

علاقة إدراك التغيير التنظيمي بالضغط في موقع العمل : الدور المعدل لتقدير الذات والسند الاجتماعي التنظيمي

ميلاد بوحفص

أستاذة مساعدة قسم علم النفس

جامعة الجزائر 2

ملخص

يهدف البحث الحالي إلى اختبار أثر إدراك التغيير التنظيمي في الضغط وكذا الدور الوسيط لتقدير الذات ودور السند الاجتماعي التنظيمي كمعدل للوسيط في التأثير المباشر وغير المباشر في الضغط. لتحقيق ذلك تم جمع البيانات من عينة تتكون من 304 مشرفا في مؤسسة عمومية جزائرية تعيش تغييرات تنظيمية واسعة. تؤكد النتائج المحصل عليها فرضيات البحث باستخدام النموذج رقم 8 لاختبار تأثير المتغيرات الوسيطة والمعدلية (Modèle 8, Hayes, 2013). سمحت هذه النتائج بتقديم اقتراحات التدخل لتخفيف الضغط التنظيمي على من هم في مواجهة التغيير التنظيمي.

Résumé

La présente étude vise à vérifier l'effet direct de la perception du changement organisationnel sur le stress au travail, de même que sont effet indirect à travers l'estime de soi comme variable médiatrice et du support social organisationnel en tant que modérateur de l'estime de soi. Pour ce faire, 304 responsables ont répondu à des échelles mesurant ces variables. Les résultats des analyses de médiation et de modération appuient les hypothèses. La discussion présente des pistes d'intervention dans les situations de changement organisationnel.

مقدمة

مما لا شك فيه فإن المؤسسات الجزائرية - بمختلف أنواعها - تعيش تحولات اقتصادية فرضتها المعطيات العالمية الجديدة التي تركز على مبدأ المنافسة والبقاء للأقوى، حيث بات مفروضا عليها التكيف مع متطلبات عصر السرعة كي تضمن بقاءها واستمرارها. غير أن بلوغ هذا الهدف لا يتم بمعزل عن تهمة الموارد البشرية إلا أن هذه الأخيرة لا تحظى بالاهتمام الكافي وهذا ما يؤكد به حفص عبد الكريم (1995) الذي يرى بأن الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر خطت خطوة كبيرة إلى الأمام بالمؤسسات نحو الفعالية ومن هنا تحقيق النمو الاقتصادي إلا أنها لم تصل إلى النخاع الشوكي للتنسيق التنظيمي، حيث اقتصر على النواحي الهيكلية وتحديث التكنولوجيا مهملة إلى حد بعيد التركيبة البشرية. في هذا الصدد يؤكد عدد من الباحثين (Armstrong- Stassen, 1994; Nelson, Cooper & Jackson, 1995) أن التغييرات التنظيمية يغلب عليها طابع التعقيد وطول مدة تنفيذها، كما أن الدراسات والأبحاث التي تناولت هذه الظاهرة التنظيمية (التغيير التنظيمي) لم تهتم بدراسة انعكاسات هذه التحولات على الجانب الإنساني لمختلف أفراد التنظيم خاصة فئة الإطارات الوسطى التي تلعب دورا لا يستهان به في إنجاح التغيير من خلال دافعيته والتزامها وتعرضها بالتالي لضغوط في مكان العمل (Armstrong-Stassen, 1994). وإذا كان من الصعب تقييم الانعكاسات السلبية للتغيرات التنظيمية على الجانب النفسي للموظفين فإن الكثير من الباحثين تنبهوا إلى أن هناك ارتفاع محسوس في مظاهر الضغط والإرهاك المهني عند الموظفين، ويرجعون ذلك إلى شدة المنافسة الاقتصادية التي يشهدها العالم اليوم (Bruchon-Schweitzer and Duntzer, 1994 ; Everaere, 1997).

