

الولاء التنظيمي والضغط النفسية في المؤسسات الصحية الجزائرية
" مهنة القبالة ورعاية الأمومة نموذجا "
(دراسة مسحية بالمؤسسات الصحية لولاية بسكرة)

Organizational Loyalty and Psychological Strain in Algerian
Healthcare Institutions:

The Profession of Midwifery and Maternal Care as a Case Study
(A survey of health institutions in the state of Biskra)

صوريا عثمانى مرابط *

المركز الجامعي سي الحواس - بركة، باتنة، الجزائر soraya.othmani@cu-barika.dz

تاريخ الإرسال: 2024/03/31 تاريخ القبول: 2024/05/09 تاريخ النشر: 2024/06/20

الملخص:

تهدف هذه الدراسة لتحليل مستوى الولاء التنظيمي والضغط النفسية لدى قابلات الصحة العمومية في المؤسسات الصحية الخاصة بالتوليد ورعاية الأمومة (EHS, EPH, EPSP) لولاية بسكرة، وذلك باتباع المنهج الوصفي وإجراء دراسة مسحية على 178 قابلة في مدينة بسكرة، أُستخدم مقياس الولاء التنظيمي للعميري 2021، ومقياس الضغط النفسي المختصر ل John Ehrenreich 2006. وقد أظهرت الدراسة أن مستوى الولاء التنظيمي بلغ حوالي 37%، بينما كان مستوى الضغط النفسي حوالي 67%. على الرغم من وجود ضغط نفسي مرتفع، إلا أنه لم يتبين وجود علاقة ارتباطية مع مستوى الولاء التنظيمي. تظهر هذه النتائج أهمية فهم العوامل التي تؤثر على الولاء التنظيمي والضغط النفسية في البيئات الصحية لتحسين شروط العمل والرعاية.

الكلمات المفتاحية: الولاء التنظيمي؛ الضغط النفسية؛ مهنة القبالة.

Abstract:

This study aims to analyze the level of organizational loyalty and psychological pressures among midwives in public health institutions specializing in maternity care (EHS, EPH, EPSP) in the province of Biskra, using a descriptive approach and conducting a survey study on 178 midwives in the city of Biskra. The Organizational Loyalty Scale by Al-Omari (2021) and the Brief Psychological Pressure Scale by John Ehrenreich (2006) were used. The study showed that the level of organizational loyalty was about 37%, while the level of psychological pressure was about 67%. Despite the high level of psychological pressure, no significant relationship was found with the level of organizational loyalty. These results highlight the importance of understanding the factors affecting organizational loyalty and psychological pressures in healthcare environments to improve working conditions and care.

Keywords: Organizational Loyalty, Psychological Pressures, Midwifery ywords.

مقدمة:

يُعتبر الولاء الوظيفي من أهم المفاهيم التي تؤثر على أداء الموظفين ونجاح الشركات. يتجلى الولاء في التزام الموظفين وانتمائهم لشركتهم، حيث يعكس عمق الانتماء والالتزام بأهداف وقيم المؤسسة يتجاوز الولاء مجرد رضا عن العمل ليشمل شعورًا بالانتماء والاحترام، ويرتبط بالثقة بين الموظف ومؤسسة العمل، يُعد بناء جومن الولاء ضرورة للمؤسسات للحفاظ على المواهب، زيادة الإنتاجية، وتعزيز التفوق والابتكار.

تُظهر المؤسسات التي تُولي اهتمامًا ببناء قاعدة من الموظفين المخلصين مستوى أعلى من التفاعل وانخراطاً أكبر، إضافة إلى نسبة أقل من التحولات في فريق العمل وزيادة في رضا الموظفين، إن خلق ثقافة داخلية تُشجع على الولاء يستدعي استراتيجيات محددة مثل تقديم فرص للتطوير

المهني، تقدير جهود الموظفين، تعزيز التواصل المفتوح، وتوفير بيئة عمل داعمة، من خلال استثمار في رفاهية الموظف، نمو المهني، وتقدير جهوده، يُمكن للشركات بناء شعور بالولاء يحفز الموظفين على التفوق، المساهمة بشكل إيجابي في نجاح المؤسسة، والبقاء ملتزمين بالنجاح على المدى الطويل، فمثلا في دراسة ستيرز 1977 يشير الباحث إلى أن الأفراد ذوي الولاء المرتفع تجاه المنظمة يكونون أكثر استعدادًا لتقديم جهود إضافية وتفاني في أعمالهم، مما يساهم في استمرار ارتباطهم وانتمائهم للمنظمة، بينما (1974) Porter & et al. (1981) Angle & Perry أشاروا الى أن الولاء المنخفض للأفراد يرتبط بارتفاع نسبة الغياب والتقاعد في العمل داخل المنظمات، بينما دراسة (1992) Kushman الشهيرة تشير الى أن الولاء المنخفض يتسبب في تكاليف مكلفة على المنظمة مثل التسرب الوظيفي والغياب المتكرر عن العمل، بالمقابل فان دراسة Mowday & et al. 1982 أشارت الى أن الولاء التنظيمي يعزز من فعالية المنظمة، حيث يؤدي إلى تقليل التكاليف المتعلقة بتوظيف وتدريب الموظفين الجدد وزيادة مستويات إنتاجيتهم.

