

الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك الاغتراب والمعاناة النفسية

عويد سلطان المشعان*

ملخص: تهدف الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية. تكونت عينة الدراسة من (418) مشاركاً من العاملين في القطاع الحكومي، بواقع (215) من الذكور و(203) من الإناث. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سلبية بين الولاء التنظيمي وكل من الاغتراب والمعاناة النفسية، كما أنه لا يوجد علاقة بين الولاء التنظيمي والعمر ومدة الخدمة والمستوى التعليمي، بينما توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في الولاء التنظيمي، حيث نجد أن الذكور أكثر ولاء لمنظماتهم من نظرائهم الإناث، كما لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث من الاغتراب والمعاناة النفسية.

المصطلحات الأساسية: الولاء التنظيمي، الاغتراب، المعاناة النفسية، العاملون.

المقدمة:

حظي موضوع الولاء التنظيمي (الالتزام) باهتمام كثير من الباحثين منذ عدة سنوات، وظهر هذا الاهتمام لما للولاء التنظيمي من تأثير مهم في كثير من سلوكيات الأفراد، وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء (عبدالعزیز تقي، 2002)، كما كشفت نتائج الدراسات أن ضعف الولاء التنظيمي يترتب عليه ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل، وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية والتزام العمل (Meyer et al., 1998; McCaul & Hinz, 1995; Somers, 1995 Wilson, 1995).

* أستاذ علم النفس – كلية العلوم الاجتماعية – جامعة الكويت.
يتقدم الباحث بالشكر للأستاذ الدكتور / مصري حنورة لتزويده باختباري الاغتراب والمعاناة النفسية، وإبداء ملاحظاته القيمة على البحث.

فقد أظهرت دراسة فنجان (Finegan, 2000) أن الولاء التنظيمي يمكن أن يظهر من خلال إدراك الموظفين للقيم المتعلقة بالمنظمة. كما كشفت نتائج دراسة هارتمان وبامباكاس (Hartman & Bambacas, 2000) أن الالتزام التنظيمي يبين مدى الرغبة في ترك العمل، ومن المؤكد أن هذا الولاء هو دالة للعديد من المتغيرات، التي من بينها، بالطبع، طبيعة العمل أو العمل في حد ذاته والمسؤولية والتقدير والأجر ونظام الترقيات والعلاقات الإنسانية والعلاقات الوظيفية... إلخ، وهو ما أشار إليه الباحثون على امتداد النصف الأخير من القرن الماضي، وقد أثبتت الدراسات المتقدمة - كما يقرر راشد العجمي (1998) - أن الولاء التنظيمي (Organizational Commitment) يمكننا من التنبؤ بالأمور المهمة في العمل مثل دوران العمل (بمعنى الانتقال من عمل لآخر) والإدارة والسلوك التنظيمي والغياب والتعب وترك العمل، كما يشير إلى أن هناك من الدراسات ما أوضح أن مستوى الولاء التنظيمي عند الفرد يعتبر مؤشراً أكثر دقة للتنبؤ بهذه الأمور من الرضا الوظيفي، وأكثر شمولية منه.

والأمر الواضح - كما يرى ماثيو وزاجاك (Mathieu & Zajac, 1990) - هو أن المتغيرات المستحدثة لم تكن نتيجة لما طرأ على ظروف العمل والإنتاج في منظمة بعينها فحسب ولكن بشكل عام، سواء على مستوى المؤسسة أو المجتمع الذي تنتمي إليه تلك المؤسسة أو على مستوى العالم كله، هذه المتغيرات المستحدثة أفرزت آثاراً بعضها سلبي وبعضها إيجابي، ومن أبرز هذه الآثار السلبية، الضغوط النفسية والمشكلات العائلية والركود المهني، وهي أمور لا تنشأ بسبب عامل واحد أو عدة عوامل فحسب، ولكن ربما من خلال منظومة من العوامل، بعضها خاص بالفرد وبعضها خاص بعمله أو بمؤسسته أو بظروف مجتمعه أو بظروف عالمية متعلقة بالمتغيرات التي أفرزها عصر العولمة.

ولقد حظي موضوع الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه باهتمام العديد من الباحثين منذ سنوات عدة. وظهر هذا الاهتمام لما له من تأثير مهم في كثير من سلوكيات الأفراد وانعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء (عبدالعزیز تقي، 2002).

كما يعد الولاء التنظيمي عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الإبداع والاستقرار والثقة بين المنظمة وإداراتها والعاملين فيها، كما أنه يسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو المتواصل (Harvey & Brown, 1992).

لذا فإن الاهتمام بهذه الفئة من القوى العاملة، والوقوف على درجة ارتباطها أو ولائها للمنظمات التي تعمل بها يعتبر مطلباً ملحاً ولا سيما في ظل التغيرات التي شهدها المجتمع الكويتي في السنوات الأخيرة.

كما يعتبر الولاء التنظيمي من الموضوعات الحديثة في أدبيات الإدارة العربية بصفة عامة والكويت بصفة خاصة. وغني عن القول إن القطاع الحكومي لدولة الكويت في حاجة ماسة إلى هذه النوعية من الدراسات الميدانية، خصوصاً أن الولاء التنظيمي المرتفع لدى الموظفين يؤدي إلى زيادة معدلات الإنتاج، كما يسهم ارتفاع الولاء التنظيمي في انخفاض معدل دوران العمل، ونسبة الغياب وترك العمل (Becker, 1992; Marsden et al., 1993).

إن ما يصيب الفرد من ضغوط تؤثر - بلا شك - على مجمل سلوكياته، ثم على المتغيرات النوعية والفرعية لهذا السلوك، (راشد السهل، ومصري حنورة، 2001أ، 2002)، وفي إطار تبني التوجه المنظومي في هذه الدراسة وتفسير السلوك الإنساني، فقد أصبح لازماً أن ننظر إلى الولاء التنظيمي باعتباره متغيراً متداخلاً مع العديد من العوامل الأخرى التي تسهم معه في تشكل السلوك الإنساني، وهو أحد مسوغات إجراء هذه الدراسة.

وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في السؤال التالي: ما العلاقة بين الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية والمتغيرات الشخصية؟ وتحديد مشكلة الدراسة بهذا الشكل راجع إلى ندرة البحوث التي عالجت موضوع الولاء التنظيمي في علاقته بالمتغيرات المشار إليها في السؤال المطروح، هذا على الرغم من وجود دراسات عن الولاء التنظيمي وعلاقته بقطاعات أخرى من السلوك (آدم العتيبي، 1993. راشد العجمي، 1998؛ رفعت جاب الله، 1991. عبيد العمري، 1999. Cohen, 1993; Niehof & Moorman, 1993) وفي حدود علم الباحث فإن الدراسات عن العلاقة بين الولاء التنظيمي وكل من سلوك الاغتراب وبعض متغيرات الشخصية - على وجه التحديد - هي دراسات محدودة، وإن كانت هناك إشارات إلى وجود ارتباط إيجابي بين الاغتراب وبعض اضطرابات الشخصية (Mahoney & Quik, 2000؛ راشد السهل ومصري حنورة، 2001أ).

مفاهيم الدراسة:

1 - الولاء التنظيمي:

ويعرف الولاء التنظيمي بأنه سلوك يعبر به الفرد عن مدى التزامه عمله وحبّه وتقديره لهذا العمل وارتباطه به (آدم العتيبي، 1993).

ويعرف بورتر وزملاؤه (Porter et al., 1974) الولاء التنظيمي بأنه قوة تطابق واندماج الفرد مع منظمته وارتباطه بها. والفرد الذي يظهر مستوى عالياً في الولاء التنظيمي تجاه منظمة ما فإنه يتصف بما يلي:

- 1 - اعتقاد قوي بقبول أهداف المنظمة وقيمها.
- 2 - استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة.
- 3 - رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة (آدم العتيبي، 1993).

أما كوهين (Cohen, 1991) فيرى أن الولاء التنظيمي نوع من اتجاه الموظف نحو المنظمة التي يعمل بها (عبدالرحمن الهيجان، 1998).

ويعتبر الولاء التنظيمي من الموضوعات الحديثة التي ما زالت في حاجة ماسة إلى هذه النوعية من الدراسات الميدانية، خصوصاً أنه لا يساعدنا في التنبؤ بسلوكيات الموظفين فحسب، بل تؤكد الدراسات أنه كلما ازداد الولاء التنظيمي عند الموظفين انخفض معدل دوران العمل، وانخفضت نسبة الغياب، وتناقصت مشكلة التأخر عن الدوام، وتحسن الأداء الوظيفي (آدم العتيبي؛ 1993. راشد العجمي، 1998، 1999؛ Laeson & Fukami, 1984; Stumpf & Hartman, 1984) ويتضح من دراسة روموزك (Romzek, 1989) أن الموظفين ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يشعرون بدرجة عالية من الرضا والسعادة خارج العمل وبمستوى عال من الارتباط العائلي.

ويرى سولومون (Solomon, 1992) أن الولاء المؤسسي يتحقق لدى العاملين من خلال ثلاثة عناصر هي: معاملة العاملين بوصفهم شركاء لا مجرد أفراد، وفتح المزايا المادية والمعنوية، وإتاحة فرص التطور الوظيفي. (فاطمة آل خليفة، عصام الربيعان، 2000)، وتوجد دلائل واقعية عملية (إمبريقية) متوافرة على أن عملية التحجيم مرتبطة بانخفاض الولاء الوظيفي (Marjorie Armstrong - Stanssen, 2004).

2 - الاغتراب:

الاغتراب - بوصفه ظاهرة - أخذ في التزايد بين الأفراد بوجه عام والشباب بوجه خاص، لذا يجب دراسة هذه الظاهرة باعتبارها متفاعلة مع العوامل النفسية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية.

ويعرف مصري حنورة وراشد السهل (2001) الاغتراب بأنه حالة نفسية تتضمن مشاعر، بعضها إيجابي من قبيل الإحساس بالتفرد، ومعظمها سلبي من قبيل الإحساس بالغربة والعزلة والحصار من قوى ظاهرة، وبعضها مجهول، والانسحاب من الواقع وتبني أطر مرجعية سلوكية مفارقة ومباينة للجماعة مع ميول تفوقية.

والاغتراب من العوامل المهمة المنبئة بعجز الفرد عن التوافق النفسي ومع الذات والآخرين، كما أنه يساهم في تزايد انتشار العديد من الأمراض النفسية والاجتماعية مثل الإيمان على المخدرات، والعنف والتطرف (عبداللطيف خليفة، 2003).

وقد كشفت دراسة ريز (Reyes, 1998) عن تزايد انتشار الشعور بالاغتراب لدى جماعة الأقلية من طلاب الجامعة، ويرجع ذلك إلى خلل في معاييرهم وقيمهم الثقافية نتيجة رفض الآخرين وسلبيتهم نحوهم، كما فسر كوبر (Cooper, 1997) انتشار الاغتراب بين الأفراد بالصراع بين القيم، وبين ما يعيشه الفرد فعلاً (الواقعية) وبين ما يتمناه (الذاتية). ومن الخصائص النفسية والاجتماعية المميزة للإنسان الهامشي والمغترب الثنائية الوجدانية Ambivalence؛ حيث ازدواج الوعي والولاء المزدوج والاتجاهات وانخفاض الانتماء والثقة بالنفس والشعور بالدونية والعزلة والعجز والتشاؤم (محمد الدسوقي، 1997).

ويقرر هيبيل (Heble, 1999) أن خبرات الفرد عما يريده ويتمناه وما يحققه في الواقع الفعلي تؤثر على بنائه النفسي من حيث اضطرابه وسلامته.

3 - المعاناة النفسية:

أما المعاناة النفسية فهي حالة انفعالية سلبية يشعر بها الفرد عندما يتعرض لضغوط نفسية تفوق طاقته، ولم يقدر على تحملها من وجهة نظره، أو عندما يتعرض لاضطراب نفسي أو مرض جسمي يرى أنه يمثل عبئاً على قدراته التكيفية، ونتيجة لما تعرض له من أزمات وكوارث وحروب، عندئذ يبدأ الإنسان يشعر بالمعاناة النفسية تتفاوت شدتها وعمقها تبعاً لكثير من المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة والصادمة، وكذلك لمدى قدرة الإنسان على مواجهة هذه الأزمات، واتساقاً

مع ما ذهب إليه ريبر (Reber, 1995) من حيث إن المعاناة النفسية اضطراب نفسي ينتج من مجموعة من الضغوط الحادة والأحداث الصادمة.

ويتضح من الدراسات السابقة أن الأزمات والكوارث والحروب والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الأفراد تؤدي إلى ارتفاع معدلات المعاناة النفسية (عويد المشعان، 2000). كما أظهرت دراسة سولومون (Solomon, 1988) في معاناة الجنود من بعض الاضطرابات الانفعالية التالية للصدمة.

