

الدعم التنظيمي لدى المشرف وعلاقته  
بالالتزام التنظيمي عند عمال المؤسسة  
الاستشفائية - مفتاح أنموذجا -

## The supervisor's organizational support and its relationship to the organizational commitment of the hospital workers - Meftah model-

شملا صافية  
جامعة لونيبي علي البلدة 2  
chemlalsaf@gmail.com  
نعموني مراد  
جامعة لونيبي علي البلدة 2  
namouni.mourad@yahoo.fr  
حداد ابراهيم\*  
جامعة لونيبي علي البلدة 2  
haddad.brahim1962@gmail.com

تاريخ القبول: اليوم/الشهر/السنة

تاريخ الاستلام: اليوم/الشهر/السنة

### ملخص:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام التنظيمي عند عمال المؤسسة الاستشفائية، وقد أجريت الدراسة على عينة تتكون من (40) عامل من سلك الإداريين في المؤسسة العمومية الاستشفائية ببلدية مفتاح، باستخدام مقياسان الأول للدعم التنظيمي والثاني يخص الالتزام التنظيمي، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج التالية وهي: عدم وجود علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام التنظيمي عند العمال في المؤسسة الاستشفائية من ناحية عامة، وبينت النتائج كذلك عن غياب العلاقة الارتباطية بين الدعم التنظيمي للمشرف وأبعاد الالتزام التنظيمي ككل (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري).  
الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، الالتزام التنظيمي، الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري.

### Abstract :

This study aimed to reveal the nature of the relationship between the supervisor's organizational support and the organizational commitment among the hospital workers. This is based on the descriptive analytical approach, and the study resulted in a set of the following results: the absence of a correlation between the supervisor's organizational support and the organizational commitment of workers in the hospital institution in general, and the results also showed the absence of a correlation between the supervisor's organizational support and the dimensions of commitment Organizational as a whole (normative commitment, emotional commitment, continuity commitment).

**Key words:** Organizational support, regulatory commitment, normative commitment, emotional commitment, continuity commitment.

## مقدمة :

ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر، والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، وتعتمد الإدارة على دعم المورد البشري قصد تحقيق النجاح وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسة، فالدعم التنظيمي الذي يدركه الموظفين في منظماتهم يظهر على شكل التزام نفسي بالمؤسسة.

ومن هذا المنطلق فالمؤسسة تسعى لتحقيق العدالة التنظيمية والأمن النفسي وأيضاً إحساس الفرد بالثقة في النفس والالتزام بالمؤسسة التي يعمل فيها، لكن كل ذلك يتوقف على طبيعة السياسات والاستراتيجيات التي تستخدم في المؤسسة خاصة ما يعرف بالدعم التنظيمي.

وعليه فدعم العاملين يمثل عنصر أساسي في بيئة العمل حيث لا يمكن تحقيق الالتزام داخل المؤسسة إلا إذا تحقق الدعم للأفراد، لكونه يعود بالنفع على المؤسسة أولاً ثم على عاملها ثانياً. وقد حظي هذا المتغير بقسط كبير من اهتمام الباحثين من خلال دراسة العلاقة بينه وبين الالتزام التنظيمي، الذي ينجح ويتحقق من خلال التفاعل بين دعم المرؤوسين للعمال وقدرتهم على الالتزام.

وانطلاقاً من هذا قمنا بإعداد دراستنا تحت عنوان الدعم التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية المفتاح أنموذجاً.