تؤدي هذه التغييرات المتتالية إلى تعقيد العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين بها، وقد يؤدي هذا التعقيد حسب كمال نور الله (1992) إلى انحراف إدراك الفرد للواقع الجديد الذي هو فيه فبتذبذب هذا الإدراك سيميل الفرد إلى مقاومة التغيير مما يؤدي إلى كبح القدرة على التكيف، لذا فمن المهم معرفة مدى إدراك الفرد للتغيير التنظيمي ونظراته إليه حيث أشار كل من Lazarus and Folkman (1984) إلى أن الفرد عندما يواجه موقف جديد فإنه يقوم بعملية تقييم أولية تتمثل في تقييم مدى تأثير مكونات هذا الموقف على حياته، فقد يمثل نفس الموقف مصدر تهديد بالنسبة لشخص ومصدر تحدي بالنسبة لشخص آخر وقد يكون شخص ثالث بين التحدي والتهديد مما يجعله يتخذ موقفاً حيادياً. يندرج هذا الوصف ضمن نظرية التفاعل المتبادل للضغط التي قال بها Lazarus and Folkman (1984) والتي يرتبط فيها الضغط بالمواقف خاصة تلك المتعلقة بمدى قدرة الفرد على مواجهة المواقف ويتجلى ذلك من خلال تعريفهما للضغط على أنه استجابة لمتطلبات الموقف نتيجة الشك في مدى قدرته على مواجهتها. يبدو من الضروري الاهتمام بدراسة إدراك العامل للتغيير حتى نستطيع تحديد هل ما يدركه من عوامل يمثل مصدر تهديد لمصالحه أو العكس، وهذا قد يسمح بمعرفة مستوى الضغط النفسي الذي يعتبر كمؤشر مهم للصحة النفسية الاجتماعية والجسمية، فالإنسان حسب انتصار يونس (1993) بحاجة إلى تنظيم البيئة في إطار ذي معنى بتكوين صورة واضحة ومنظمة ومفهومة عن نفسه وعن العالم من حوله لتصبح بمثابة الإطار المرجعي لسلوكه. غير أن كثير من الدراسات السابقة التي عالجت موضوع التغيير التنظيمي لم تهتم بدراسة إدراك التغيير كمتغير معرفي مهم لوصف المعاش النفسي الذي يحتوي على متغيرات تعتبر ذات أهمية كبيرة من أجل التشخيص والتنبؤ بمظاهر سوء التكيف والصحة النفسية للعامل التي يأتي الضغط على رأسها هذا بالإضافة إلى المتغيرات المتعلقة بالجمال النفسي الاجتماعي والتي تلعب دوراً وقائياً للحفاظ على الصحة النفسية

والجسمية للفرد كتقدير الذات ومركز الضبط والسند الاجتماعي التنظيمي (Fugate, Kinicki, & Prussia, 2008 ; Fisher, 2001).

إدراك التغييرات التنظيمية هو تقدير ذاتي مبني على أساس احتمالات نتائج إيجابية وأخرى سلبية للتغيير التنظيمي (Sjoberg, Moen & Rundom, 2004). بالفعل ينجم عن التغيير التنظيمي احتمال التعرض إلى خبرات سلبية حدد Jex and Beehr (1991) بعضها في تغير الأجر وفقدان بعض الامتيازات وتأثر سيرة التطور المهني فإذا كان هذا الاحتمال موجود فعلا فإن إدراك العمال له يختلف من فرد إلى آخر. تشير نتائج بعض الدراسات السابقة إلى تأثير الخصائص الشخصية كالفعالية الذاتية ومركز التحكم في إدراك التغييرات التنظيمية (Van Djik, 2009) غير أن من الخصائص الأخرى التي يمكن أن تلعب هذا الدور أيضا نذكر تقدير الذات خاصة وأنه مفهوم قريب من مفهوم الفعالية الذاتية. فمفهوم تقدير الذات يحتل مكانة محورية لدى علماء النفس والصحة النفسية كونه يرتبط بتغيرات متباينة منها الاعتماد على الذات ومشاعر الثقة بالنفس وإحساس المرء بكفاءته وتقبل الخبرات الجديدة وفاعلية الاتصال الاجتماعي. حسب حمود فتحي عكاشة (1990) فإن كوبر سميث Cooper (1970) Smith ينظر إلى تقدير الذات على أنه الحكم الشخصي للفرد على قيمته الذاتية، والتي يتم التعبير عنها من خلال اتجاهات الفرد عن نفسه. أما بالنسبة للباحثين Dolan & Arsenault (2009) فتقدير الذات هو مجموعة الاتجاهات والمعتقدات التي يستدعيها الفرد عند مواجهته العالم المحيط به، فهو حكم الشخص تجاه نفسه وقد يكون هذا الحكم بالموافقة أو الرفض.

