

أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بهران

د. أحمد بن عربي*

*جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2019/01/11 ؛ تاريخ المراجعة : 2020/04/14 ؛ تاريخ القبول : 2020/06/15

ملخص:

تهدف الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها إكراهات العمل والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين في مؤسسات الصحة العمومية بهران. تمت هذه الدراسة بمؤسستين للصحة العمومية، مستشفى أول نوفمبر 1954، والمركز الإستشفائي الجامعي بهران، حيث تم اختيار بطريقة عشوائية عينة مكونة من 46 أخصائي نفسي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج للبحث، وعلى استبيان الضغط المهني لـ Spielberg (1994)، وعلى استبيان الولاء التنظيمي لـ Allen, Meyer & Smith المقدم سنة 1993، كأدوات لجمع البيانات، واستخدم الباحث 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) للدعم 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؛ الولاء التنظيمي.

Abstract :

The aim of the present study is to know the effect level of job stress on organizational loyalty of psychologists in public health institutions.

This study was conducted at the 01 Nov 1954 Hospital and the University Hospital in Oran city, 46 psychologists from the both institutions were randomly selected. As study tools the researcher used a job stress questionnaire for Spielberg (1994), and organizational loyalty questionnaire of Allen, Meyer & Smith (1993). And the simple regression analysis as a method to test the validity of the hypotheses of the study.

The study concluded: job stress has an impact on organizational loyalty;

Keywords: Job Stress, Organizational Loyalty

I - اشكالية الدراسة :

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 في تأثيرها المباشر وغير المباشر على الفرد والمنظمة على حدٍ سواء.

لقد أصبح الضغط المهني يستحوذ على إهتمام الباحثين في مجال التسيير والسلوك التنظيمي، نظراً لقوة تأثيره على العديد من المتغيرات المرتبطة بسلوكيات العنصر البشري الذي يُعتبر الركيزة الأساسية في العمل، ومفصل محوري لنجاح أي منظمة، وإنّ الإهتمام 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 للمنظمة¹.

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 نفسياً وجسدياً، مما يجعله غير راضٍ، وتصبح علاقته بالمؤسسة وولائه لها على المحك، إذ يتجسد ذلك في غياب التحفيز لديه، والغيابات المتكررة من أجل العمل بمؤسسات أخرى بطريقة موازية وغير شرعية²، وتدني المردودية والخدمات المقدمة للمريض.

إنّ للمستشفيات العمومية دوراً بارزاً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك نظراً لمساهمتها في تقديم الخدمات: العلاجية، الوقائية و الإجتماعية لأفراد المجتمع، وبالتالي النهوض بصحتهم³، 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 صعباً نتيجة لما يتعرض له ممتهنوا الصحة من ضغوط مهنية متزايدة⁴، بحيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن موظفي المستشفيات العمومية يعانون من ضغوط مهنية مرتبطة بمصادر تنظيمية، بيئية أو علائقية إذ توصلت الأحمدي (2002)⁵، 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)⁶، 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 التسييرية⁷، التي تنمي لديه سلوكيات تنظيمية أساسية في أي منظمة، كالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي -على حدٍ سواء-، إذ بينت العديد من الدراسات العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي، كدراسة النقيب (2012)⁸، التي أجراها على عينة من أطباء المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار بهدف التعرف على العوامل التنظيمية المسببة للضغط المهني وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، وتوصلت إلى أن هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغط العمل على الانتماء الوظيفي، ودراسة العدوان (2013)⁹، 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)¹⁰، دراسة يوسف (youcef,2002 a)¹¹ ودراسة يوسف (youcef,2002 b)¹²، 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 وتدّمر 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؟

1- تساؤلات الدراسة:

- (1) هل للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟، وما مدى تأثير للضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟
- (2) هل لبعد إكراهات العمل أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟، وما مدى تأثيره على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟
- (3) هل لبعد الدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟، وما مدى تأثيره على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران؟

2- فرضيات الدراسة:

- (1) تساهم الضغوط المهنية في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران.
- (2) يساهم بعد إكراهات العمل في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران.
- (3) يساهم بعد الدعم التنظيمي في التنبؤ بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران.

3- 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 بوهران، 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 بوهران.

4- 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 الاهتمام بالجانب المادي لم يعد وحده قادراً على تحقيق فاعلية واستمرارية المنظمة، بل ثمة مؤشرات أخرى نفسية واجتماعية، أيضاً 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 الباحث- التي تناولت بالدراسة هذه المتغيرات في الوسط الصحي.