باختصار، يُعد الولاء في مؤسسات العمل ليس فقط سمة مرغوبة وإنما رصيد استراتيجي يدفع بأداء المؤسسات نحو التطور، ويرسخ بيئة عمل إيجابية تُسهم في نجاح مستدام والنمو. من خلال فهم أهمية الولاء للموظف وتطبيق استراتيجيات فعّالة لتعزيزه، يُمكن للشركات بناء قاعدة من الموظفين المخلصين والانخراط في سبيل تحقيق أهدافها خاصة المؤسسات الاستشفائية تطمح اليوم إلى التغيير التنظيمي، باعتبارها مراكز علمية وعلاجية تعتمد على القوى العاملة المؤهلة علميا، والتي وجدت لتحقيق أهداف معينة ولإشباع بعض الاحتياجات في المجتمع، ونرى في هذه الورقة البحثية أن أفضل بيئة لدراسة سلوك الولاء المهني هي بيئة المؤسسات الصحية لما توفره من ضغوط مهنية في علاقة مباشرة مع المرضى أو بشكل غير مباشر حيث أن الفرد يتقمص أدوارا متعددة في حياته اليومية من حيث علاقته برؤسائه ومرؤوسيه، وبأقرانه وبعلاقته مع الجماعات التي يعيش ضمنها داخل العمل وخارجه، ما يطرح تشابك متغيرات عديدة على أرضية ثقافة المنظمة كالقيم، والادراكات والاتجاهات وغيرها من المحددات السلوكية، كل هذا يؤدي إلى تفاعل المظاهر الضاغطة في المستشفيات، تؤثر الضغوط النفسية في المؤسسات الصحية على الفرد بشكل مباشر، حيث قد تؤدي إلى الإحساس بالتوتر والقلق، وزيادة معدلات الاكتئاب والإجهاد، وتقليل الرضا

الوظيفي، وزيادة معدلات الاستقالة والانتقال بين الوظائف. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤثر الضغوط النفسية على جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما يؤثر سلبًا على المرضى والمجتمع بشكل عام، كما تشمل العوامل العلاقاتية مثل التعامل مع المرضى وأسرههم، والتعامل مع الزملاء والإدارة، وضغوط العمل الإداري، وتقريبًا هذا ما أشار إليه أيضا دكتور مُجَدّ لطفي 2020 حين أكد في مقاله أن المورد البشري هو الجودة وبواسطته تحقق المؤسسة قفزة نوعية لما للولاء من دور في الأداء الوظيفي.

وباعتبار دراستنا تركز على المؤسسات الصحيّة فقد ارتأت الباحثة إلى معاينة فئة القابلات باختصاص شبه طبي تعاني فيه المرأة من تعدد الضغوط الحياتية والمهنية، حيث تعتبر مهنة التوليد من أكثر المهن الضاغطة، وقد أحصت الجزائر حسب مصدر جريدة الخبر عن 10 آلاف قابلة في مستشفيات الوطن ويظل هذا العدد غير كافي، حيث لكل قابلة 800 عملية توليد في السنة، ما يخالف العدد القانوني المعمول به في دول أخرى (175 عملية توليد لكل قابلة سنويا) وفق جريدة الشروق سنة 2014.

لدراسة الفكرة يمكننا المساءلة :

1. ما مستوى الولاء التنظيمي ومستوى الضغوط النفسية لدى قابلات الصحة العمومية لولاية بسكرة ؟

2. " هل هناك علاقة بين الولاء التنظيمي ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات المؤسسات العمومية للصحة في ولاية بسكرة؟"

وتتمثل أهمية هذه الورقة البحثية في قيمة دراسة الولاء التنظيمي والضغط النفسي لدى القابلات في مؤسسات الصحة العمومية من أجل فهم أكثر لبيئة العمل وتعزيز جودة الرعاية الصحية التي يقدمونها، بالإضافة إلى إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

كما تتمثل أهداف هذه الورقة البحثية في :

1. تحليل مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته في سياق مهنة التمريض القبلي أو القبالة

2. دراسة العلاقة بين الولاء التنظيمي والضغط النفسي وتفاعل ذلك مع الأداء والرضا في

هذه المهنة

3. تقديم توصيات عملية للمؤسسات الصحية لدعم وتعزيز صحة العاملين في مجال الرعاية الصحية النسائية.