على المستوى الامريقي أظهرت الدراسات التي قام بها سلامة ممدوحة محمد (1991) في مجال تقدير الذات أن الأشخاص ذوي التقدير المرتفع للذات يؤكدون دائما على قدراتهم وجوانب قوتهم وخصائصهم الطيبة. ويضيف Pierce and

Gardner (2004) أنهم أكثر ثقة بآرائهم وأحكامهم وأكثر تقبلاً للنقد ويتأثرون بالمعلومات المشجعة والمطمئنة أكثر من تأثرهم بالمعلومات المتشائمة والمهددة. من جهة أخرى فإن تقدير الذات يرتبط بالمعاش النفسي فعن Pierce, Gardner and Crowley (2015) تشير نتائج الدراسة المسحية التي قام بها Bowling et al (2010) أن تقدير الذات استخدام مع متغيرات لقياس المعاش النفسي في مكان العمل كالرضا عن العمل والالتزام التنظيمي وأن الكثير من هذه الدراسات أظهرت ارتباطاً موجبا بين هذه المتغيرات وتقدير الذات في مكان العمل. ولقد أشار محمد الحمدي الماضي (2000) أن برنز (1990) Burns قد أوضح أن الأفراد ذوي تقدير الذات المرتفع يكونون أقل عرضة للضغط النفسي الناتج عن الأحداث الخارجية كما أنهم قادرون على صد المشاعر السلبية الداخلية. يرى بدر حامد أحمد رمضان (1995) أن تقدير الفرد لذاته في المواقف المختلفة يختلف تبعاً لتغير مفهومه عن ذاته من خلال علاقاته الشخصية بالآخرين فالفرد يميل إلى مقارنة نفسه بمن حوله إذا احتاج إلى تقديراً لذاته، فقد يقدر ذاته بدرجة عالية إذا كانت هذه العلاقة إيجابية وفيها سند ويقدر ذاته بشكل سالب إذا كان تقدير الآخرين له سالباً في هذا الموقف.

يشير السند الاجتماعي التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة من خلال مشرفيها برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم (George, 1999). وتفترض نظرية السند الاجتماعي التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء فهي تشمل مثلاً الصداقة والاحترام والمحبة، كما تتضمن الأجر والخدمات والمعلومات (Batson, 1993)، وبناء على تلك المشاركة وجب على العاملين الوفاء بهذا الدين من خلال

التزامهم الوجداني وبذل الجهد (Eisenberger, Shore & Shore, 1995 ; Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski and Rhoades, 2002). غير أن كل ذلك يتوقف على مدى إدراك العاملين لهذا السند التنظيمي. يشير إدراك السند التنظيمي (POS) إلى اعتقاد الأفراد وشعورهم باهتمام المنظمة برغبتهم وتقديرها لأفكارهم وإسهاماتهم، مما يخلق لديهم مشاعر الالتزام والانتماء التي تجعلهم سعداء وراضين ويظهر ذلك من خلال زيادة دافعيتهم للإنجاز (Eisenberger et al, 1986) ومن ثم يمكن القول أن إدراك السند التنظيمي يعد مؤشراً على التزام المنظمة تجاه مرؤوسيه (Shore & Tetrick, 1997).