5-حدود الدراسة: تمت هذه الدراسة في كل من مستشفى أول نوفمبر 1954، والمركز الإستشفائي الجامعي بوهران، حيث تمت الدراسة في الفترة الممتدة بين شهر ماي وشهر جوان 2017.

6-ضبط متغيرات البحث:

- **الضغوط المهنية:** تعددت تعريفات مصطلح الضغط، فكل تناوله حسب التيار النظري الذي ينتمي إليه، فمثلاً يعرفه "سيلي" (Selye) الضغط بأنه بمثابة استجابة فزيولوجية غير نوعية للتكيف مع متطلبات المحيط¹³، نظراً لتكوينه الطبي فقد جاء تعريفه للضغط تعريفاً فزيولوجياً بحتاً، في حين يعرفه "ولف" (Wolf) (1977)، بأنه حالة ناتجة عن تفاعل الجسم مع مثيرات أو ظروف ضاغطة و بالتالي فهو حالة ديناميكية داخل الجسم¹⁴، لقد اعتمد هذا التعريف على الديناميكية أو التفاعل بين الجسم ومثيرات قد تكون داخلية أو خارجية مولدة للضغط، بينما عرفه:"لازاروس و فولكمان" (Lazarus& Folkman)(1984)، بأنه علاقة خاصة بين الفرد والبيئة التي يُقيّمها على أنها شاقة ومنهكة لقدراته و تشكل خطراً على سلامته¹⁵.

- **مصادر الضغط المهني:** هي مصادر مهنية مولدة 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):** وهو نقص المساندة والدعم الذي يتلقاه الأخصائي النفسي من طرف رئيسه المباشر أو زملاءه في العمل وقد يأخذ أشكالاً مختلفة.

3.5. الولاء التنظيمي: يعرفه "ألن وماير" (Allen & Meyer, 1991)، بأنه حالة نفسية تتضمن مجموعة من المواقف والاتجاهات: الرغبة، الحاجة والواجب تجاه المنظمة¹⁶، 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، والولاء المحسوب، والولاء المعياري.

II - الطريقة والأدوات:

- 1- المنهج المتبع:** إعتد الباحث على المنهج الوصفي في جمع وتحليل بيانات الدراسة.
- 2- العينة:** تم اختيار بطريقة عشوائية بسيطة عينة قوامها 46 أخصائي نفسي يعملون بكل من مستشفى أول نوفمبر 1954 بوهران، والمركز الإستشفائي الجامعي بوهران.
- 3- أدوات البحث:** اعتمدت الدراسة على مقياس مصادر الضغط المهني (JSS) وضع من قبل "سبيلبرجر" (Spielberger, 1994)، وترجمه إلى اللغة الفرنسية "سفيكس" (Sifakis, 1999)، وقام بتطبيقه على عينة مكونة من فئات مختلفة (ممرضين، أطباء، تقنيين، إداريين، أساتذة، عمال الحماية المدنية وعمال البنوك....)، وعلى استبيان الولاء التنظيمي لـ Allen, Meyer & Smith سنة 1993، كأدوات لجمع البيانات، وبما أن هذه المقاييس استخدمت في نسخها الأصلية في بيانات مهنية مختلفة، فقد تم إستخدامها كما هي، وستخدمنا تحليل الانحدار البسيط والمتعدد كأسلوب لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

III- النتائج ومناقشتها :

1- عرض النتائج:

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

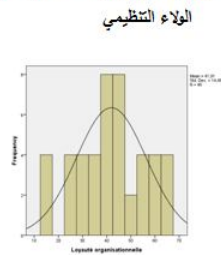
قبل عرض نتائج الفرض الأساسية والذي تم التوصل إليه من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط لما له من القدرة على تبيان أثر علاقة متغير مستقل على متغير تابع- حاولنا التأكد من تحقق الشروط التي يتطلبها هذا النوع من التحليل الإحصائي قبل إجرائه وهي: حجم العينة (sample size)؛ التوزيع الطبيعي للبيانات (لمتغيرات المستقلة والتابعة) (Normalité)؛ العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (Linarité)؛ التوزيع الطبيعي للبيانات¹⁷ (Pallant, 2005, p. 142).

(1) حجم العينة (sample size): يجب التأكد من أن حجم العينة يسمح بإجراء تحليل الانحدار كما يلي: $N > (x + 50) / 8$ ، حيث أن x يساوي عدد المتغيرات المستقلة¹⁸.