1. الجانب النظري للدراسة: يجدر التوضيح أنه في هذه الورقة البحثية نحن بصدد دراسة الولاء التنظيمي *Organizational Loyalty*، وليس الولاء المهني *Professional Loyalty*، ويكمن الاختلاف بينهما في طبيعة الالتزام والانتماء. حيث أن الولاء المهني يشير إلى الالتزام والانتماء الذي يشعر به الفرد تجاه مهنته ومجال عمله بشكل عام، بينما الولاء التنظيمي يشير إلى الالتزام والانتماء الذي يشعر به الفرد تجاه المؤسسة أو الشركة التي يعمل فيها.

ويُعرف الولاء التنظيمي في أدبيات علم النفس بأنه يمثل حالة نفسية تؤثر على سلوك الفرد في نسق المؤسسة التي يعمل فيها حيث يشعر بالارتباط المعنوي معها، ويمكن أن يكون مفتاحًا لتحقيق الفاعلية التنظيمية والتميز في الأداء وتطور المنظمات. ف Elizabeth 2002 يبرز مثلا في دراساته أهمية الولاء التنظيمي كمقياس حيوي لفعالية التنظيم، كما كتب Allen و Meyer 1997 بأن هذه الحالة هي بناءً متعدد الأبعاد يؤثر في العديد من المخرجات التنظيمية، وأن الشخص الذي يمتلك مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي يزداد لديه الرغبة في تحقيق أهداف التنظيم والبقاء فيه حسب Golden و Veiga 2008. يضيف ugboro 2006 أن الولاء التنظيمي حالة نفسية تحدد علاقة العاملين بالتنظيم وتؤثر في قرار البقاء فيه¹.

وأما في دراسات مازن الرشيد 2003 في التماثل التنظيمي والهوية التنظيمية للمؤسسات فقد رأى أن الولاء إدراك ذهني بالتوحد مع المنظمة يتضمن الشعور بالقيم نفسها التي تتبناها المنظمة والالتزام المتمثل لدى الموظف تجاه منظمته والإخلاص لأهدافها والارتباط معها والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها، والولاء بشكل بسيط هو الشعور ببعض الخسارة النفسية عند تركها، وعلى هذا الأساس فإن "الولاء" يعتبر أحد الأبعاد التي تدخل في تشكيل الهوية التنظيمية أوحى ما يسمى بشيفرة المؤسسة².

ويُعرف الولاء التنظيمي في القطاع الصحي العام بأنه هو الارتباط العميق بمؤسسات الصحة العمومية التي يعملون فيها، ويتضمن الشعور بالاندماج والفخر للعمل في هذا المستشفى أو المؤسسة، والالتزام بأهدافه وقيمه، والاستعداد لبذل الجهد الإضافي من أجل نجاحه، والرغبة

القوية في البقاء في هذه المؤسسة الصحية حتى في حالة توفر فرص عمل أخرى، بل في أقصى حالاته الشعور بالخسارة في حالة تغيير المستشفى أو المؤسسة العمومية." وتعتبر هذه الدراسة من " الدراسات الوصفية " التي تصف الواقع المهني للمؤسسات الصحية من خلال تشكل تناول الولاء المهني وتأثره بالضغط النفسية التي تمس أحد فئات التمريض "القبالات"، وذلك اعتماداً على المسح الشامل لهذه العينة في القطاع الصحي العام لمدينة بسكرة.

ووفق أدبيات البحث النظرية يُحدد الولاء التنظيمي في المؤسسات الصحية بثلاث أنماط:

■ **الولاء العاطفي: Commitment Affective** حيث يشمل الارتباط العاطفي شعور العاملين في القطاع الصحي بالانتماء والفخر بقيمة الاعتراف المهني الذي يمنحه لهم مستشفى أو مصلحة دون أخرى، يظهر هذا الارتباط العاطفي من خلال الرغبة في البقاء في هذه المؤسسة، بشعور الخسارة في حالة الخروج منها. انه ارتباط يفترض أن يستشعر فيه بأنهم جزء أوعضو من نسق المؤسسة.

■ **الولاء المستمر: Commitment Continuance** يتعلق بتكاليف مغادرة المؤسسة، حيث يرى بعض الأطباء أوالممرضين والقبالات أن التكلفة تفوق التكلفة الباقية، مما يجعلهم يظلون في هذه المؤسسة كأفضل خيار من حيث التكاليف

■ **الولاء المعياري: Commitment Normative** : يشمل الالتزام الخلفي تجاه المستشفى ودور رعاية الأمومة خاصة بالنسبة للقبالات وقبول أهدافه وقيمته³.