سنحاول في البحث الحالي تحديد دور تقدير الذات كوسيط مُعدّل بالسند الاجتماعي التنظيمي في العلاقة بين إدراك الفرد للتغيرات التنظيمية والضغط. يمثل الضغط المتغير التابع في تصميم الباحث الحالي ويمثل إدراك التغيير التنظيمي المتغير المستقل ومتغير تقدير الذات المتغير الوسيط. وأخيراً السند الاجتماعي التنظيمي معدل الوسيط كما هو موضح في الشكل رقم 1.

الفرضيات

تشارك المتغيرات الأربعة التي تم التطرق إليها في خاصية أنها عوامل نفسية وهذا ما يسمح بوضع فرضيات تكون كالتالي:

الفرضية الأولى

توجد علاقة سالبة دالة بين تقدير الذات والضغط الناتج عن التغيرات التنظيمية.

الفرضية الثانية

يعدل تقدير الذات العلاقة بين إدراك التغيير التنظيمي والضغط الناتج عن التغييرات

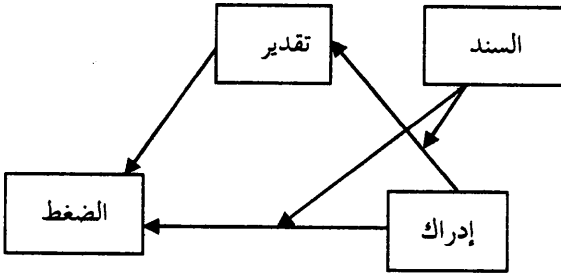
التنظيمية

الفرضية الثالثة

يعدل إدراك السند الاجتماعي التنظيمي دور تقدير الذات في العلاقة بين إدراك التغيير التنظيمي والضغط (أنظر الشكل رقم 1).

الشكل رقم 1: نموذج البحث لختبار الدور المعدل لتغيري تقدير الذات والسند

الاجتماعي التنظيمي



منهج البحث

المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج الوصفي باعتبار الباحثة تريد تحديد العلاقات بين مجموعة من المتغيرات وأيضا وصف الدور المعدل لتغير إدراك السند الاجتماعي التنظيمي والدور الوسيط لتغير تقدير الذات.

عينة البحث

أجري البحث على عينة من إطارات أحد فروع شركة سوناتراك (Sonatrach) وهو فرع النقل عبر الأنابيب حيث يعرف الفرع والشركة ككل تطبيق تغييرات تنظيمية على كل المستويات. تكونت عينة البحث من 304 مشرفا من المجموع الكلي البالغ 910 مشرفا من مختلف المستويات الهرمية وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة قصدية. بلغ عدد الذكور 228 فردا أي ما يعادل 75%، أما عدد الإناث فقد بلغ 76 أنثى أي بنسبة 25%.

أدوات القياس

تم بناء مقياس إدراك التغيير الذي يتكون من 15 بنداً ويقاس بعدين لإدراك التغيير وهو يتراوح بين إدراك التغيير كتحدٍ وإدراك التغيير كتهديد. تدل الدرجة العالية على إدراك المحيِّب للتغيير كتحدٍ في حين تشير الدرجة المنخفضة على أن التغيير يدرك كتهديد. أما مقياس الضغط المهني فيتكون من 34 بنداً (صلاح الدين قريد، 2016). كما يتكون مقياس تقدير الذات (سلامة بمدوحة محمد، 1991) من 10 بنود. ويتكون مقياس السند الاجتماعي التنظيمي (Bourbonnais, Brisson, Moisan, and Vézina, 1996) من 11 بنوداً تقيس التقدير والمساعدة التي يقدمها كل من المشرف والزملاء. وفيما يخص التنقيط تم إتباع طريقة التدرج التجميعي لليكرت حيث يتكون هذا السلم من خمسة إجابات تتراوح بين موافق بشدة (5 درجات) ومعارض بشدة (درجة واحدة).