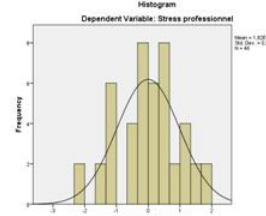
إذن: $N > (8 + 50) / 8$ ، وعدد المتغيرات المستقلة هو: 1؛ وبالتالي: $N > 58 = 8 + 50$ ، وبما حجم العينة في الدراسة الحالية يساوي: 46 فإن شرط حجم العينة لم يتحقق، لكن بما أن حجم العينة يقارب 58 فإننا نتغاضى عن هذا الشرط بتحفظ، ونقول أن حجم العينة يسمح بإجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط.

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

شكل 1: يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير المستقل: الضغوط المهنية



المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS

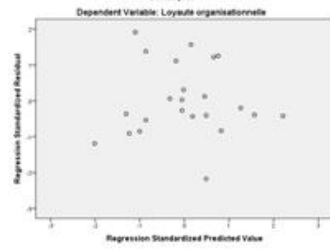


المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من المدرجات التكرارية السابقة (الشكل 1 و 2) أن معظم البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، إذ نجدها تتمركز في الوسط، وعليه يمكننا القول بأن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

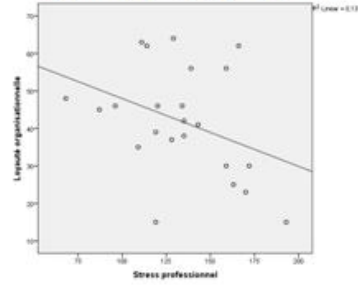
(3) العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع (Linarité): يمكننا التحقق من العلاقة الخطية بين المتغير المستقل وهو مصادر الضغط النفسي والمتغير التابع وهو الولاء التنظيمي من خلال مخطط التشتت (Scatterplot) الذي يعتبر كمؤشر على هذه العلاقة:

الشكل 4: يبين مخطط انتشار البواقي مع القيم المتوقعة



المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS

الشكل 3: مخطط التشتت بين العلاقة الخطية بين الضغوط المهنية و الولاء التنظيمي.

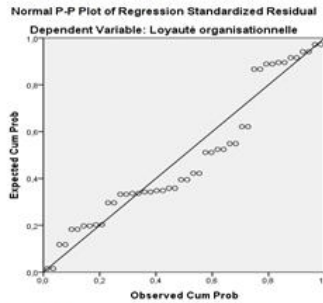


المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS

يتضح لنا من الشكل 3 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 4 مخطط انتشار 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 5: يبين التوزيع الطبيعي للبواقي



المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الشكل 5 بأن النقاط تتجمع حول خط مستقيم من أسفل اليسار إلى أعلى اليمين و بالتالي فإن البيانات (البواقي) تتوزع توزيعا طبيعيا، وبعد التأكد من توفر شروط تحليل الإنحدار الخطي البسيط تم تطبيقه وسنحاول عرض النتائج في الجدول الآتي:

جدول 1: يبين نموذج الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير التابع والمستقل

المتغيرات	N	المتوسط الحسابي X	الإحراف المعياري SD	معامل الارتباط Rp	معامل التحديد R2	معامل التحديد المعدل Ad R ²	الدلالة المعنوية
الضغوط المهنية الولاء التنظيمي	46	133.39	29.59	-0.37	0.137	0.117	0.000
		41.91	14.46				

المصدر: إعداد الباحث.

من خلال نتائج الجدول 1 ينضح أن قيمة معامل الارتباط الكلي بين المتغير المستقل والتابع قد بلغت (-0.37)، بينما بلغ معامل التحديد R2 (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.

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

حيث: المتغير المستقل: الضغوط المهنية. والمتغير التابع: الولاء التنظيمي
المصدر: إعداد الباحث.

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 بوهران"، ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معامل بيتا (β) كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (03) يبين معامل بيتا (β) للمتغير المستقل ومساهمته في التنبؤ بالمتغير التابع

المتغيرات المستقلة	معامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل β 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

المصدر: إعداد الباحث.

نستنتج من الجدول رقم (03) أن قيمة معامل (β) 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%)، ويمكننا 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 بوهران"، 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 X	الإتحاف المعياري SD	معامل الارتباط Rp	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل Ad R ²	الدلالة المعنوية
إكراهات العمل	46	61.57	10.48	-0.28	0.08	0.06	0.05
الولاء التنظيمي		41.91	14.46				

المصدر: إعداد الباحث.