## أولاً: الإشكالية

تعتبر الموارد البشرية من أهم موارد المنظمة فهي المحرك الأساسي لكل النشاطات التي ينتج عنها تحويل المدخلات الى مخرجات ومع ان المنظمة تشمل عناصر متعددة كالأعمال والنشاطات و الموارد المتاحة والآلات ،الا ان العنصر البشري يعتبر اهم هذه العناصر حيث توجهه و تؤثر فيه متغيرات كثيرة و الدعم التنظيمي احد تلك المتغيرات و يعتبر الدعم التنظيمي اللوائح و التعليمات والجداول الداخلية التي وصفتها الشركة وفقاً للتشريعات المخصصة لأنشطة التنظيمية والتنفيذية و الإدارية في الهياكل العامة و الخاصة ،فحسب تعريف "عبد الحميد المغربي" ينعكس الدعم التنظيمي في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين و تقديم المعاملات و المساهمات والعناية بهم ،فقد حظي هذا المتغير بقسط من الاهتمام في مجال السلوك التنظيمي حيث عرفوه على انه الدرجة التي يدرك فيها الفرد ان المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته و مساهماته وتعتني به.<sup>1</sup>

ومن السلوكيات التي تتأثر بقيم الدعم في المنظمة نجد الدعم التنظيمي فهو من المفاهيم المهمة التي تناولتها الأبحاث و الدراسات الحديثة نظراً لأهميته في زيادة الإنتاجية لدى

الأفراد العاملين حيث عرف على أنه مجموعة السلوكيات التي يقوم بها العامل في مؤسسة عمله و التي توحى بمدى حرصه و رغبته في القيام بواجباته و التقيد بمعايير و قوانين المؤسسة و المتمثلة في مسؤوليته اتجاه المؤسسة وقد اتفق مجموعة من الباحثين على ان الالتزام التنظيمي استعداد نفسي ورغبة داخلية للعمل في المنظمة.<sup>2</sup>

لقد اكدت العديد من الدراسات السابقة على العلاقة القوية والمنطقية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي في مختلف القطاعات التي تنتمي اليها الشركات ومن بين هذه الدراسات نجد الدراسة التي أجراها<sup>3</sup> ، والتي ركزت على ثلاثة تصنيفات رئيسية شملت: العدالة، الدعم الاشرافي، المكافأة التنظيمية وظروف العمل وقد اكدت نتائج جميع الدراسات التي تم استعراضها على العلاقة الإيجابية بين هذه المتغيرات.

ونجد دراسة التي قام بها يحي وآخرون<sup>4</sup> والتي هدفت الى دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي من قبل اكاديمية المغتربين على عينة دراسة مؤلفة من 131مبحوث توصلت هذه الدراسة الى ان الدعم التنظيمي مهم جدا لزيادة درجة الالتزام التنظيمي.

وانطلاقا من ذلك هل يمكن أن نصل إلى نفس النتائج في المنظمات الجزائرية التي تحتاج إلى دراسات ميدانية حول موضوع علاقة الدعم التنظيمي بالالتزام التنظيمي وذلك راجع الى أهمية موضوعنا لكونه موضوع حديث يمس كافة المنظمات والذي قد يساهم في تحسينها.

تسعى هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح -لذلك نطرح الاشكال الآتي:

\*هل توجد علاقة بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام التنظيمي عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح أنموذجا-؟

### 1 أسئلة فرعية :

-هل توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام المعياري عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح أنموذجا- ؟

-هل توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام الاستمراري عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح أنموذجا- ؟

-هل توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام العاطفي عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح أنموذجا-؟

## 2 الفرضيات:

توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام التنظيمي عند عمال المؤسسة الاستشفائية -مفتاح أنموذجا-.

### الفرضيات الجزئية:

-هناك علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام المعياري عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح أنموذجا-

-هناك علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام الاستمراري عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح أنموذجا-.

-هناك علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام العاطفي عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح أنموذجا-.

### ثانيا: أهداف الدراسة :

-التعرف على العلاقة الموجودة بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية -مفتاح-.

-التعرف على العلاقة الموجودة بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري.

-التعرف على العلاقة الموجودة بين الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري.

-التعرف على العلاقة الموجودة بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي.

### ثالثا: أهمية الدراسة :

-تكمن أهمية الدراسة الحالية في مواكبتها للاتجاه الجديد للدراسات الحديثة التي أصبحت تركز على الجوانب الإيجابية للشخصية للموظفين والتي تنتمي إلى مجال السلوك التنظيمي.