قامت الباحثة بحساب صدق المقاييس باعتماد طريقة الاتساق الداخلي، وكانت الارتباطات قوية ودالة بالنسبة لكل المقياس. كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ α للوقوف على ثبات المقاييس والنتائج المدونة في الجدول رقم 01 تدل على تمتع كل المقاييس بثبات عال جداً.

الجدول رقم 01 : قيم معاملات الارتباط للمقاييس والاتساق الداخلي

المقاييس	الارتباطات	معامل ألفا α
إدراك التغيير التنظيمي	0.84 – 0.58	0.97
الضغط المهني	0.78 – 0.55	0.97
تقدير الذات	0.86 – 0.59	0.94
السند الاجتماعي التنظيمي	0.96 – 0.84	0.98

جُمعت المقاييس في رزمة ووزعت من طرف المشرفين في كل فرع النقل عبر الأنابيب على التراب الوطني باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. وقد

استرجعت الباحثة 304 رزمة كان بعضها ناقصا لكن تم تجاوز ذلك باستخدام
تعلية "تعويض القيم المفقودة" التي يتيحها برنامج SPSS.

عرض وتحليل النتائج

عملا بتوصيات Becker (2005) فقد تم اختبار تأثير المتغيرات المراقبة في
المتغير التابع والمتغيرات المعدلة والوسيلة من خلال حساب دلالة الفرق بين
المتوسطات (اختبار "ت" وتحليل التباين) والانحدار البسيط، وقد تبين عدم وجود
فروق دلة لهذا فإن متغيرات السن والأقدمية في المؤسسة والحالة الاجتماعية
والمنصب لم تخضع لتحليل إضافية. يبين الجدول رقم 2 الإحصاءات الوصفية
(المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) ومعاملات الارتباط.

الجدول رقم 2: الإحصاءات الوصفية ومعاملات الارتباط بين متغيرات البحث

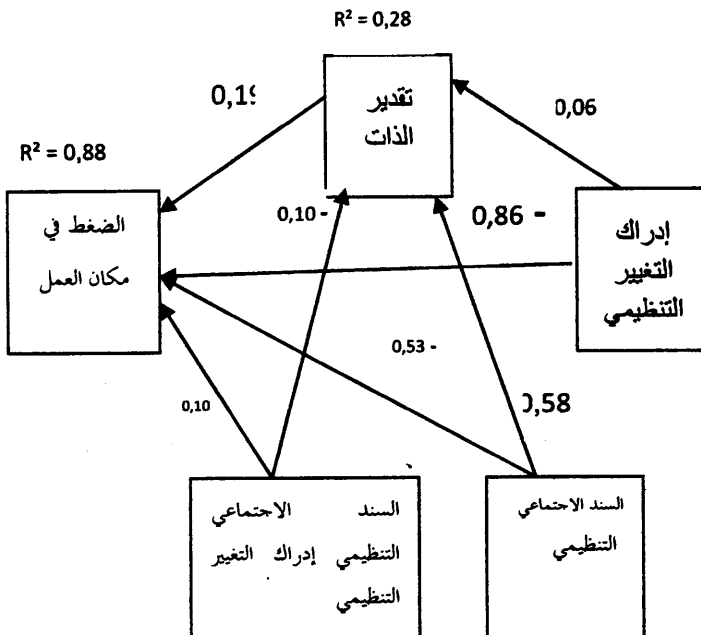
المتغيرات	المتوسط	الانحراف المعياري	1	2	3	4
إدراك التغير	2,75	0,78	1			
الضغط	3,64	0,75	-	1		
تقدير الذات	2,80	0,31	0,43	-	1	
السند الاجتماعي التنظيمي	2,66	1,26	0,97	-	0,93	1