من خلال نتائج الجدول رقم (04) يتضح أن قيمة معامل الارتباط الكلي بين المتغير المستقل والمتغير التابع قد بلغت (-0.28)، بينما بلغ معامل التحديد R2 (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	ف	الدلالة المعنوية
الانحدار	768,395	1	768,395	3,912	0.054
المتبقي	8643,257	44	196,438		
الكلي	9411,652	45			

حيث: المتغير المستقل: إكراهات العمل. والمتغير التابع: الولاء التنظيمي
المصدر: إعداد الباحث.

يبين 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، ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معامل بيتا (β) كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (06) يبين معامل بيتا (β) للمتغير المستقل ومساهمته في التنبؤ بالمتغير التابع

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

المصدر: إعداد الباحث.

نستنتج من الجدول رقم (06) أن قيمة معامل (β) لبعد إكراهات العمل غير دالة إحصائياً، وبالتالي فمساهمتها 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 X	الإحراف المعياري SD	معامل الارتباط Rp	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل Ad R ²	الدلالة المعنوية
غياب الدعم التنظيمي الولاء التنظيمي	46	71.83	22,12	-0.35	0.12	0.10	0.05
		41.91	14.46				

المصدر: إعداد الباحث.

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (07) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع قد بلغت (-0.35)، بينما بلغ معامل التحديد R2 (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		
الكلية	9411,652	45			

حيث: المتغير المستقل: غياب الدعم التنظيمي. والمتغير التابع: الولاء التنظيمي
المصدر: إعداد الباحث.

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 بوهران"، ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معامل بيتا (β) كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يبين معامل بيتا (β) للمتغير المستقل ومساهمته في التنبؤ بالمتغير التابع

المتغيرات المستقلة	معامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل β 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

المصدر: إعداد الباحث.

نستنتج من الجدول رقم (09) أن قيمة معامل (β) لبعد غياب الدعم التنظيمي دالة 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).

2- مناقشة النتائج:

توصلت الدراسة إلى أن قيمة معامل (β) للضغط المهني دالة 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 بوهران.

ويُفسّر 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 الصامت¹⁹، ولقد فسّر Hans Selye الضغط بأنه عبارة عن مجموعة ردود أفعال فزيولوجية وكيميائية²⁰، حيث إهتم سيلي Selye بدراسة الضغط من خلال مقاربة بيوطبية (Approche biomédicale) واعتبره سيرورة ضرورية للحياة، وقد فرّق كذلك بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي، فهناك من الضغوط من تكون إيجابية وتصب في مصلحة الفرد والمؤسسة، حتى تتجاوز الحد الذي تؤثر فيه سلبا على الفرد وعلى المنظمة.

لقد أصبح الضغط المهني يشمل شتى مجالات المهن، ونخص الذكر في هذه الدراسة الأخصائيين النفسيين، لكن ما يهمننا هو ذلك الأثر السلبي الذي يخلفه والذي يمس رضا الموظف عن عمله وولاءه لمؤسسته، وبالرجوع إلى التراث النظري نجد أن هناك العديد من الدراسات التي إتفقت نتائجها مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية كدراسة النقيب (2012)²¹، التي توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين مصادر الضغط المهني و أبعاد الولاء التنظيمي لدى أطباء المؤسسات الإستشفائية بمدينة الأنبار، ودراسة العدوان (2013)²²، التي بينت نتائجها وجود علاقة معنوية سالبة بين مؤشرات ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي مستشفيات القطاع الخاص بالأردن، ودراسة Cicei (2011)²³، 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 ارتباطية سالبة بين بعض مصادر للضغط المهني والولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء، ودراسة المعشر (2003)²⁴، 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)²⁵، ودراسة الدوسري (2005)²⁶ اللتان توصلتا إلى وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني والولاء التنظيمي.

ولقد توصلت الدراسة أيضاً إلى أن قيمة معامل (β) لبعد 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 - إلاّ 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 (β) لبعد 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%) (أنظر إلى الجدول رقم (09))، وبالتالي فإنه لبعد 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 عمالها²⁷، ويدعم هذه الفكرة ما ذكره (Vandenberghe & Marchand, 2015) بأن الدعم التنظيمي بمختلف أشكاله ينتج عنه ولاء عاطفي إيجاب المنظمة مما يُشعر العامل بولاء إيجابها كنتيجة منطقية وسريعة لذلك الدعم²⁸، كما يرى (2001) Rhoades & al، بأن الدعم التنظيمي يمكن أن يرفع من مستوى الولاء العاطفي ويؤدي إلى الاندماج في المنظمة نتيجة لتحقيق الحاجة إلى التقدير، التقبل والانتماء²⁹.