وكما كشفت دراسة بشير الرشيد (1996)، عن ارتفاع نسبة المعاناة النفسية والبدنية بين أفراد العينة من الذكور والإناث على حد سواء.

الدراسات السابقة:

وكشفت دراسة ماير وشورمان (Mayer & Chorman, 1992) أنه توجد علاقة إيجابية دالة بين الولاء التنظيمي ومدة الخدمة؛ بينما توجد علاقة سالبة دالة بين الولاء التنظيمي والمستوى التعليمي، في حين لا توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والجنس. كما أوضحت نتائج الدراسة التي قام بها سولانو (Solano et al., 1993) أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين انخفاض التحكم والسيطرة والاعتراق، في حين ارتبطت المساندة الاجتماعية بالاعتراق.

وكشفت نتائج دراسة آدم العتيبي (1993) على عينة مكونة من 459 فرداً من العاملين في القطاع الحكومي بالكويت، أن هناك علاقة ارتباط موجبة ودالة بين الولاء التنظيمي والعمر والمؤهل العلمي والأداء الوظيفي، بينما لم توجد علاقة ارتباطية بين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمالة المصرية والأردنية مقارنة بالعمالة الكويتية.

وكشفت نتائج دراسة عوامله (Awamleh, 1996) في جهاز الخدمة المدنية في الأردن عدم وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والعمر والجنس والمركز الوظيفي والتعليم، كما لا توجد علاقة دالة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

أما دراسة راشد العجمي (1998) على عينة مكونة من 436 فرداً من العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص، فقد أظهرت نتائجها أنه لا توجد فروق جوهرية في الولاء التنظيمي في القطاعين، بينما توجد علاقة ارتباطية بين دوافع العمل والولاء التنظيمي، وأن المتغيرات التنظيمية ترتبط إيجابياً بمستوى الولاء التنظيمي.

قام عبدالرحمن الهيجان (1998) بدراسة على عينة مكونة من (245) فرداً من المديرين العاملين في السعودية، وأظهرت النتائج أنه توجد فروق جوهرية لدى أكبر

الموظفين وأصغرهم سناً في الولاء التنظيمي، حيث إن الموظفين الأكبر سناً أكثر ولاءً لمنظماتهم من الموظفين الأصغر سناً، كما توجد فروق جوهرية في مدة الخدمة، فكلما زادت لدى الموظف كان أكثر ولاء لمنظمته من الموظف الأقل في الخدمة.

أما دراسة روبرت وزملائه (Robert et al., 2000) على عينة مكونة من 99 عاملاً في الشركات و250 طالباً في الجامعة والدراسات العليا، فقد أظهرت نتائجها أنه توجد علاقة سالبة دالة بين الاغتراب الوظيفي والولاء التنظيمي والرضا عن العمل ودافع الإنجاز والاندماج في العمل، بينما توجد علاقة موجبة بين الاغتراب ونسبة الغياب، وتوجد علاقة سالبة بين نسبة الغياب ودافع الإنجاز والولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والاندماج في العمل.

في حين كانت دراسة كلوجستون (Clugston, 2000) على عينة من 470 فرداً من العاملين في القطاع الحكومي في مجال الضرائب، وكشفت نتائج الدراسة أن الثقافة الاجتماعية مطلب مسبق للولاء التنظيمي.

وقام عبدالعزيز عبدالمحسن تقي (2002) بدراسة على عينة مكونة من 230 موظفة في المنظمات الصحية الحكومية بدولة الكويت، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل من نوع المهنة، والمؤهل العلمي، والعمر، وسنوات الخدمة مع الولاء التنظيمي، كما وجد أن هناك علاقة عكسية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل، وأن درجة الولاء التنظيمي وضغوط العمل لدى الهيئة التمريضية أكثر مما لدى الموظفات من خارج القطاع التمريضي.

قام ماجوري أرمستورنج ستاسن (Majorie Armstrong-Stassen, 2004) بدراستين على عينة مكونة من 179 من الممرضات و154 من المديرين، وكشفت نتائج الدراسة الأولى أن هناك إدراكاً للدعم من قبل المنظمة، مرتبطاً بشكل إيجابي واضح بالتوافق والضبط الموجه والرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل، وارتبط بشكل سلبي مع عدم الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي بعد سنتين.

أما في الدراسة الثانية فأظهرت النتائج أن التوافق قَرَّب العلاقة بين متغيرات الولاء المسبق والاغتراب الوظيفي والأعراض الصحية والاحتراق الوظيفي بعد عملية تحجيم العمالة في المنظمة، وأن هناك ارتباطاً دالاً بين التوافق والضبط الموجه والمستويات المرتفعة للأعراض الصحية والاحتراق الوظيفي بعد عملية تحجيم

العمالة، وينتج من هذا أن التوافق مع الضبط الموجه قد يكون له تأثير إيجابي على المدى القصير، ومن المحتمل أن يكون له تأثيره الضار على المدى البعيد.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة تعرف ما يلي:

- 1 - الكشف عن طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية.
- 2 - تعرف الفروق بين الذكور والإناث في متغيرات الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية.
- 3 - الكشف عن طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية وخصائص الشخصية (الديموغرافية).

فروض الدراسة:

- بعد أن حُددت مشكلة الدراسة التي تدور حول علاقة الولاء التنظيمي بالاغتراب والمعاناة النفسية ومتغيرات الشخصية صيغت فروض الدراسة، وهي:
- 1 - توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الولاء التنظيمي وكل من الاغتراب والمعاناة النفسية.
 - 2 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية بين الذكور والإناث.
 - 3 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية بين الأعلى والأقل تعليماً.
 - 4 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية بين الأكثر خبرة والأقل خبرة.

طريقة الدراسة:

أ - العينة:

تكونت عينة هذه الدراسة من (418) مشاركاً، اختيروا من مجتمع العاملين بدولة الكويت، وجميعهم ممن يحملون الجنسية الكويتية، وقد حرص على التمثيل النسبي للجنس والعمر وعدد سنوات الخبرة ومستويات التعليم، ويوضح جدول (1) وصفاً للعينة المستخدمة في الدراسة.