تتداخل هذه الأنماط بشكل معين، حيث يمكن مثلاً للطبيب أوالقبالة باعتبارها موضوع دراستنا أن يمتلك درجات مختلفة من كل نوع منها. على سبيل المثال، يمكن للعامل أن يشعر بالارتباط العاطفي بالتنظيم وفي الوقت نفسه يدرك التزاماً تجاهه، وقد يكون لديه الولاء المعياري وفي الوقت نفسه يشعر بأن مغادرته ستكلفه الكثير.

كما أنه من خلال الدراسات التي أجريت حول الولاء التنظيمي في قطاع الصحة، يمكن تحديد عدة مؤشرات تعكس مدى الالتزام والاندماج لدى عمال الصحة في مؤسساتهم أوالمستشفيات التي يعملون بها. من هذه المؤشرات:

■ درجة توحيد العاملين مع المؤسسة الصحية: يُظهر هذا المؤشر مدى انسجام وتكاتف فريق العمل داخل المستشفى أوالمركز الصحي، واستعدادهم لدعم بعضهم البعض وتحقيق أهداف المؤسسة العامة.

■ درجة الشعور بالمسؤولية: يعكس هذا المؤشر قدرة العاملين على تحمل المسؤولية عن القرارات والأفعال التي يقومون بها في سبيل تطوير الخدمات الصحية وتحسينها.

■ درجة المشاركة الفعالة: يدل هذا المؤشر على مدى اندماج عمال الصحة في عمليات صنع القرار داخل المؤسسة، وتفاعلهم الإيجابي مع التحديات والفرص التي تواجه المنظومة الصحية.

■ درجة الاستعداد للتضحية: يعكس هذا المؤشر مدى التفاني والتضحية التي يظهرها عمال الصحة من أجل تحسين الخدمات الطبية والمساهمة في رفع مستوى الرعاية الصحية.

■ الحديث الإيجابي عن المؤسسة: يشير هذا المؤشر إلى مدى رضا واعتزاز عمال الصحة بمؤسستهم، واستعدادهم للدفاع عنها والتعبير عن إيجابياتها أمام الآخرين.

باستخدام هذه المؤشرات، يمكن قياس مدى التفاعل والالتزام لدى عمال الصحة في المستشفيات والمراكز الصحية، وبالتالي تحديد مدى الولاء التنظيمي وتأثيره على تحسين جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى⁴.

يعتبر شعور الولاء التنظيمي أحد أصعب المشاعر في ميدان الصحة لأن العمل يفرض الكثير من المتغيرات التي تؤثر مشاعرنا وبالتالي سلوكياتنا في الأداء، ونعني في هذه الدراسة بعامل الضغط النفسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي في القطاع الصحي، حيث يرى الضغط النفسي باتجاهات مختلفة حسب النظريات والاتجاهات المعرفية. يصنفون مفهوم الضغط إلى ثلاثة اتجاهات رئيسية:

الاتجاه الأول: يُعرف الضغط النفسي باعتباره مثيراً، حيث يُعتبر مثيرات ضاغطة تفرض على الشخص من الخارج أو تنشأ من داخله، مثل الأحداث الصعبة أو الاضطرابات الداخلية.

■ هولمز (Holmes) الذي يعرف الضغط النفسي بأنه حادث مثير يلقي مطالب صعبة على الفرد.