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 تدني، وقد إتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة العطوي والشيباني (2010)³⁰، التي بينت بأن هناك ارتباط موجب بين الدعم القيادي والولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة، وكذا دراسة , Ucar & Otken (2010)³¹ التي دلت نتائجها على وجود علاقة موجبة بين الدعم التنظيمي والولاء العاطفي لدى العينة المدروسة، ودراسة (Ambreen & al,2014)³² التي توصلت إلى وجود علاقة موجبة وقوية بين الدعم التنظيمي والولاء العاطفي لدى أساتذة جامعة إسلام آباد بباكستان، إضافة إلى دراسة Lamastro (1999)³³ التي جاءت لتُدعم نتائجها الدراسات السابقة حيث أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين الدعم التنظيمي والولاء العاطفي لدى أساتذة الطور الابتدائي والثانوي، إذ أشارت إلى أن الأساتذة الذين تتم مساندهم 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 لمنظمتة خصوصاً إذ تعلق الأمر بمؤسسة إستشفائية تقدم خدمة من نوع خاص، لذلك كان لزاماً على المؤسسة الإستشفائية أن تعمل على تعزيز هذا الجانب، فحسب "جاكسون 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)³⁴.

IV- الخلاصة :

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 نوردها 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 راضياً عن عمله وبالتالي تنشئ بينه وبين المؤسسة علاقة عاطفية تجعله يبنى أهدافها ويعمل جاهداً لنجاحها، والاهتمام 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 تبنى 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؛
- التوصيات العلمية: لقد تناولت هذه الدراسة نقص الدعم التنظيمي كبعد للضغط المهني، ولاحظنا بأنه أكثر المتغيرات مساهمة في التنبؤ بالولاء التنظيمي، مما يدل على أهميته بالنسبة للعامل، لذا قد يكون من الأفضل أن يتم تناول هذا المتغير -بمختلف أشكاله وأنواعه وجزئياته- كدراسات مستقبلية حتى تكون النتائج والقرارات المترتبة عليها أكثر دقة؛ وإجراء دراسات مماثلة تقارن بين القطاع العام والخاص إذا أمكن وتقديم دراسات تشمل وتفصل في أبعاد الولاء التنظيمي بدقة.

- الإحالات والمراجع :

- ¹ حنان الأحمدى (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأعراض، الرياض: معهد الإدارة العامة، (د.ط)، ص15.
- ² 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), P 121. doi: [10.3917/mav.050.0105](https://doi.org/10.3917/mav.050.0105)
- ³ عبد المحسن نعساني (د ت)، 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>
- ⁴ 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). P 24. Repéré à : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00352987>
- ⁵ حنان الأحمدى (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأعراض، الرياض: معهد الإدارة العامة ، (د،ط)، ص15.
- ⁶ حجاج خليل (2007)، تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للمرضى بمستشفى الشفاء بغزة، غزة: مجلة جامعة الأزهر - سلسلة العلوم الاجتماعية، العدد96 (2)، ص 95. رصدت من:
- www.alazhar.edu.ps/journal123/attachedFile.asp?...
- ⁷ 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). P 24. Repéré à : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00352987>
- ⁸ عبد الكريم النقيب (2012)، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء التنظيمي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية لمحافظة الإنبار. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 4، المجلد 9، 147. رصدت من:
- <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=69042>
- ⁹ فايز العدوان (2013)، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال بمستشفيات القطاع الخاص في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، السودان: جامعة الزعيم الأزهرى، رصدت من:
- <http://repository.aau.edu.sd:8080/jspui/handle/123456789/544?mode=full>
- ¹⁰ 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), P 223 . Retrieved from : www.ccsenet.org/ijbm
- ¹¹ Youcef, D.A. (2002a): Job satisfaction as mediator of the relationship between role stressors and organization commitment. Journal of Managerial psychology , 17(4), P 250. Retrieved from: <http://www.researchgate.net/publication/263686614>.
- ¹² Youcef, D.A. (2002b): Job satisfaction as a mediator of the relation between job stressors and affective, continuance and normative commitment: Apath-analytical approach. International Journal of Stress Management, 9(2), P 99 .Retrieved from: <http://www.researchgate.net/publication/225924961>
- ¹³ Thevenet, M. (2011): Analyse du burn out chez les internes de médecine 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). P 37. Repéré à : http://www.theseimg.fr/1sites/default/files/theseMThevenet_final%5B1%5D.pdf