جدول (1) خصائص الشخصية والنسب المئوية

المتغيرات	تصنيف مجتمع الدراسة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	215	51,4
	إناث	203	48,6
العمر	30 فأقل	242	58,0
	31 فأكثر	176	43,0
الخبرة	9 فأقل	244	58,0
	10 فأكثر	174	42,0
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	259	62,0
	جامعي فأعلى	159	38,0

تعليق على العينة:

تجدر الإشارة إلى أن العينة لا تعتبر عينة عشوائية، ولكنها عينة قصدية Intentional Sample، حيث لم تساعد الظروف العملية على اتباع الإجراءات التي تؤدي إلى الحصول على عينة عشوائية، ومن ثم، فإن النتائج التي تم الحصول عليها تتعلق فقط بمجتمع له الخصائص نفسها للعينة المستخدمة في الدراسة.

ب - الأدوات:

استخدمت عدة أدوات، هي:

1 - مقياس الولاء التنظيمي:

ويتكون من خمسة عشر بنداً، وهو من إعداد بورتر وزملائه (Porter et al., 1974)، وقام بتعريبه عبد الرحيم القطان (1987). وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأداة من أكثر الأدوات شيوعاً في الدراسات الغربية؛ حيث حصلت على درجات عالية في الصدق والثبات، وقد راوحت درجة ثباتها في معظم الدراسات بين (0,82، 0,93) (Angle et al., 1981; Mathieu, 1989; Porter et al., 1974; Shore et al., 1989).

أما في البيئة العربية فقد استخدمت في بعض الدراسات، وكانت على درجة عالية من الثبات والصدق (عبدالرحيم القطان، 1987، وبلغ معامل الثبات 0,85. وأدم العتيبي 1993، وبلغ معامل ثبات ألفا 0,83. وراشد العجمي، 1998) وهذا يؤكد أن الأداة ذات كفاءة عالية في الصدق والثبات على البيئة الكويتية.

وفي الدراسة الحالية، حسب الثبات للأداة بطريقة ألفا التي وصلت إلى (0,68)، وهي قيمة معقولة تدل على ثبات المقياس، وحسب معامل الاتساق الداخلي للمقياس وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل بند والمجموع الكلي لدرجات المقياس، كما يوضح جدول (2) أن جميع معاملات الارتباط دالة، وأن هناك اتساقاً داخلياً بين بنود المقياس. فالمقياس على درجة مقبولة من الصدق والثبات تؤهله للاستخدام في الدراسة الحالية.

2 - مقياس الاغتراب العام:

مقياس الاغتراب هو نسخة مصغرة من مقياس الاغتراب المسحي الذي أعده كل من مصري حنورة وراشد السهل. وكان معامل الثبات لمعامل ألفا 0,94، ومعامل الثبات لجوتمان 0,88، ومعامل الثبات لسبيرمان 0,92، وهذا يشير إلى أنه على درجة عالية من الموضوعية والكفاءة بما يسمح باستخدامه في البيئة الكويتية (راشد السهل ومصري حنورة، 2001).

أما بالنسبة للصيغة المختصرة المستخدمة في هذه الدراسة، فقد قام مصري حنورة بإعدادها اعتماداً على النتائج التي وفرتها الدراسة الموسعة التي قام بها مع راشد السهل (راشد السهل ومصري حنورة، 2000)، وفي الدراسة الحالية حسب ثبات لها بطريقة ألفا التي بلغت (0,95)، وهي قيمة مرتفعة يستدل منها على ثبات مرتفع للأداة. أما بالنسبة للصدق فقد حسب معامل اتساق عن طريق حساب معامل ارتباط (بيرسون) بين درجة كل بند والدرجة الكلية للمقياس (جدول 5 عمود 3)؛ حيث جاءت جميعها ذات دلالة جوهريّة.

3 - مقياس المعاناة النفسية (من اختبار وصف الشخصية PAI):

استخبار وصف الشخصية (PAI) نشره ليزلي موراي سنة 1992 (Morey, 1992) وعربه مصري حنورة (1997) وعدد بنود مقياس المعاناة النفسية المستخدم في هذه الدراسة 26 بنداً، وقد رأى ليزلي موراي مؤلف المقياس أنه أكثر البنود حسماً من بين 344 بنداً، وقنن المقياس على عيّنتين؛ إحداها مصرية والأخرى كويتية (مصري حنورة، 1997. ومصري حنورة وراشد السهل، 2002. ومصري حنورة وراشد السهل، 2001ب)، وكانت معامل الثبات ألفا 0,92 ومعامل الثبات لجوتمان 0,90، ومعامل الثبات لسبيرمان 0,92، وهذا يؤكد أن له ثباتاً وصدقاً مرتفعاً على العينة الكويتية والمصرية.

وفي الدراسة الحالية حسب ثبات له بطريقة ألفا، وصلت إلى (0,93)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى ارتفاع معامل ثبات المقياس.

جدول (2)
معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية لكل مقياس

رقم البند	الولاء التنظيمي	الاغتراب	المعاناة النفسية
1	0,594	0,518	0,610
2	0,596	0,553	0,487
3	0,73	0,484	0,522
4	0,572	0,575	0,566
5	0,584	0,543	0,610
6	0,604	0,535	0,465
7	0,340	0,638	0,615
8	0,563	0,637	0,619
9	0,88	0,545	0,707
10	0,560	0,559	0,683
11	0,230	0,569	0,731
12	0,209	0,485	0,696
13	0,496	0,609	0,546
14	0,515	0,516	0,602
15	0,117	0,537	0,676
16	---	0,589	0,736
17	---	0,559	0,663
18	---	0,535	0,626
19	---	0,569	0,672
20	---	0,339	0,581
21	---	0,620	0,427
22	---	0,452	0,646
23	---	0,532	0,680
24	---	0,509	0,716
25	---	0,446	0,544
26	---	0,522	0,502
27	---	0,542	---
28	---	0,545	---
29	---	0,593	---
30	---	0,602	---
31	---	0,597	---
32	---	0,586	---
33	---	0,558	---

أما من ناحية الصدق فقد حسب معامل اتساق للمقياس من خلال حساب معاملات ارتباط لكل بند بالدرجة الكلية للمقياس، وظهرت المعاملات الارتباطية في اتجاه تأكيد وجود درجة كلية، وهو ما يعرضه العمود الرابع من الجدول (5).

وبإيجاز يمكن القول إن الأدوات التي استخدمت في هذه الدراسة على درجة معقولة من الثبات والصدق؛ بحيث يمكن الاطمئنان إلى أنها تفي بالغرض من استخدامها.