-وكذلك تبرز أهمية هذه الدراسة في تناولها متغير الدعم التنظيمي لدى الرؤساء والمشرفين الذي يعتبر متغيرا هاما في الدراسات النفسية لما له من دور في تحقيق التحفيز والدافعية والأداء العالي للفرد وتمكينه من أداء دوره الفعال في المؤسسات ورفع من كفاءته في العمل.

-وتستمد الدراسة أهميتها كونها تتناول متغير الإلتزام التنظيمي الذي يعتبر حاليا بؤرة تركيز الكثير من الباحثين في علم النفس وعلم الاجتماع، والذي يندرج ضمن المفاهيم الإيجابية في السلوك التنظيمي.

-وكذلك تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية العينة والتي تمثل الموظفين في المؤسسة الاستشفائية، وذلك لما يتسمون به من خصائص تفرضها طبيعة المهنة التي يشغلونها وما

يتسمون به من خصائص تفرضها طبيعة تخصص علم النفس الذي يختص بدراسة السلوك الإنساني من جميع جوانبه النفسية والاجتماعية والفيسيولوجية والعقلية والانفعالية وغيرها وعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها وذلك لمساعدته على التوافق والتكيف مع جميع المواقف المختلفة التي تصادفه في الحياة وكل هذا بالطريقة العلمية في البحث.

-بالإضافة إلى إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية لتوظيفها في التخطيط والتوجيه مستقبلا والتي من شأنها أن تلبي حاجيات وفق منهجية علمية يمكن أن تساهم في تعزيز الدعم التنظيمي للموظفين في مواجهة ضغوط الحياة وتحسين مقومات الأداء والفعالية لديهم. والرفع من التزامهم التنظيمي تجاه المؤسسة التي ينتمون إليها.

-كما يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في مجال الدراسات النفسية والمهنية في تصميم برامج تكوينية، تسمح بتوجيه طاقاتهم وإمكانياتهم فيما يساعد على حل مشكلاتهم عن طريق الدعم التنظيمي من طرف المسؤولين والرؤساء والمشرفين، باعتبارها دافع إلى تحقيق الالتزام التنظيمي لديهم.

#### رابعاً: تحديد مفاهيم الدراسة :

##### 1. الدعم التنظيمي :

- لغة: الدعم: مصدر دعم، دعماً، أسنده بشيء يمنعه من السقوط، يقال دعم فلاناً، اعانه وقواه<sup>5</sup>

التنظيم: مصدر نظاماً، ألفها وضم بعضها الى بعض<sup>6</sup>

- اصطلاحاً: هو انعكاس في صورة القيم التنظيمية بالأفراد العاملين وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية.

-إجرائياً: هي مجموع الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس الدعم التنظيمي

##### 2 . الالتزام التنظيمي:

-اصطلاحاً: الشعور بالولاء اتجاه المنظمة التي ينتمي إليها من خلال الاندماج في العمل وتبني قيمه.<sup>7</sup>

-إجرائياً: هي مجموع الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس الالتزام التنظيمي "لمائتر".

### 3. الالتزام الاستمراري:

-اصطلاحاً: يسمى الالتزام المستمر، المحسوب، البقائي، السلوكي، يشير الى قوة الفرد للبقاء في العمل بمنظمة معينة ولاعتقاده بان ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة الخدمة في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت.<sup>8</sup>  
-اجرائياً: هي مجموع الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق بعد الالتزام الاستمراري "لمائر"، المكون من 6 فقرات.

### 4 . الالتزام العاطفي:

-اصطلاحاً: يسمى الالتزام العاطفي، الوجداني، يعبر هذا البعد عن الارتباط الوجداني بالمنظمة ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله من استقلالية واكتساب مهارات حيث يظهر في رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمته مع الموافقة على أهدافها وقيمها والرغبة في المشاركة في تحقيق تلك الأهداف.<sup>9</sup>  
-اجرائياً: هي مجموع الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق بعد الالتزام العاطفي "لمائر"، المكون من 6 فقرات.