تم اختبار فرضيات البحث باستخدام واجهة Process المحملة على برنامج IBM SPSS
1,8 (النموذج رقم 8 Modèle 8, Hayes, 2013) الذي يسمح باختبار دفعة واحدة التأثيرات
المباشرة وغير المباشرة للمتغيرات الوسيطة والمعدلة. يتبين من النتائج أن لإدراك التغير التنظيمي
أثر مباشر دال على الضغط ($\beta = -0,867, p < 0,001$). بمعنى كلما كان إدراك التغيرات
التنظيمية كتحدي قلّ الضغط، وعليه فإننا نقبل الفرضية الأولى التي توقعنا فيها وجود علاقة
سالبة دالة بين إدراك التغير التنظيمي والضغط. غير أن هذه العلاقة حسب الفرضية الثانية فإن

التأثير غير المباشر لإدراك التغيير التنظيمي في الضغط من خلال تقدير الذات كان دالا ($\beta = 0,189, p < 0,001$). بمعنى أن المشرفين الذين يدركون التغيير كتحدٍ ولديهم تقدير ذات عالي يزداد الضغط لديهم بفعل تدخل السند الاجتماعي التنظيمي الذي يؤثر مباشرة في تقدير الذات ($\beta = 0,586, p < 0,001$) ويزيد الضغط لديهم ليتراجع التأثير غير المباشر لإدراك التغيير عن طريق تقدير الذات المعدل بالسند الاجتماعي التنظيمي ($\beta = 0,535, p < 0,001$). كما تظهر النتائج تأثيراً موجباً لتفاعل السند الاجتماعي التنظيمي مع إدراك التغيير التنظيمي على الضغط في مكان العمل (التأثير = 0,10 دال عند 0,05) وتأثيراً سالباً لتفاعل نفس المتغيرين على تقدير الذات (التأثير = -0,10 دال عند 0,05). تؤكد كل هذه النتائج المعروضة في الشكل رقم 2 الدور الذي يلعبه السند الاجتماعي التنظيمي كمتغير معدل للوسيط المتمثل في تقدير الذات. على ضوء هذه النتائج فإننا نقبل الفرضيتان الثانية والثالثة.

الشكل رقم 2: نتائج اختبار دور السند الاجتماعي التنظيمي كمعدل للمتغير الوسيط

تقدير الذات



مناقشة النتائج

لقد حاولنا في هذا البحث تحديد دور كل من تقدير الذات والسند الاجتماعي التنظيمي في العلاقة بين إدراك التغيير التنظيمي والضغط خاصة في بعده النفسي. وكما كان متوقعا فقد أظهرت النتائج تأثير السند الاجتماعي التنظيمي في تقدير الذات الذي بدوره يتوسط العلاقة بين إدراك التغيير في الضغط. بالإضافة إلى ذلك فقد أظهرت النتائج وجود تأثير دال لتفاعل إدراك التغيير التنظيمي كمتغير مستقل والسند الاجتماعي التنظيمي كمتغير معدل في إدراك أفراد العينة لذواتهم من خلال تقدير الذات وأيضا في إدراك الضغط وعليه يمكن القول بأن السند الاجتماعي التنظيمي يؤثر في تقدير الذات الذي بدوره يؤثر في كيفية الاستجابة للتغيرات التنظيمية. في هذا الصدد يشير (Aubin, Couture, Lachance et Malo, 2015) أن نظرية المحافظة على المصادر التي عرضها (Hobfoll, 1989, 2011) تقدم تفسيراً لهذه النتيجة من حيث أن المصادر الاجتماعية (سند المشرف والزملاء) تمثل مرجعا في المحيط التنظيمي يمكن للفرد أن يحصل من خلاله على معلومات عن ذاته وعن المحيط بما يساعده على إدراك هذا المحيط بصفة أكثر واقعية. تؤكد هذه النتائج في مرحلة أولى تأثير تقدير الذات في اتفاق مع نتائج دراسات سابقة اختبرت تأثير عوامل نفسية أخرى في الضغط كالفعالية الذاتية (Van Schwarzer & Hullum, 2008 ; Dijk, 2009) أو مركز التحكم (Fisher, 2001). أما على المستوى المنهجي فإن البحث الحالي يوظف التصاميم التجريبية بمتغيرات مستقلة ومتغيرات وسيطة وأخرى معدلة وتابعة في محاولة لتوسيع استخدام هذا النوع من التصاميم لهذا فإن نتائج البحث الحالي على الرغم من محدوديتها يمكن أن تؤخذ كنموذج لتصميم بحوث أخرى في نفس الموضوع باختبار الدور المعدل أو الوسيط لبعض المتغيرات النفسية والموقفية في السلوك التنظيمي.