ج - الإجراءات:

تدريب عدد من الباحثين الميدانيين لتطبيق الأدوات فردياً، إضافة إلى إلمامهم ومعرفتهم ودرايتهم الكاملة بكل ما يتعلق بمحتوى الاختبارات، كما أن لديهم الاستعداد الذهني والنفسي للرد على أي استفسار أو استيضاح عن عبارات الاستبانات من قبل عينة الدراسة. وبعد الاطمئنان إلى كفاءة الباحثين طبقت أدوات الدراسة على العينة في أماكن عملهم خلال الفترة بطريقة فردية.

نتائج الدراسة:

نستعرض فيما يلي النتائج التي أسفرت عنها التحليلات الإحصائية للتحقق من فروض الدراسة المطروحة من قبل، حيث يعرض جدول (3) لمعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة، ويعرض جدول (4) للفروق المتعلقة بالجنس، ويعرض جدول (5) للفروق المتعلقة بالتعليم، وبسنوات الخبرة.

جدول (3)

معاملات الارتباط (بيرسون) بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	1 العمر	2 سنوات الخبرة	3 سنوات التعليم	4 الولاء التنظيمي	5 الاغتراب	6 المعانة النفسية
1 - العمر	--					
2 - سنوات الخبرة	0,623					
3 - سنوات التعليم	0,111	0,028				
4 - الولاء التنظيمي	0,014	0,040	0,062-			
5 - الاغتراب العام	0,068	0,060-	0,016	0,148-		
6 - المعانة النفسية	0,11-	0,060-	0,012	0,155-	0,889	--

وبالنظر إلى جدول (3) يتضح أنه توجد علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين العمر وعدد سنوات الخبرة، وهو أمر مفروغ منه، حيث إنه كلما زادت سنوات العمر زادت سنوات الخبرة. وبينت النتائج أنه توجد علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين العمر والمستوى التعليمي، والأمر ليست له دلالة نفسية كبيرة أيضاً إلا إذا افترضنا أن هناك من يواصل تعليمه مع تقدم السن (على كبر)، كما كشفت النتائج أنه لا توجد علاقة دالة بين العمل والولاء التنظيمي والاغتراب بينما توجد علاقة سلبية دالة بين العمر والمعاناة النفسية (خصائص الشخصية المرضية)، وهو ما يشير إلى أنه كلما زادت سنوات العمر قلّت المعاناة النفسية، وهو الأمر الذي يمكن تفسيره في إطار أنه مع تقدم العمر تتحقق حالة من التوافق مع مشكلات الحياة وهمومها، أو ربما يكون الأمر متعلقاً بأن حكمة الأيام تغطي على أمور الحياة المؤثرة. وأظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الخبرة والتعليم والولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية، ولا توجد أيضاً علاقة جوهرية بين سنوات التعليم والولاء التنظيمي، والاغتراب والمعاناة النفسية، وتشير نتائج الدراسة إلى أن الولاء التنظيمي ارتبط سلبياً بكل من الاغتراب والمعاناة النفسية، وهو أمر متوقع، حيث إن الولاء التنظيمي يحتاج إلى صحة نفسية، كما أن الولاء التنظيمي - بشكل عام - هو نقيض الاغتراب، ومن ثم فإن النتيجة منطقية وتتسق مع نتائج الدراسات السابقة، كما تشير نتائج الدراسة إلى أن الاغتراب قد ارتبط سلبياً بالولاء التنظيمي، وارتبط إيجابياً بالمعاناة النفسية، وهو أمر متوقع، أما المعاناة النفسية فتشير النتائج إلى ارتباطها سلبياً بالعمر والولاء التنظيمي وإيجابياً بالاغتراب والتعليم. والنتائج الارتباطية بين متغيرات الدراسة تشير - بشكل عام - إلى قدر من الاتساق فيما بينها.

أما فيما يتعلق بالفروق في متغيرات الولاء التنظيمي والاغتراب والمعاناة النفسية على كل من الجنس وسنوات التعليم والخبرة فإن الجدول (4) يبين التحليلات الإحصائية الخاصة بمتغير الجنس.

جدول (4)
فروق الجنس في متغيرات الدراسة
(ن=1=215 ، ن=2=203)

المقاييس	الجنس	المجموعات	س*	ع	ت	ن
الولاء التنظيمي	الذكور	1	48,0	6,67	3,78	215
	الإناث	2	45,42	7,25		203
الاغتراب	الذكور	1	26,98	22,38	0,57	215
	الإناث	2	24,91	20,12		203
المعانة النفسية	الذكور	1	12,33	13,32	0,40	215
	الإناث	2	11,85	11,57		203

* س = المتوسط، ع = الانحراف المعياري، ن1 = مجموعة الذكور، ن2 = مجموعة الإناث.

وتشير النتائج التي يعرضها الجدول إلى وجود فروق جوهرية راجعة إلى الجنس، حيث ظهر أن الذكور أكثر ولاء من الإناث في متغير الولاء التنظيمي، بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات متغيري الاغتراب والمعانة النفسية من حيث العمر، ويبين جدول (5) أثر المستوى التعليمي وسنوات الخبرة على متغيرات الولاء التنظيمي والاغتراب والمعانة النفسية.

جدول (5)
المتوسطات والانحرافات المعيارية (ع) وقيمة «ت» لمتغيرات الولاء التنظيمي والاغتراب والمعانة النفسية بحسب المستوى التعليمي وسنوات الخبرة

قيمة ت	سنوات الخبرة				قيمة ت	مستوى التعليم				متغيرات الشخصية متغيرات الدراسة
	10 فأكثر		9 فأقل			جامعي فأعلى		ثانوية فأقل		
	ع	م	ع	م		ع	م	ع	م	
0,83	7,72	46,33	6,59	49,91	1,28	6,85	46,11	7,21	47,02	الولاء الوظيفي
1,23	20,41	24,02	21,88	26,59	0,32	22,29	25,94	20,70	25,25	الاغتراب
1,24	11,97	11,97	12,84	12,73	2,47	13,97	14,01	11,36	10,92	المعانة النفسية

تشير النتائج التي يعرضها الجدول إلى أنه لا توجد فروق في الولاء التنظيمي والاعتراب بين مرتفعي التعليم ومنخفضي التعليم، بينما توجد فروق في المعاونة النفسية مرتبطة بمستوى التعليم؛ حيث اتضح أن المرتفعين في مستوى التعليم لديهم معاونة نفسية أعلى، وهو أمر مقبول، حيث إن الأكثر تعليمًا من الممكن أن يكون لديه وعي أكثر بمشكلاته ومشكلات الواقع الذي يحيط به. ويتضح من جدول (5) أنه لا توجد فروق جوهرية في الولاء التنظيمي والاعتراب والمعاونة النفسية بحسب سنوات الخبرة، ومفاد هذه النتائج التي يعرضها الجدول أن سنوات الخبرة ليست ذات أهمية كبيرة في التأثير على درجات الولاء التنظيمي والاعتراب والمعاونة النفسية.