### 5 . الالتزام المعياري:

-اصطلاحاً: يسمى الالتزام المعياري، القيمي، يعكس شعور الفرد بالواجب والتعهد باستمراره في العمل داخل المنظمة، وهو يشير الى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم الى حد كبير ماذا يمكن ان يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة، فهو التزام ادبي حتى لو كان على حساب نفسه<sup>10</sup>  
-اجرائياً: هي مجموع الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق بعد الالتزام المعياري "لمائر"، المكون من 6 فقرات.

### خامساً: منهج الدراسة :

بما أن الدراسة الحالية تصب في حقل السلوك التنظيمي، والتي تسعى إلى تحقيق هدف علمي يتمثل في محاولة إثبات طبيعة العلاقة القائمة بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام التنظيمي عند عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية بمفتاح، وفي إطار جمع البيانات ومحاولة إختبار الفروض أو الإجابة عن تساؤلات تتعلق بالحالة الراهنة لأفراد عينة الدراسة. حيث اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يسعى إلى رصد

ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية ونوعية والهدف من استخدام المنهج الوصفي هو جمع الحقائق والبيانات التي تتمحور حول الشخصية وبعض الآراء .

#### سادسا: الدراسة الميدانية:

##### 1 . عينة الدراسة الميدانية:

تتكون عينة الدراسة الميدانية من 40 عامل في مؤسسة الاستشفائية دائرة مفتاح (ولاية البليلة)، تم توزيعها بطريقة عشوائية قصدية.

##### 2 . الخصائص السيكومترية لمقياس الدعم التنظيمي:

-صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الدعم التنظيمي وكل بعد من أبعاد وكانت النتائج كالتالي:

#### جدول (1)

يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس الدعم التنظيمي بين الدرجة الكلية للمقياس ودرجة كل بعد

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة
1	العدالة التنظيمية	0.796**	0.000	دال عند 0.01
2	سلوك القائد	0.880**	0.000	دال عند 0.01
3	المشاركة في اتخاذ القرارات	0.726**	0.000	دال عند 0.01
4	دعم تأكيد الذات	0.849**	0.000	دال عند 0.01

يتبين من الجدول أن كل أبعاد مقياس الدعم التنظيمي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) وذلك لأن معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية عال، حيث بلغ أكثر من (0.50) في كل الأبعاد والدلالة المعنوية Sig تساوي (0.00) ومنه فإن مقياس الدعم التنظيمي يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

-ثبات مقياس الدعم التنظيمي:

قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس بتطبيق معادلة ألفا كرومباخ فكانت النتائج كالتالي:

## الجدول رقم (02)

### يبين معامل ألفا كرومباخ لمقياس الدعم التنظيمي

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.880	24

يظهر لنا الجدول قيمة ألفا كرومباخ والتي تساوي (0.880) مما يؤكد لنا أن مقياس الدعم التنظيمي ثابت.

### 3 . الخصائص السيكومترية لمقياس الالتزام التنظيمي:

-صدق الاتصال الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس الالتزام التنظيمي وكل بعد من أبعاد وكانت النتائج كالآتي:

## جدول رقم (03)

يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس الالتزام التنظيمي بين الدرجة الكلية للمقياس ودرجة كل بعد:

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة
1	الالتزام العاطفي	0.685**	0.000	دال عند 0.01
2	الالتزام المستمر	0.630**	0.000	دال عند 0.01
3	الالتزام المعياري	0.642**	0.000	دال عند 0.01

يتبين من الجدول ان كل أبعاد مقياس الالتزام التنظيمي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وذلك لأن معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية عال، حيث بلغ أكثر من (0.50) في كل الأبعاد والدلالة المعنوية Sig تساوي (0.00) ومنه فإن مقياس الالتزام التنظيمي يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

-ثبات مقياس الالتزام التنظيمي:

قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس بتطبيق معادلة ألفا كرومباخ فكانت النتائج كالتالي:

#### الجدول رقم (04)

##### يبين معامل ألفا كرومباخ لمقياس الالتزام التنظيمي

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.526	18

يظهر لنا الجدول قيمة ألفا كرومباخ والتي تساوي (0.526) مما يؤكد لنا أن مقياس الالتزام التنظيمي ثابت.