يمكن أن يكون لنتائج البحث الحالي بعض التطبيقات في التنظيمات خاصة فيما يتعلق بتسيير الموارد البشرية أثناء إحداث تغييرات تنظيمية هامة. فنظرا لأهمية السند الاجتماعي التنظيمي في تعديل الموظفين لتقدير الذات بتصحيح إدراكهم للتغيرات التنظيمية ومن ثم التعامل مع الضغط الذي قد يتولد عن هذه التغيرات بأكثر واقعية. من هذا المنطلق يمكن

للمؤسسات أن تعتمد دينامية جماعات العمل كمؤشر في تنظيم دورات التكوين لتفعيل دور جماعات العمل وتحسين التفاعلات الاجتماعية في مكان العمل قبل الاقبال على إحداث تغييرات مهمة. كما يمكن للمؤسسات أن تؤثر في إدراك عمالها للتعبيرات من خلال التكوين لرفع التحديات واختيار اساليب المواجهة الفعالة حسب الحالات التي تعترض المؤسسة وتعليمهم طرق التعامل مع الضغط.

يظهر البحث الحالي أهمية السند الاجتماعي التنظيمي كمتغير معدل لتقدير الذات ومؤثر على الضغط في مكان العمل لهذا فقد يكون من المجدي نفعا زيادة هذا النوع من السند والعمل على تمكين العامل من تكوين إدراك إيجابي للمحيط الاجتماعي التنظيمي. بما يسهل التفاعلات الاجتماعية. لذلك يجدر بالمؤسسات أن تضع بعض الاستراتيجيات لتشجيع السند الاجتماعي وتشجيع سلوك التعاون بين أفراد التنظيم والتركيز أكثر على الانصات والاتصال من خلال تنظيم دورات تكوين كما يقترح ذلك بعض الباحثين (Parker – Wilkins, 2006) قصد تنمية السلوك الايجابي واتجاهات ترتبط بإدراك السند الاجتماعي التنظيمي المقدم من طرف الرؤساء والزملاء على حد سواء.

المراجع

المراجع باللغة العربية

1. إنتصار يونس. (1993). السلوك الإنساني. القاهرة : دار المعارف.
2. بدر حامد أحمد رمضان. (1995). السلوك التنظيمي. الطبعة الثانية. الكويت : دار القلم للنشر والتوزيع.
3. بوحفص عبد الكريم. (1995). دور المشرف في إنجاح التغييرات التنظيمية. مجلة علم النفس.
4. حمود فتحى عكاشة. (1990). تقدير الذات وعلاقته ببعض المتغيرات البيئية والشخصية لدى عينة من أطفال مدينة صنعاء. الكويت : الجمعية الكويتية لتقدم الطفل العربي.
5. سلامة ممدوحة محمد. (1991). تقدير الذات و الضبط الوالدي للأبناء في نهاية المراهقة و بداية الرشد . مجلة دراسات نفسية ،المجلد 1، العدد 4.
6. فريد صلاح الدين. (2016). علاقة إدراك التغيير التنظيمي بالمعاش النفسي في ضوء بعض المتغيرات الوسيطة والمعدلة. أطروحة دكتوراه العلوم غير منشورة. قسم علم النفس. جامعة الجزائر 2
7. كمال نور الله. (1992). البيروقراطية والتغيير. دمشق: دار طلاس.
8. محمد المحمدي الماضي. (2000). إستراتيجية التغيير التنظيمي، مدخل إسلامي مقارن. القاهرة : دار النشر للجامعات.