- تولور (Tolor) الذي يعرفه بأنه أي تغير يلقي عبءًا على قدرات التكيف لدى الفرد.
- ريس (Ress) الذي يرى الضغوط كمثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية يمكن أن تؤدي إلى اختلال السلوك أو عدم التوافق أو الاختلال الوظيفي.
- فرننتا (Fontana) الذي يروج لفكرة أن الضغوط تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات الشخصية للفرد، وهي استجابة انفعالية لموقف معين الاتجاه الثاني: يعتبر الضغط النفسي استجابة لظروف بيئية، ويُعرف على أساس معايير ومحكات بيئية مختلفة.
- سيلاي (Silley) الذي يعرفه بأنه استجابة فيزيولوجية ناتجة عن أحداث مزعجة.
- زيمباردو (Zimbardo) الذي يعرفه بأنه نمط الاستجابة المحددة أو غير المحددة التي يقوم بها الكائن لحادث يخل بتوازنه ويهق أو يتجاوز قدراته على التكيف.
- كريتنز وكينيكي (Kreinkner et Kiniki) اللذان يعرضان تعريفًا آخر للضغوط النفسية بأنها استجابة تكيفية، تتوسطها الخصائص الشخصية للفرد والعمليات النفسية والتي تظهر كنتيجة لتعرض الفرد لأي مثير خارجي⁵.
- الاتجاه الثالث: يهتم بتقييم الفرد للأحداث، حيث يعتبر الضغط نتيجة لعملية تقدير الأحداث كضارة أو تهديد أو تحدي، وفحص الاستجابات الممكنة لتلك الأحداث.
- لازروس (Lazarus) الذي يرى الضغط النفسي على أنه علاقة تنشأ بين الفرد وبيئته، يقيمها الفرد بأنها مرهقة، وأنها فوق قدراته وتعرضه للخطر⁶.
- تايلور (Taylor) الذي يعرف الضغوط النفسية بأنها عملية تقييم الأحداث كمواقف مهددة، والاستجابة لها عبر تغيرات معرفية انفعالية وفسولوجية.
- برودسكي (Brodsky) الذي يرى الضغط النفسي كتقييم للأحداث بأنها مهددة، وأنها قد لا تكون باعثة على الألم، ويشمل الاستجابات التالية للتهديد سواء أكانت نفسية أم جسدية.
- فيري (Ferreri) الذي يعرف الضغط بأنه علاقة الفرد بمحيطه ويمثل رد فعل تجاه تهديد.
- شيفر (Shafer) الذي يعرف الضغوط النفسية بأنها إثارة العقل والجسد ردًا على مطلب مفروض عليهما⁷.

ووفقاً للمداخل النظرية الثلاثة يمكن أن يعرف الضغط النفسي في المؤسسات الصحية بأنه:

- الاتجاه الأول (الضغط كمثير): يعرف الضغط النفسي في القطاع الصحي والمستشفيات كمثير ضاغط، وهو عبارة عن الأحداث التي تفرض على الأفراد تحديات صعبة تتطلب منهم التكيف والاستجابة. يُعتبر الضغط في هذا السياق مثيراً يمكن أن يؤثر سلباً على القدرة على التكيف والأداء العام للفرد في بيئة العمل الصحي. كوفرة المرضى، والحالات الطارئة المستمرة، والمواعيد القصيرة للعمليات الجراحية، وقلة الموارد، كلها أحداث تُعتبر مثيرة تزيد من الضغط على الأطباء والمرضين.

- الاتجاه الثاني (الضغط كاستجابة): يُعرف الضغط النفسي في القطاع الصحي والمستشفيات كاستجابة لظروف العمل والبيئة المحيطة. يمكن أن تكون هذه الاستجابات فيزيولوجية أو نفسية، وتظهر نتيجة لتحديات ومتطلبات العمل الصحي، مما يجعل الفرد يشعر بضغط تؤثر على أدائه وحالته النفسية. قد يكون العمل في بيئة طبية متطلبة يتطلب تكيفاً سريعاً واستجابة فورية لمتطلبات المرضى والحالات الطارئة، مما يزيد من مستويات الضغط النفسي على العاملين.

- الاتجاه الثالث (الضغط كعملية تقدير): يُقدّر الضغط النفسي في القطاع الصحي والمستشفيات كنتيجة لعملية تقدير الأحداث والمواقف. يُعتبر الضغط هنا تقديرًا للمواقف كمهددة أو ضارة أو تمثل تحدياً، مما يؤثر على استجابات الأفراد وتكيفهم مع هذه المواقف في بيئة العمل الصحي، على سبيل المثال، قد يُعتبر الضغط النفسي من قبل العاملين في المجال الصحي كنتيجة لتقديرهم للضغوط التي تأتي من تواجدهم مع المرضى ذوي الحالات الصعبة أو المواقف الطارئة التي تتطلب قرارات سريعة وتدخلات مستمرة.

نفترض في هذه الدراسة أن العلاقة بين الولاء التنظيمي والضغط النفسية في المستشفيات والقطاع الصحي العام تمثل تفاعلاً معقداً، حيث تؤثر الضغوط النفسية الناتجة عن بيئة العمل، مثل الضغوط الشديدة والتعامل مع الحالات الطارئة، سلباً على مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين، مما يؤدي إلى الإرهاق والإحباط وتقليل رغبتهم في البقاء في المؤسسة. وعلى الجانب الآخر، يمكن أن يؤثر مستوى الولاء التنظيمي على كيفية تعامل العاملين مع الضغوط النفسية،

حيث يكون للارتباط القوي مع المستشفى دور في تعزيز القدرة على التكيف مع الظروف الصعبة والتحديات، مما يقلل من تأثير الضغوط النفسية على أدائهم ورفاهيتهم النفسية، تحسين عوامل مشتركة مثل طبيعة القيادة وثقافة العمل وفرص التطوير المهني والتوازن بين العمل والحياة الشخصية يمكن أن يساهم في خلق بيئة عمل أكثر صحة وتشجيعاً للولاء التنظيمي وتقليل الضغوط النفسي

2. الجانب الاجرائي: نتطرق الآن في هذا المبحث للإجراءات التي تمت في الجانب الميداني من هذه الدراسة بشقيها الكمي والكيفي، من حيث المنهج المتبع والعينة وعرض للخصائص السيكوسوماتية لأداة الدراسة، ونتطرق أيضاً للأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل النتائج المتحصل عليها.

التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة

الولاء التنظيمي : هي الدرجة التي يحصل عليها قابلات الصحة العمومية (كعينة من القطاع الصحي العام) على مقياس الولاء التنظيمي للعميري 2021.

الضغوط النفسية : هي الدرجة التي تم تحديده في هذه الدراسة على أنه استجابة تبدي فيها القابلة تقييماً سلبياً نتيجة مثيرات تنظيمية لا توافق أهدافها، وهو الدرجة التي تحصل عليها القابلات من خلال مقياس الضغط النفسي المختصر لـ John Ehrenreich 2006.

3. منهج وأدوات الدراسة

● الطريقة المتبعة وأدوات الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي على مجتمع دراسة تمثل في قابلات الصحة العمومية قُدر بـ 178 من أصل 208 قابلة في الصحة العمومية وتم تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس الولاء التنظيمي للعميري لـ 2021 المبني على Meyer and Allen's Model 1991 . المقياس المستخدم هو نموذج نظري يستخدم لقياس الولاء التنظيمي، ويتألف من ثلاثة أبعاد رئيسية: الولاء العاطفي، الولاء الاعترازي، والولاء المستمر. ويتم قياس هذه الأبعاد من خلال استخدام استبيان يتضمن 13 فقرة، توزعت على الأبعاد الثلاثة كالتالي: الولاء العاطفي (5 فقرات)، الولاء الاعترازي (5 فقرات)، والولاء المستمر (3 فقرات). يتم تقييم الاستجابات على هذه الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تتراوح الدرجات من 1 (قليل جداً) إلى 5 (كثير

جدًا). والذي تميز بصدق وثبات عاليين بعد حساب الخصائص السيكومترية (قُدر الصدق 0,84 والثبات 0,72)

ومقياس مستوى الضغط النفسي المختصر، لجون أوررايش John Ehrenreich، 2006 واستخدمته الفيدرالية العالمية لشركات السويسرية. من خلال (16) عشرا بندا، ويلي كل بند أربع بدائل تقابلها الدرجات (أبدا 1، نادرا2، أحيانا3، دائما4) والذي تميز بصدق وثبات عاليين بعد حساب الخصائص السيكومترية (قُدر الصدق 0,96 والثبات 0,84)

● **حدود الدراسة :**

تم إجراء الدراسة من تاريخ: جانفي 2014 إلى غاية جوان 2014 بكل المؤسسات الصحية العامة في ولاية- بسكرة-. (مسح اجتماعي)، حيث قُدر حجم المبحوثات في هذه الدراسة بـ 208 قابلة : (30 في الدراسة الاستطلاعية) و(178 في الدراسة الأصلية) من أصل 220 قابلة كما هو مبين وفق الجدول التالي :

الجدول 1: توزيع عينة الدراسة على المؤسسات الاستشفائية

عدد/ مجموعات القابلات	توزيع القابلات على المؤسسات الصحية
22	المؤسسة الاستشفائية العمومية طولقة
62	المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بسكرة
33	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة
34	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة
16	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية زريبة الواد
05	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة
28	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية طولقة
10	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ولاد جلال
12	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القنطرة
220	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بمساعدة البيانات المفاد بها من مديرية الصحة لولاية بسكرة

4. عرض وتفسير نتائج الدراسة

بعد تطبيق مقياس "الولاء التنظيمي"، ومقياس "مستوى الضغط النفسي" على قابلات الصحة العمومية لولاية بسكرة، وفيما يلي عرض ومناقشة لتساؤلات الدراسة.

قُدِّر متوسط مستوى الولاء التنظيمي 37 % لدى قابلات الصحة العمومية، بينما مستوى الضغط النفسي بـ 67 % من عينة 178 قابلة

جدول رقم (2): يوضح مستوى متغيرات الدراسة لدى قابلات الصحة العمومية لولاية بسكرة.