#### سابعاً: مجالات الدراسة :

##### 1 . المجال المكاني:

تم القيام بالدراسة الحالية على مجموعة من العمال في المؤسسة الاستشفائية ببلدية مفتاح ولاية البليدة حيث يقع المستشفى في هضبة عالية تطل على الجزائر العاصمة وعلى ولاية البليدة بصفة عامة.

##### 2 . المجال الزمني:

تمت الدراسة من شهر ماي الى شهر جوان سنة 2021-2022

#### ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة :

بعد التأكد من سلامة الأداة وقدرتها على قياس ما وضعت لأجله، ثم تطبيق من طرف الباحثين على عينة قوامها 40 عامل من سلك الإداريين في المؤسسة العمومية الاستشفائية ببلدية مفتاح.

#### تاسعاً: أدوات جمع البيانات :

اعتمدنا في دراستنا على أداة جمع البيانات متمثلة في مقياسين، الأول هو مقياس الدعم التنظيمي الذي قام بوضعه الدكتور عبد الحميد عبد الفتاح المغربي في دراسته ل "أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الإنجاز " حيث احتوى المقياس على 76 سؤالاً لقياس إدراك الدعم التنظيمي ومحدداته والالتزام التنظيمي ودافعية الإنجاز لدى الأفراد، تم الاستعانة بمقياس ليكرت الخماسي في تحديد مدى الموافقة (1-5)، قمنا بإزالة بنوده التي تقيس دافعية الإنجاز والالتزام التنظيمي لكونها لا تخدم الدراسة ليصبح عدد البنود 24 بعد إخضاعه للتحكيم، يقيس هذا المقياس 4 أبعاد هي العدالة التنظيمية (6 بنود) وسلوك القادة المساندة المرؤوسين (6 بنود) والمشاركة في اتخاذ القرارات (6 بنود) ودعم وتأكيد الذات (6 بنود).

أما بالنسبة للالتزام التنظيمي إعتدنا على مقياس<sup>11</sup>، المكون من 18 بند تعيين 3 أبعاد في الالتزام العاطفي (6 بنود) والالتزام المستمر (6 بنود) والالتزام المعياري (6 بنود).

### عاشرا: أدوات تحليل البيانات:

تم استخدام اسلوب الاحصاء الاستدلالي في التحقق من صحة فرضيات البحث  
-معامل ألفا كرو نباخ  
-معامل الارتباط بيرسون.

وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V-22

### الحادي عشر: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

#### 1. عرض و تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام التنظيمي عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية .-مفتاح أنموذجا-  
وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول (5):

يبين العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي	0.18	غير دال احصائيا

تلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي بلغ 0.18 وهو غير دال احصائيا، ومنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي، ومنه نرفض الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي لد عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية -مفتاح-.

من خلال النتائج السابقة تلاحظ أن الفرضية لم تتحقق، فقد اختلفت نتائج دراستي مع معظم الدراسات السابقة وقد أثبتت دراسة<sup>12</sup> بأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي، وكذلك دراسة<sup>13</sup>، بينت صحة الفرضية العامة بأنه هنالك علاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي وترجع الباحثة عدم تحقق الفرضية الرئيسية الأولى إلى:

- عدم اهتمام المرؤوسين بتقديم الدعم التنظيمي.