مناقشة النتائج:

كشفت النتائج التي استعرضناها فيما سلف عن وجود علاقة سلبية بين الولاء التنظيمي وكل من الاعتراب والمعاونة النفسية، وهو ما يلتقي مع ما توصلت إليه دراسات سابقة (راشد السهل ومصري حنورة، 2000، 2001، Mayer & Chorman, 1993; Mahoney & Quick, 2000; Robert et al., 2000; Solano, 1992) وهي نتيجة جديدة - في حدود ما نعلم - ولكنها بشكل عام نتيجة منطقية تتسق مع عدد من المؤشرات السابقة التي أوردتها نتائج العجمي والعتيبي وبورتر، وما انتهت إليه دراسات حنورة والسهل حول علاقة الاعتراب بسلوكيات ما بعد الصدمة. وقد أشرنا من قبل إلى وجود دلالة بارزة فيما يتعلق بوضوح العلاقة بين الولاء التنظيمي وكل من الاعتراب (أو مقلوبة الانتماء) والمعاونة النفسية؛ حيث ظهر أن الولاء التنظيمي يضعف مع زيادة مشاعر الاعتراب والمعاونة، ومن الصعب حالياً تحديد أسبقتهما؛ الولاء التنظيمي أم الاعتراب والمعاونة... والأمر يحتاج إلى دراسة أخرى ذات تصميم مختلف للكشف عما إذا كان ضعف الولاء التنظيمي يأتي نتيجة لوجود مشاعر الاعتراب والمعاونة، وربما يكون الأمر على خلاف ذلك، حيث يمكن أن يأتي الاعتراب والمعاونة نتيجة لضعف الولاء، وإن كان من الضروري التأكيد مرة أخرى أن المنحى التكاملي يمكن أن يقدم تفسيراً أكثر شمولية وواقعية لهذه العلاقة بخاصة أنه قد ظهر أن هناك متغيرات أخرى ذات علاقة بالولاء التنظيمي مثل الجنس.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والعمر، ومدة الخدمة، والمستوى التعليمي. أما بالنسبة للعلاقة بين الولاء التنظيمي والعمر، فإنه لا توجد علاقة، وتتسق هذه النتيجة مع دراسات كل من (Sager & Johnston, 1989; Fogarty, 1994)، وهذا يؤكد أن الولاء التنظيمي مرتبط بعمر الفرد، فكلما

تقدم الأفراد في السن كانوا أكثر واقعية وقناعة واستبصاراً، وأصبحوا أكثر ولاءً لمنظمتهم التي يعملون بها، بسبب أنها وفرت لهم الامتيازات الوظيفية، والأمن الوظيفي والاجتماعي في حالة كبر سنهم، وهذا يزيد ولاءهم للمنظمة. وتؤكد الدراسات السابقة أن الموظفين الكبار السن أكثر ولاءً من نظرائهم صغار السن.

أما بالنسبة إلى الخدمة فإنه لا توجد علاقة بين الولاء التنظيمي ومدة الخدمة، وتتسق نتائج هذه الدراسة مع كل من (Trombetta & Rogers, 1988; Huselid & Day, 1991)، وهذا مؤشر على أنه كلما زادت خبرة الموظف زاد ولاءه للمنظمة أكثر، كما أن العمل الذي يشغله يتواءم مع خبراته السابقة ومع طموحاته الشخصية، وأن البيئة التي يعملون فيها بيئة متوافقة ومناسبة لخبراتهم، حيث إنها تسمح لهم باستثمار ما لديهم من قدرات عقلية واستخدام ما لديهم من مهارات واستعدادات وإمكانات غرست فيهم الولاء للمنظمة التي أتاحت لهم كل فرص التطور والارتقاء؛ مما زاد من خبراتهم المهنية التي انعكست إيجابياً على الأداء الوظيفي.

وفيما يتعلق بعلاقة الولاء التنظيمي والمستوى التعليمي فإنه لا توجد علاقة بين هذين المتغيرين، وهذا ما أكدته معظم الدراسات الغربية، ويرجع السبب إلى أن الموظفين في القطاع الحكومي راضون عن نوع العمل، وملاءمته لميولهم المهنية، ويتناسب مع استعداداتهم وقدراتهم، ومؤهلاتهم العلمية، كما أن العمل يتيح لهم المشاركة في اتخاذ القرارات، وأنهم متساوون في الحقوق والواجبات، ويلقون المعاملة الوظيفية نفسها، والاهتمام والتقدير الشخصي والمادي بدرجة متساوية، والاستقلالية في العمل، والتفاعل الاجتماعي مع الزملاء والرؤساء في العمل. وهذه العوامل أسهمت في عدم وجود العلاقة بين الولاء التنظيمي والمستوى التعليمي، وهي تكاد تكون متشابهة في بيئة العمل.

وقد وجدت فروق في الولاء بشكل خاص راجعة إلى الجنس؛ حيث كشفت النتائج أن الذكور أكثر ولاءً لمنظمتهم من نظرائهم الإناث، ويرجع السبب إلى أن فرص العمل أصبحت متاحة، ونظام الأجور وفرص الترقيات والمكافآت والحوافز والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وملاءمة العمل للمطموحات الشخصية، وتحقيق العدالة والمساواة بين الزملاء في العمل والشعور بعدالة تقويم الأداء؛ كلها عوامل أسهمت في ارتفاع الولاء التنظيمي لدى الذكور مقارنة بالإناث. ويؤكد روموزك Romzek 1989 في دراسته أن الموظفين ذوي الولاء التنظيمي

المرتفع يشعرون بدرجة عالية من الرضا والسعادة خارج العمل، وبمستوى عال في الارتباط العائلي، كما أن للعوامل الاجتماعية دوراً مهماً في الفروق بين الذكور والإناث في الولاء التنظيمي.