المتغيرات	الولاء التنظيمي	الضغط النفسي
المستوى	37 %	67 %
التعليق	متوسط	مرتفع

هذا يشير إلى وجود فجوة كبيرة بين مستوى الولاء التنظيمي ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية في المؤسسات الصحية. يمكن تفسير ذلك بأن العوامل التي تؤثر على الولاء التنظيمي قد تكون مختلفة عن تلك التي تؤثر على مستوى الضغط النفسي. على سبيل المثال، قد تكون هناك عوامل مثل الدعم الاجتماعي، الثقة في الإدارة، وجود فرص التطوير الوظيفي تؤثر بشكل أكبر على مستوى الولاء التنظيمي، بينما قد تكون هناك عوامل أخرى مثل ضغوط العمل، الحمل العملي الثقيل، وعدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية تؤثر بشكل أكبر على مستوى الضغط النفسي.

أما بخصوص العلاقة بين الولاء التنظيمي والضغط النفسي يتضح أن معامل الارتباط بين متغير "الولاء" ومتغير مستوى الضغط النفسي يساوي 0,006 وبالتالي لا توجد علاقة ارتباطية بين الولاء التنظيمي، ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية _ لولاية بسكرة "

جدول رقم (3): يوضح معامل الارتباط بين درجة " الولاء التنظيمي " ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية لولاية بسكرة.

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة
الولاء /مستوى الضغط النفسي	- 0.006	غير دال
العينة	178	

تشير هذه النتيجة إلى عدم وجود علاقة ارتباطية يُعتد بها إحصائياً بين متغيري الولاء التنظيمي ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية في ولاية بسكرة. يعني ذلك أن التغير في مستوى الولاء التنظيمي لا يتزامن بشكل يُعتبر دالاً إحصائياً مع التغير في مستوى الضغط النفسي لديهن.

تفسير ذلك قد يكون معقداً ويرتبط بعوامل متعددة. على سبيل المثال، قد يكون هناك عوامل أخرى تؤثر على مستوى الضغط النفسي لدى القابلات في تلك الولاية، مثل طبيعة العمل أو الظروف المحيطة بهن خارج العمل. قد تكون هناك أيضاً تأثيرات نفسية أو اجتماعية محلية تؤثر على العلاقة بين هذين المتغيرين.

بناءً على نظرية التكامل النسقي Social Identity Theory، وضمن هوية الجماعة والولاء التنظيمي يتبنى الأفراد هويات تنظيمية تربطهم بالمؤسسة التي يعملون فيها، ويشعرون بالولاء نحوها نتيجة لانتمائهم لهذه المجموعة، فإذا كان الضغط النفسي لا يؤثر سلباً على هذا الانتماء، فقد يكون لديهم قدرة على الحفاظ على مستوى عالٍ من الولاء التنظيمي بغض النظر عن مدى الضغط النفسي الذي يواجهونه⁸، كما الضغط النفسي يمكن أن يكون مؤثراً على الأفراد، إلا أنه قد لا يكون له تأثير كبير على انتماءهم للمؤسسة. فقد يكون لدى قابلات الصحة العمومية تواصل اجتماعي قوي مع فريق العمل ما يعزز من شعورهم بالولاء تجاه المؤسسة بشكل مستقل عن مستوى الضغط النفسي. كما قد يؤدي تكيف الأفراد مع الضغوط النفسية في بيئة العمل إلى تطوير استراتيجيات تساعد على الحفاظ على مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي. فقد

يعتمدون على دعم زملائهم ومديريهم للتعامل مع الضغط بشكل صحيح دون أن يتأثر ذلك بولاءهم للمؤسسة.

بناءً على ذلك، يمكن تفسير عدم وجود علاقة ارتباطية بين مستوى الولاء التنظيمي ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية في ولاية بسكرة بأن الانتماء والولاء نحو المؤسسة قد يكونان قويين بما يكفل استمرارهما على الرغم من وجود مستوى مرتفع من الضغط النفسي.⁹ في سيكولوجيا العمل نجد نظرية الشواغل المهنية *Professional Role Strain Theory* التي تركز على التوترات والصراعات التي يواجهها الأفراد في أداء دورهم المهني، والتضارب بين متطلبات الدور والقيم والمعتقدات الشخصية يطور المرونة في بيئات العمل، وتسمى الكفاءة التي يواجه بها الأفراد الشواغل المهنية بالمرونة، يمكننا أن نفترض أن قابلات الصحة العمومية طورن درجة جيدة من المرونة¹⁰.

يبدو أن نظرة القابلات للولاء التنظيمي قد تكون متنوعة. فمن خلال معامل الارتباط الذي يساوي 0.006 بين متغير الولاء ومتغير مستوى الضغط النفسي، يمكن استنتاج أنه لا يوجد علاقة ارتباطية ملحوظة بين الولاء التنظيمي ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية في ولاية بسكرة.

هذه النتيجة تشير إلى أن القابلات قد تميل إلى تفضيل الولاء التنظيمي بشكل مستقل عن مستوى الضغط النفسي الذي يمكن أن يواجهنه في بيئة العمل. قد يعكس هذا تمسكهن بقيم ومبادئ المؤسسة أو رغبتهن في البقاء في وظائفهن بغض النظر عن الضغوط النفسية التي قد تواجههن.