- عدم تلقي العمال الدعم الكافي من طرف المسؤولين مما أدى إلى غياب الالتزام لديهم والقدرة على استغناء عن المؤسسة في أول فرصة تتاح لهم.  
**2 . عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:**

تنص الفرضية الثانية على أنه: توجد علاقة إرتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام المعياري عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية . -مفتاح-  
وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يبين النتائج:  
**الجدول (6):**

**يبين العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري**

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الدعم التنظيمي والالتزام المعياري	0.16	غير دال احصائيا

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) ان معامل الارتباط بيرسون بين درجات الدعم التنظيمي والالتزام المعياري بلغ 0.16 وهو غير دال احصائيا، ومنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري، ومنه نرفض الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية . مفتاح-

من خلال النتائج السابقة نلاحظ أن الفرضية لم تتحقق، وقد أثبتت دراسة<sup>14</sup> بهدف تعميق العلاقة بين الدعم التنظيمي وأبعاد الالتزام التنظيمي، بأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري وهذا ما توافق مع صحة الفرضية الثانية بأنه هناك علاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري وترجع الباحثة عدم تحقق الفرضية الثانية إلى:

- غياب المشاعر التي تسمى الفرد يؤدي إلى غياب الالتزام المعياري.

**3 . عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:**

تنص الفرضية الثالثة على أنه توجد: علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام الاستمراري عند عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية . مفتاح-  
وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يبين النتائج:

### الجدول (7):

#### يبين العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري	0.14	غير دال احصائيا

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري بلغ 0.14 وهو غير دال احصائيا، ومنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري، ومنه ترفض الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية . مفتاح-

من خلال النتائج السابقة نلاحظ أن الفرضية لم تتحقق، وقد اثبتت دراسة<sup>15</sup> التي هدفت الى دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام من قبل الأكاديميين المغتربين وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الدعم والالتزام التنظيمي ووجود علاقة سلبية مع الالتزام الاستمراري، حيث نصت الفرضية الثالثة على أنه هناك علاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري وهذا ما تناقض مع نتائج دراستنا وترجع الباحثة عدم تحقق الفرضية الثالثة إلى -حين تعامل المؤسسة موظفيها معاملة حسنة فإنه من المتوقع أن يبادلوها هذه المعاملة بشكل التزام استمراري بالمؤسسة وهذا ما لم نجده في المؤسسة العمومية الاستشفائية لبلدية مفتاح.

#### 4 . عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على أنه: توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي لدى المشرف والالتزام العاطفي عند عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية - مفتاح- وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يبين النتائج:

### الجدول (8):

#### يبين العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي	0.19	غير دال احصائيا

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي بلغ 0.19 وهو غير دال احصائيا، ومنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات

دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي، ومنه ترفض الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية . مفتاح-

من خلال النتائج السابقة نلاحظ أن الفرضية لم تتحقق، وقد أثبتت دراسة<sup>16</sup> التي أجريت كاختبار تطبيقي للعلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام، بأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي، وكذلك دراسة<sup>17</sup> التي تناولت أثر إدراك الدعم التنظيمي على الالتزام التنظيمي أظهرت الدراسة علاقة إيجابية بين مدى الالتزام العاطفي والدعم التنظيمي، وأثبتت صحة الفرضية الرابعة بأن هناك علاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي وهذا ما تناقض مع نتائج دراستنا وترجع الباحثة عدم تحقق الفرضية الرابعة إلى:

- عدم شعور العمال بالانتماء والالتصاق النفسي بالمؤسسة.
- غياب الدعم المادي والمعنوي مما تولد عنه غياب الالتزام لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية.