ويؤكد سولومون Solomon, 1992 أن الولاء المؤسسي يتحقق لدى الموظفين من خلال ثلاثة عناصر هي: معاملة الموظفين بوصفهم شركاء لا مجرد أفراد، وفتح المزايا المادية والمعنوية، وإتاحة فرص التطور الوظيفي، وأكدت الدراسات السابقة أنه كلما زاد الولاء التنظيمي عند الموظفين انخفض معدل دوران العمل، ونسبة الغياب، والرغبة في ترك العمل، والتأخر عن الدوام، ومن ثم تحسن الأداء الوظيفي. وبوجه عام فإن النتائج التي انتهت إليها الدراسة فيها قدر من المنطقية والاتساق، كما أنها ذات وجه تطبيقي، من حيث ضرورة الاهتمام بالرعاية النفسية للعاملين بالمؤسسة، وضرورة تنظيم برامج إرشادية للتغلب على سلوكيات الاغتراب التي توجد في مجتمع العمل لأسباب متنوعة، بعضها راجع إلى العمل وبعضها راجع إلى الظروف الاجتماعية العامة وظروف مناخ العولمة الذي نعيش مفرداته في الوقت الراهن.

التوصيات والمقترحات:

من خلال استعراضنا لمنهج هذه الدراسة وما تمخضت عنه من نتائج نقدم التوصيات التالية:

- 1 - ينبغي على منظمات الدولة الاهتمام بعملية الاختيار المهني والتوجيه المهني قبل الالتحاق بالعمل. بمعنى أن نختار الموظف وفقاً لقدراته واستعداداته وميوله المهنية ودوافعه وطموحاته وخبراته ومؤهلاته العلمية، وما يتسم به من خصائص شخصية؛ وذلك مما يرفع من مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين، ويقلل من المشكلات السلوكية، كالغياب، والتمارض، وترك العمل، والتأخير عن العمل.
- 2 - ضرورة الأخذ بمبدأ العدالة في نظم الأجور، والترقيات، والمكافآت؛ حيث إن ذلك يؤثر على ارتفاع الولاء التنظيمي، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجية الموظفين في المنظمة.
- 3 - ينبغي الاهتمام بالأمن الوظيفي والاستقرار النفسي والاجتماعي لدى الموظفين بالقطاعات الحكومي والخاص؛ مما يرفع من الولاء التنظيمي لديهم، ويزيد من أدائهم الوظيفي في المنظمة.

اقتراحات لبحوث مستقبلية:

- 1 - الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاعين العام والخاص.
- 2 - الولاء التنظيمي وضغوط العمل لدى العاملين في القطاع الصحي.
- 3 - الولاء التنظيمي وعلاقته بخصائص العمل لدى العاملين.

المراجع:

- آدم العتيبي (1993). أثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية على الأداء الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة العربية الواحدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 1 (1): 134-190.
- بشير صالح الرشدي (1996). الأعراض الاضطرابية المصاحبة لمشكلة الطلاق في الأسرة الكويتية بعد صدمة العدوان العراقي، *حوليات كلية الآداب، الحولية السادسة عشرة، الرسالة الثامنة بعد المائة*.
- راشد السهل ومصري حنورة (2001). مستوى الإحساس بالصدمة وعلاقته بالقيم الشخصية والاغتراب والاضطرابات النفسية عند الشباب، *مجلة العلوم الاجتماعية*، 29 (2): 55-80.
- راشد السهل ومصري حنورة (2000). فروق الجنس والجنسية في بعض الخصائص الانفعالية لدى مجموعتين من الشباب المصري والكويتي، *دراسة حضارية مقارنة، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، العدد 101: 207-246.
- راشد السهل ومصري حنورة (2000). الشباب الكويتي بين الاغتراب والانتماء، الكويت: إدارة الأبحاث، جامعة الكويت.
- راشد شبيب العجمي (1998). تحليل العلاقة بين الولاء التنظيمي وإحساس العاملين بالعدالة التنظيمية، *مجلة الإدارة*، السنة 220 (72): 71-94.
- راشد شبيب العجمي (1999). الولاء التنظيمي والرضا عن العمل، مقارنة بين القطاعين العام والخاص في دولة الكويت، *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز*، م 13، ع: 49-70.
- رفعت جاب الله (1991). محددات ونتائج العاملين في عدالة ودقة نظم تصميم الأداء، *المجلة العلمية، جامعة قطر*، العدد (2): 138-173.
- عبدالرحمن أحمد الهيجان (1998). الولاء التنظيمي للمدير السعودي، *أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، الرياض*، العدد 187.
- عبدالرحيم علي القطان (1987). العلاقة بين الولاء التنظيمي والصفات الشخصية والأداء الوظيفي: دراسة مقارنة بين العمالة الآسيوية والعمالة العربية والعمالة السعودية والعمالة المغربية. *المجلة العربية للإدارة*، (2): 5-32.

عبدالعزیز عبد المحسن تقي (2002). قياس مدى قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 30 (1)، جامعة الكويت.

عبداللطيف محمد خليفة (2003). علاقة الاغتراب بكل من التوافق وتوكيد الذات ومركز التحكم والقلق والاكتئاب، *دراسات عربية في علم النفس*، 2 (2): 109-164.

عبید عبدالله العمري (1999). الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود، *دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية*، 11 (1): 111-134.

عوید سلطان المشعان (2000). الاضطرابات الانفعالية والمعرفية والسلوكية واليكوسوماتية لدى الكويتيين قبل العدوان العراقي وبعده، *المجلة العربية للعلوم الإنسانية*، (71) 18: 85-117.

فاطمة آل خليفة، عصام الربيعان (2000). قياس أداء المدراء للولاء والإبداع في العمل الحكومي في دولة الكويت، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 7 (1): 29-54.

محمد إبراهيم الدسوقي (1997). دراسة مقارنة بين المهمشين وغير المهمشين من طلاب الجامعة في أبعاد الاغتراب وبعض خصائصه الشخصية، *دراسات نفسية*، 7 (4): 545-621.

مصري حنورة وراشد السهل (2002). اختبار وصف الشخصية، *الصيغة الكويتية، إدارة الأبحاث، جامعة الكويت*.

مصري حنورة (1997). *الشخصية والصحة النفسية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة*.

Allen, T, Freman, D. Russell Reizentein & Rents (2001). *Survivor Reactions to Organizational Psychology*, 74: 145-164.

Angle, Harold L. & Perry, James L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1): 1-14.

Awamleh, N. (1996). The Organizational commitment of managers in civil service in Jordan: A field study. *Journal of Management Development*, 15: 65-76.