- ¹⁴ Truchot, D. (2004): *Epuiement professionnel et burnout ; concepts, modèles, interventions (s.d).* Paris : Dunod. P 41.
- ¹⁵ Truchot, D. (2004): *Epuiement professionnel et burnout ; concepts, modèles, interventions (s.d).* Paris : Dunod. P 42.
- ¹⁶ Stoeva, E. (2006): *La qualité des relations employés-supérieur et l'engagement organisationnel (Mémoire de maitrise dissertation).* P 16. Repéré à : http://www.irec.net/upload/File/memoires_et_theses/52_Elena_Stoeva.pdf
- ¹⁷ Pallant, J. (2005): *SPSS survival manuel : A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 12),* Australia: Allen&Unwin. P 142.
- ¹⁸ Tabachnik, B.G., & Fidell, L.S. (2001): *Using multivariate statistics (4th ed).* New York: Harper Collins. P 117.
- ¹⁹ بوحفص مباركي (2008)، مقدمة في علم النفس العمل و التنظيم، وهران: دار آل رضوان (ط1)، ص 133.
- ²⁰ عثمان فاروق السيد (2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، القاهرة: دار الفكر العربي (ط1)، ص 47.
- ²¹ عبد الكريم النقيب (2012)، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالإنتماء التنظيمي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية لمحافظة الإنبار. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 4 (9)، 147. رصدت من: <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&Id=69042>
- ²² فايز العدوان (2013)، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال بمستشفيات القطاع الخاص في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، السودان: جامعة الزعيم الأزهرى، رصدت من: <http://repository.aau.edu.sd:8080/jspui/handle/123456789/544?mode=fu>
- ²³ Ciceia, C. (2011): *Occupational stress and organizational commitment in Romanian public organizations.* Procedia - Social and Behavioral Sciences, (33) P 1077. doi: [10.1016/j.sbspro.2012.01.288](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.01.288)
- ²⁴ زياد المعشر (2004)، قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية ومحافظة الشمال في الأردن: دراسة ميدانية تحليلية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 30 (01)، ص 164، رصد من: http://www.arabrepository.net/arabic.php?art_id=10187
- ²⁵ عبد العزيز تقي (2002)، قياس مدى قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 30 (01)، رصدت من: <http://pubcouncil.kuniv.edu.kw/jss/homear.aspx?id=8&Root=yes&authid=1680>
- ²⁶ سعد الدوسري (2005)، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية: دراسة ميدانية على مستوى المنطقة الشرقية. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، رصدت من : <https://core.ac.uk/download/pdf/30699839.pdf>
- ²⁷ Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002): *Perceived organization support: A review of literature.* Journal of Applied Psychology, 87(4), P 701. Doi: [1037 11500 21-9010.87.4.698](https://doi.org/10.1037/11500-21-9010.87.4.698)
- ²⁸ 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), P 43. Retrieved from: [http://dx.doi.org/10.1016/S1420-2530\(16\)30018-8](http://dx.doi.org/10.1016/S1420-2530(16)30018-8)
- ²⁹ 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), P 72. doi: [10.1177/1059601112457200](https://doi.org/10.1177/1059601112457200).
- ³⁰ حسين العطوي، كاظم الشيباني (2010)، دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المديرية العامة للتربية بـكربلاء. مجلة جامعة كربلاء العلمية، العدد 08 (03)، ص 127. رصدت من:

<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=18867>

³¹ Ucar, D., &Ötken, AB. (2010): Perceived Organizational Support and organizational commitment: The Mediating role of organization based self-esteem. Dokuz Eylül Üniversitesi _ktisadive _dari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(2), P 86. Retrieved from: http://www.dergi.iibf.deu.edu.tr/index.php/cilt1-sayi1/article/.../pdf_257

³² 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), P 72. Retrieved from: <http://absronline.org/journals/index.php/ijolm/article/view/206>.

³³ Lamastro, V.(1999): Commitment and perceived organization support. National Forum of Applied Education Research Journal, 12(3), P 03. Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.628.7965&rep=rep1&type=pdf>

³⁴ 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), P 145. Retrieved from: <http://hrcak.srce.hr/62266>

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

د. أحمد بن غربي، (2020)، أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهان ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 12(02) /2020، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (ص.ص 145 - 158)