطاع الخاص في الأردن.  
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزعيم الأزهرى السودان. رصدت من:  
<http://repository.aau.edu.sd:8080/jspui/handle/123456789/544?mode=fulltext>

العطوي، حسين والشيباني، كاظم. (2010). دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة استطلاعية  
لآراء عينة من موظفي المديرية العامة للتربية بكرةلاء. مجلة جامعة كركلاء العلمية، 8(3)، 127-144. رصدت من:  
<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=18867>

تقي، عبد العزيز. (2002). قياس مدى قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي في المنظمات  
الصحية الكويتية. مجلة العلوم الإجتماعية، 30 (1) 2. رصدت من:  
<http://pubcouncil.kuniv.edu.kw/jss/homear.aspx?id=8&Root=yes&authid=1680>

Agonhossou ,D.,& Godonou ,C.(2011). Implication organisationnelle et performance au travail chez les infirmières et infirmiers diplômés d'Etat au Bénin. *Management & Avenir*, 10(50), 105-121. doi: [10.3917/mav.050.0105](https://doi.org/10.3917/mav.050.0105)

Ambreen, S., Naz, Iram ., Bhatti, K.I., & khan, H.H.(2014). Perceived Organizational Support Moderating the Relationship between Autonomy, and Affective Commitment. *International Journal of Operations and Logistics Management*, 3(2), 70-79. Retrieved from: <http://absronline.org/journals/index.php/ijolm/article/view/206>.

Ciceia, C, (2011). Occupational stress and organizational commitment in Romanian public organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (33) 1077 – 1081. doi: [10.1016/j.sbspro.2012.01.288](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.01.288)

Colakoglu, U., Chula,O., & Atay., H . (2010).The effects of peceived organizational support employees's affective outcomes: Evidence from the hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 16(2), 125-150. **Retrieved from:** <http://hrcak.srce.hr/62266>

Lamastro, V.( 1999) . Commitment and perceived organization support. *National Forum of Applied Education Research Journal*, 12(3), 1-13.Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.628.7965&rep=rep1&type=pdf>.

Marique, G., Stinglhamber, F., Desmette, D., Caesens, G.,& De Zanet, F. (2012). The relationship between perceived organization support and affective commitment: A social identity perspective. *Group & Organization Management*, 38(1), 68-100. doi: [10.1177/1059601112457200](https://doi.org/10.1177/1059601112457200).

Meyer, J., Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organization commitment. *Human Resources Management Review*, 1 (1), 61-89. Retrieved from: <https://www.scribd.com/doc/58240302/Meyer-e-Allen>

Omer , F., Aamer ,w., & knalil, R.(2010) . The mediating effects of job satisfaction on role stressors and affective commitment. *International Journal of Business and Management*, 5(11), 223-235. Retrieved from : [www.ccsenet.org/ijbm](http://www.ccsenet.org/ijbm).

Pallant, J. (2005). *SPSS survival manuel : A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 12)*, Australia: Allen&Unwin

Rhoades, L., & Eisenberger , R. (2002 ). Perceived organization support: A review of literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4),698-714. Doi: [1037\\_11500\\_21-9010.87.4.698](https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698)

Rhoades, L.,Eisenberger., & Armeli,S.(2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 86(5),825-836 . doi: [10.1037/0021-9010.86.5.825](https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.825)

Ruiller, C. (2008).*Le soutien social au travail: conceptualisation, mesure et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle: L'étude d'un cas hospitalier* (Thèse de doctorat, Université de Rennes1). Repéré à : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00352987>

Stoeva, E. (2006). *La qualité des relations employés-supérieur et l'engagement organisationnel* (Mémoire de maitrise dissertation). Repéré à : [http://www.irec.net/upload/File/memoires\\_et\\_theses/52\\_Elena\\_Stoeva.pdf](http://www.irec.net/upload/File/memoires_et_theses/52_Elena_Stoeva.pdf)

Tabachnik, B .G., & Fidell,L .S. (2001). *Using multivariate statistics* (4<sup>th</sup> ed). New York: Harper Collins.

Thevenet, M. (2011) .*Analyse du burn out chez les internes de médecines générale sur la base d'une étude comparative entre l'Île-de-France et la langue doc Roussissent* (These de Doctorat, Université Pierre et Marie curie Paris6). Repéré à : [http://www.theseimg.fr/1sites/default/files/theseMThevenet\\_final%5B1%5D.pdf](http://www.theseimg.fr/1sites/default/files/theseMThevenet_final%5B1%5D.pdf)

Truchot, D. (2004) .*Épuisement professionnel et burnout ; concepts, modèles, interventions* (s.d). Paris : Dunod.

Youcef, D.A. (2002a). Job satisfaction as mediator of the relationship between role stressors and organization commitment. *Journal of Managerial psychology* , 17(4), 250-266. Retrieved from: <http://www.researchgate.net/publication/263686614>.

Youcef, D.A. (2002b). Job satisfaction as a mediator of the relation between job stressors and affective, continuance and normative commitment: A path-analytical approach. *International Journal of Stress Management*, 9(2), 99-112. Retrieved from: <http://www.researchgate.net/publication/225924961>

Ucar, D., & Ötken, AB. (2010). Perceived Organizational Support and organizational commitment: The Mediating role of organization based self-esteem. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 85 -105. Retrieved from: [http://www.dergi.iibf.deu.edu.tr/index.php/cilt1-sayi1/article/.../pdf\\_257](http://www.dergi.iibf.deu.edu.tr/index.php/cilt1-sayi1/article/.../pdf_257)

Vandenberghe, C., & Marchand, C. (2015). Le rôle modérateur des besoins socio-émotionnels dans la relation entre le soutien perçu et l'engagement organisationnel. *Psychologie du Travail et des Organisations* ,21(1), 41-59. Retrieved from: [http://dx.doi.org/10.1016/S1420-2530\(16\)30018-8](http://dx.doi.org/10.1016/S1420-2530(16)30018-8)