Becker, T. (1992). Foci and Bases of Commitment: Are they distinctions worth making? *Academy of Management Journal*. 35: 232-244.

Clugston, M. (2000). Does cultural socialization predict multiple bases and Foci of commitment. *Journal of Management*, 26 (1): 5-30.

Cohen, A. (1991). Career stage as amoderated of the relationships between organizational commitment and its outcomes: Ameta-analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 64: 253-268.

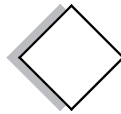
- Cohen (1993). Work commitment in relation to withdrawal intentions and union effectiveness, *Journal of Business Research*, 26: 75-90.
- Cooper, S. (1997). Plenitud and alienation: The subject of virtual reality. In: D. Holmes (Ed.) *Virtual politics identity and community in Cyberspace, Politics and Culture* (pp. 39-106). Thousand oaks, US: CA, Sage Pub., Inc.,
- Finegan, J. (2000). The impact of person and organizational values on organizational commitment. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 73: 149-163.
- Fogarty, T. (1994). Public accounting work experience: The influence of demographic and organizational attributes. *Managerial Auditing*, 9(7): 12-20.
- Hartmann, L., & Bambacas, M. (2000). Organizational commitment: A multi method scale analysis and test of effects. *International Journal of Organizational Analysis*, 8(1): 89-102.
- Harvey, D., & Brown, D. (1992). *An experimental approach to organizational development*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall International, 4th ed.
- Hebel, M. (1999). World - views as the emerged proberthy of human value Systems. *Systems Research and Behavioral Science*, 16: 253-261.
- Huselid, M., & Day, N. (1991). Organizational commitment, Job involvement, and turnover: A substantive and methodological analysis. *Journal of Applied Psychology*, 76 (3): 290-391.
- Larson, E. & Fukami. C.V. (1984). Relationship between worker behavior and commitment to the organization and union. *Proceedings of the academy of Management*, 222-226.
- Mahoney, J.M. & Quick, B.G. (2000) Personality correlates of alientation in auniversity sample. *Psychological Reports*, 78: 1094-1100.
- Marjorie, Armstrong-Stassen (2004). The influence of prior commitment on the reactions of layoff survivors of organizational downizing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, (1): 46-60.
- Marsden, P., Kallederg, A., & Cook C. (1993). Gender differences in organizational commitment. *Work and Occupations*, 20: 368-390.
- Mathiu, J.E. & Zajak, D.M. (1990). A review and metaanalysis of antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 102: 171-194.
- Mathieu, John E. & Hamel, Karin, 1989. A causal modal of the antecedents of

- organizational commitment among professionals and nonprofessionals. *Journal of Vocational Behavior*, 34: 299-317.
- Meyer, J., Irving, P., & Allen, N. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experience on organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 19: 29-52
- Mayer, R., & Chorman, F. (1992). Predicting participation and production outcomes through a two-dimensional model of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 35, 3, 671-684.
- McCaul, H., & Hinsz, S. (1995). Assessing organizational commitment: An employee's global attitude toward the organization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 3: 80-90.
- Morey, L. (1992). *Personality assessment resources*, U.S.A: Florid.
- Niehof, B. & Moorman, R. (1993). Justice as a mediator of relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior, *Academy of Management Journal*, 36: 527-556.
- Porter, L.W., Stee, R.M. & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59: 603-609.
- Reber, A (1995). *The penguin dictionary of psychology*, London: Penguin Books., 2nd ed.
- Reyes, G.A. (1998). Does participation in an ethnic fraternity enable persistence in college? *Diss. Abs. International*, May, vol. 58 (11-A): 4207.
- Robert, R. Hirschfeld, Hubert, S. Field & Arthur, G. Bedeian (2000). Work alienation as an individual - difference construct for predicting work place adjustment: A test in two samples. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 9: 1880-1902.
- Romzek, B. (1989). Personal consequences of employees' commitment. *Academy of Management Journal*, 32(3): 649-66136.
- Solomon, Charlene, M. (1992). The Loyalty Factor, *Personnel Journal*, September, 52-62.
- Sager, J., & Johnston, M. (1989). Antecedents and outcomes of organizational commitment: A study of salespeople, *Journal of Personal Selling & Salesman*, 9: 30-41.
- Shore, Lynn McFarlane, Martin, Harry, J. (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation, Work performance and turnover intentions. *Human Relations*, 42 (7): 625-638.
- Soalano, L. Battisti, M. Code R. & Stanisci, S. (1993). Effects of some

- psychological variables on different disease manifestations in 112 Codets; Alongitudinal study. *J. Of Psychometric Research*, 37: 6. 621-636.
- Solomon, Chalence, M. (1992). The loyalry factor, *Personnel Journal*. September, 52-62.
- Solomon, Z. (1988). The effect of combat related post-traumatic stress disorder on the family, *Psychiatry*, 51, 323-329.
- Somers, M. (1995). Organizational commitment, turnover and absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 16: 49-58.
- Stumpf, S. & Hartman, E. (1984). Individual exploration to organizational commitment or withdrawal. *Academy of Management Journal*, 27(2): 308-329.
- Trombetta, J., & Rogers, D. (1988). Commitment. *Management Communication Quarterly*, 1: 494-514.
- Wilson, P. (1995). The effects of politics and power on the organizational commitment of federal executives. *Journal of Mangement*, 21: 101-118.

قدم في مارس 2005

أجيز في سبتمبر 2005



The Relation between Loyalty to One's Organization, Alienation and Psychological Suffering

Owaid Al-Mashaan*

The study aims to examine the relationship between loyalty and commitment to one's own organization and feelings of alienation and psychological suffering amongst government employees. The study chose (418) samples 215 of which were males and 203 females. The study revealed the following results: A significant negative relation between organization commitment and loyalty was noticed in relation to both alienation and psychological suffering, whereas no significant relation was noted between organization commitment and loyalty, age, experience, and educational level. On the other hand, significant differences were evident between males and females with regard to their organization commitment where males scored higher in their loyalty. Also no significant differences were detected between males and females in feelings of alienation and psychological suffering. Furthermore, there were no significant differences between organization loyalty and commitment and alienation that differentiate the more highly educated and the less educated. However, there were significant differences in psychological suffering in relation to level of education where it was found that the higher educated displayed greater psychological suffering.

Keywords: Organizational commitment and loyalty, Psychological suffering, Alienation, Employees

* Dept. of Psychology, Faculty Social Sciences, Kuwait University.