المراجع باللغات الأجنبية

9. Armstrong-Stassen, M. (1994). Coping with transition: A study of layoff survivors. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 597-621.
10. Aubin, T., Couture, J., Lachance, V & Malo, M. (2015). Miser sur l'estime de soi organisationnelle et le soutien des collègues et du superviseur pour favoriser le bien-être psychologique au travail. *Humain et organisation* Volume 1 No 2, 1 -8.
11. Batson, C.D. (1993) Communal and exchange relationship: what is the difference? *Personality and social psychology Bulletin*, Vol. 19, 677 – 683.
12. Becker, T. E. (2005). Potential problems in the statistical control of variables in organizational research: A qualitative analysis with recommendations. *Organizational Research Methods*, 8, 274-289.
13. Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and

- literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-669.
14. Bourbonnais, R., Brisson, C., Moisan, J., & Vézina, M. (1996). Job strain and psychological distress in white-collar workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 22, 139-145. doi:10.5271/sjweh.122
 15. Bruchon-Schweitzer, M., & Duntzer, R. (1994). *Introduction à la psychologie de la santé*. Paris: Presses Universitaires de France. Collection « Psychologie d'aujourd'hui ».
 16. Dolan, S & Arsenault, M. (2009). *Stress, estime de soi, santé et travail*. Québec : Presses universitaires du Québec.
 17. Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565. doi: 10.1037//0021-9010.87.3.565.
 18. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceive organizational support. *Journal of Applied psychology*, Vol. 71, 500 – 507.
 19. Everaere, C. (1997). *Management de la flexibilité*. Paris: Economica.
 20. Fisher, R.T. (2001). Role stress, the type A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 13, 143-69.
 21. Fugate, M., Kinicki, A.J. & Prussia, G.E. (2008). Employee coping with organizational change: an examination of alternative theoretical perspectives and models. *Personnel Psychology*, 61, 1-36.
 22. George, M. 1999. *Organizational Behavior*. New York: Addison-Welsey Publishing Company.
 23. Hayes, A. F. (2013). Process: A versatile computational tool for observed variable
 24. mediation, moderation, and conditional process modeling [White paper]. Retrieved from
 25. <http://www.afhayes.com/public/process.pdf>.
 26. Jex, S., & Beehr, T. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9, 311-365.

27. Lazarus, R., & Folkman, R. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
28. Nelson, A., Cooper, C.L., & Jackson, P. R. (1995). Uncertainty amidst change: The impact of privatization on employee job satisfaction and well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 57-71.
29. Parker-Wilkins, V. (2006). Business impact of executive coaching: Demonstrating monetary value. *Industrial and Commercial Training*, 38, 122-127. doi: 10.1108/00197850610659373.
30. Pierce, J. L., Gardner, D. G., & Crowley, C. (2015). Organization-based self-esteem and well-being: empirical examination of a spillover effect. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. doi: 10.1080/1359432X.2015.1028377.
31. Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: mediation analyses. *Applied Psychology: an international review*, 57, 152-171.
32. Shore, L.M. and Tetrick, L.M. (1997). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 82, 434 – 443.
33. Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace*, 149–164. Westport, CT: Quorum.
34. Sjoberg, L., Moen, B.-E., & Rundmo, T. (2004). *Explaining risk perception. An evaluation of the psychometric paradigm in risk perception research*. Rotunde (84).
35. van Dijk, M. (2009). *Employee Self Efficacy and Job Stress during Organizational Change: The Mediating Effect of Risk Perception*. Faculty of Behavioral sciences, University of Twente Utrecht.