## خاتمة:

ختاما لما سبق يمكن القول أن الدعم التنظيمي ليس له علاقة بالالتزام التنظيمي، وبعد قيام الباحثة بإجراء هذه الدراسة ثم الانطلاق من الجانب النظري ويتضمن الفصل الأول وهو الاطار العام لدراسة يحتوي على ( الإشكالية والتساؤلات والفرضيات ..... تم الانتقال الى الجانب الميداني والذي تطرق فيه البحث الى المنهج المتبع والدراسة الاستطلاعية والتي تم فيها حساب الصدق والثبات للاستبيانين،وبعدها تم ذكر العينة وأدوات جمع البيانات والأسلوب الاحصائي المتبع في تحليل البيانات ومن هذا تم تطبيق على 40 موظف في مؤسسة العمومية الاستشفائية وتم حساب معاملات الارتباط من أجل الكشف عن العلاقة بين المتغيرين وأبعاد المتغير التابع ومن هذا تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي غير دالة إحصائيا.
  - لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري فهي غير دالة احصائيا.
  - لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام الاستمراري فهي غير دالة احصائيا.
  - لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي فهي غير دالة إحصائيا
- بناءات على ما سبق نوصي بما يلي:
- القيام بدراسات تكشف عن أسباب غياب الدعم والالتزام لدى عمال القطاع العمومي خاصة في المؤسسات الاستشفائية.
  - توفير الدعم والالتزام داخل المؤسسة لتحسين العلاقة بين الفرد والمنظمة.
  - تنمية ووعي المسؤولين عن موضوع الدعم وأهميته وما ينتج عنه من فوائد للمؤسسة.
  - منح الحوافز المادية والمعنوية للعاملين قصد إشباع رغبتهم النفسية.

## قائمة المراجع:

1-Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51–59. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51>

2-Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51–59. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51>

3-Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825–836.

4-Yahya, H., Rodzi, M.Z.M. & Ahmad, M.N., 2014. Understanding the knowledge transfer process in the flood management domain. In 2014 International Conference on Computer and Information Sciences (ICCOINS). IEEE, pp. 1–5. Available at: <http://ieeexplore.ieee.org/lpdocs/epic03/wrapper.htm?arnumber=6868440>

5-جبران مسعود، (1992)، الرائد معجم لغوي عصري، دار العلم للملايين، الطبعة 7،  
المجلد 1.

6-جبران مسعود، (1992)، الرائد معجم لغوي عصري، دار العلم للملايين، الطبعة 7،  
المجلد 1.

7-Harris, A. (2003). Teacher leadership as distributed leadership: Heresy, fantasy or possibility? *School Leadership & Management*, 23, 313-324. <http://dx.doi.org/10.1080/1363243032000112801>

8-جير الدرغ ينبرج وروبرت براون ترجمة رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل على بسيوني إدارة  
السلوك في المنظمات دار المريخ ، 2004 ص 26.

9--جير الدرغ ينبرج وروبرت براون ترجمة رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل على بسيوني إدارة  
السلوك في المنظمات دار المريخ ، 2004 ص 26.

10-Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2004). TCM Employee Commitment Survey. Academic Users' Guide 2004. Department of Psychology, University of Western Ontario.

- 
- 11-Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2004). TCM Employee Commitment Survey. Academic Users' Guide 2004. Department of Psychology, University of Western Ontario.
- 12-Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42–51. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.42>
- 13-Janet M. Fuller .(2003). Use of the discourse marker like in interviews, First published: 09 September 2003 <https://doi.org/10.1111/1467-9481.00229>
- 14-Caroline Aube, Vincent Rousseau, Estelle M. Morin. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment The moderating effect of locus of control and work autonomy, *Journal of Managerial Psychology* Vol. 22 No. 5, 2007 pp. 479-495 qEmeraldGroupPublishing Limited [0268-3946](https://doi.org/10.1108/02683940710757209) DOI 10.1108/02683940710757209.
- 15-Yahia Belaskri et Elisabeth Lesne, Algéries 50 Magellan & Cie/CNHI, 2012, 287 pages, 19,50 eurosMustapha Harzoune Dans *Hommes & Migrations* 2012/1 (n° 1295), pages 182 à 183.
- 16-Please cite the reference: Liu, Z., Pagani, M., Zinniker, D., DeConto, R., Huber, M., Brinkhuis, H., Shah, S.R., Leckie, R.M. & Pearson, A. (2009) Global cooling during the Eocene-Oligocene climate transition. *Science* 323, [1187-1190](https://doi.org/10.1126/science.1187119).
- 17- KYOUNG YONG KIM, ROBERT EISENBERGER, AND KIBOK BAIK, "Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence", *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. (2016). DOI: 10.1002/job.2081.