تعتبر هذه النتيجة مهمة للتفكير في سياقها، ويمكن أن تشير إلى أهمية دراسة العوامل الأخرى التي قد تكون لها تأثير على مستوى الضغط النفسي لدى القابلات في هذه الولاية، وكذلك لفهم العلاقة الدقيقة بين الولاء التنظيمي ومستوى الضغط النفسي في سياق الرعاية الصحية العامة.

الخاتمة :

في الأخير يمكن اختتام الورقة البحثية بتأكيد أهمية فهم علاقة القابلات بين الولاء التنظيمي والضغط النفسي في بيئة العمل. يمكن توجيه الاهتمام المستقبلي نحو دراسات تعمق في العوامل

التي تؤثر على الولاء التنظيمي في مجالات الرعاية الصحية، مع التركيز على تطبيقاتها العملية في تحسين بيئة العمل ورفاهية الموظفين. كما يُنصَح بإجراء دراسات مشابهة في مناطق أخرى من الجزائر لفهم التحديات الفريدة التي تواجهها القابلات في مختلف السياقات. تعتبر مهنة القبالة ورعاية الأمومة نموذجًا مهمًا لدراسة التوازن بين الولاء التنظيمي والضغط النفسي، ويمكن أن توفر النتائج القيمة لتحسين شروط العمل وتعزيز الرعاية الصحية للنساء والأطفال في الجزائر.

المراجع:

1. الهاشمي لوكيا، وفتيحة بن زروال. (2002). الإجهاد. الجزائر: مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة.
2. ترمول مُحمد لظفي، (2020)، الولاء التنظيمي المجدد للأداء الوظيفي بين النظري والواقع الإداري الوشم، مجلة الباحث الباحث في العلوم.
3. خوجة مليكة شارف. (2010). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، - دراسة مقارنة ف المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) _ دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو. تيزي وزو: قسم عل النفس جامعة تيزي وزو.
4. خيضر كاظم. (2009). السلوك التنظيمي، ط1. عمان _الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
5. فريدة زيني. (2012). الولاء لدى اساتذة الجامعة وأثره على الاداء الوظيفي دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس-الجزائر-المغرب اطروحةمقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه تخصص علوم التسيير. الشلف الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة حسيبة بن بوعلي.
6. مازن فارس رشيد. (2003). الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي " تحليل للمفهوم والأبعاد السلوكية لتطبيقاته". عمان _لأردن: مركز البحوث.
7. مُحمد حمزة امين عبد الله. (2022). محددات الولاء التنظيمي وآثاره: دراسة تحليلية بجامعة بني سويف. المجلة العلمية لكلية الآداب مج، 11 ع 4.

8. A. Bartel, C., Blader, S., & Wizesniewki, A. (2007). Identity and the Modern Organization.

9. J.C.Turner. (1987). Social Catégorisation and self-concept , Advances in Group Processes. England.

10. Lazarus, P. (1981). Alienation and its Psychologie correlates. England: Journal of Social Psychology.

الهوامش:

¹ محمد حمزة أمين عبد الله، محددات الولاء التنظيمي وآثاره: دراسة تحليلية بجامعة بني سويف، المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة بني سويف، مصر، مج 11، ع 4، 2022، ص 69.

² مازن فارس رشيد، الهوية التنظيمية والتمائل التنظيمي " تحليل للمفهوم والأبعاد السلوكية لتطبيقاته "، مركز البحوث، عمان - الأردن، 2003، ص 36

³ المرجع نفسه، ص 36

⁴ فريدة زنيبي، الولاء لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس-الجزائر-المغرب، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه تخصص علوم التسيير، الشلف، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة حسيبة بن بوعلوي، 2012، ص 38

⁵ خوجة مليكة شارف، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، - دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) - دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، قسم عل النفس، جامعة تيزي وزو. الجزائر، 2010، ص 58

⁶ Lazarus, P, Alienation and its Psychologie correlates, England, Journal of Social Psychology, 1981, p58

⁷ الهاشمي لوكيا، فتحة بن زروال، الإجهاد. الجزائر: مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة، 2002، ص 44

⁸ J.C.Turner, Social Catégorisation and self-concept , Advances in Group Processes, England, 1987, p60

⁹ A. Bartel, C., Blader, S., & Wizesniewki, A, Identity and the Modern Organization, 2007, p15

¹⁰ خيضر كاظم، السلوك التنظيمي، ط 1. عمان_الأردن: إثراء للنشر والتوزيع، 2009، ص 15