

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الموضوع:

بيئة العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين

المؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيبة أنموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف:

من إعداد الطالب:

د. جعفرورة مصعب

خيراني محمد رضوان

السنة الجامعية 2019-2020م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF ALGERIA

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Amar Thelidgi – Laghouat
Faculty of Social Sciences
Department of Sociology and Demography
The Scientific Committee



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
اللجنة العلمية

تصريح وتكليف

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة): خيراني محمد رضوان

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم : 03/988819 الصادرة بتاريخ : 2014-12-07

عن دائرة : الأغواط ولاية الأغواط.

رقم التسجيل : M201539001012

التخصص: علم إجتماع تنظيم وعمل

عنوان مذكرة نهاية الدراسة : بيئة العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز مذكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه

بجهدى الشخصي وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي وبذلك أتحمّل

المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما

يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلى

للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الاعواط في :

توقيع الطالب (ة):



كلمة شكر

الحمد لله ربي العالمين والصلاة على أشرف المرسلين وخاتم
الأنبياء محمد صلى الله عليه وسلم

نشكر الله العلي القدير على توفيقه لإنجازنا هذا العمل المتواضع فهو
جلا وعلا أحق بالشكر سبحانه وتعالى.

ولا يسعنا في هذا المقام إلا أن ننسب هذا الفضل لأصحابه وأخص
بالذكر أستاذنا "الدكتور جعفر مصعب" الذي لم يبخل علينا
بتوجيهاته القيمة ومنحنا الكثير من وقته فله جزيل الشكر والعرفان
بالجميل.

ولا ننسى أن نشكر كل موظفي كلية العلوم الاجتماعية وبالأخص
طاقم قسم علم الاجتماع والديمغرافيا على حسن تعاونهم

وإلى من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد ولو بابتسامة أو كلمة طيبة



إهداء

إلى من كلله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار

ومن أحمل اسمه بكل افتخار "والدي العزيز"

إلى ملاكي في الحياة ومعنى الحنان والتفاني وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وباسم جراحي
"أمي العزيزة"

إلى من بهم وعليهم أعتمد ومن بوجودهم أكتسب قوتي

ومن عرفت معهم معنى الحياة بخلوها ومرها

إخوتي الكرام والأخوال والأعمام

إلى من يضيئون قنديل ذكرياتي الذين أحببتهم وأحبوني

"أصدقائي"

إلى كل أساتذتي الأفاضل منذ بدأت مشواري الدراسي وطلاب قسم العلوم القسم علم الاجتماع والديمغرافيا
راجيا من المولى عز وجل أن أكون عند حسن ظن الجميع

محمد رضوان

الفهرس المحتويات

رقم	العنوان
	كلمة شكر
	إهداء
	فهرس المحتويات
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
02	-الإشكالية
03	-الفرضيات
03	-تحديد المفاهيم والمصطلحات
04	-أسباب اختيار الموضوع
04	-أهداف الدراسة
04	-أهمية الدراسة
05	-الدراسات السابقة
الفصل الثاني بيئة العمل الإستشفائية الداخلية	
08	-مفهوم الاتجاهات
09	-بيئة العمل الداخلية
10	-عناصر بيئة العمل الداخلية
11	-الحوافز والدوافع (المادية والمعنوية)
12	-جماعة العمل
13	-طبيعة العمل
14	-خلاصة الفصل
الفصل الثالث بيئة العمل الاستشفائية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي	
16	-مفهوم التزام العاملين
17	-أنواع الالتزام التنظيمي
18	-تأثير عناصر بيئة العمل على الالتزام التنظيمي
18	-تأثير نمط القيادة والإشراف على الالتزام التنظيمي
19	-الحوافز والدوافع وتأثيرها على الالتزام التنظيمي
21	-جماعة العمل وتأثيرها على الالتزام التنظيمي
24	-خلاصة الفصل

الفصل الرابع: تحليل واستنتاج جداول وفرضيات الدراسة

26	-تعريف بالمؤسسة
27	-الهيكل التنظيمي للمستشفى وشرحه
30	-معالجات وحدود الدراسة
31	-منهج الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	-تعريف الاستثمار
32	-عرض وتحليل البيانات الميدانية
37	-تحليل النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى
37	-تحليل نتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية
39	-الاستنتاج العام
41	الخاتمة
44-43	القائمة المصادر والمراجع
48-46	الملاحق

قائمة الأشكال

27	الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي للمستشفى
----	---

قائمة الجداول

32	الجدول رقم(01): يوضح مدى فخر العامل بإنتمائه للمؤسسة
33	الجدول رقم(02): يوضح تشجيع العمال لبعضهم البعض داخل المؤسسة
33	الجدول رقم(03): يوضح مدى الاستفادة من الحوافز (الترقية - التكوين)
34	الجدول رقم(04): يوضح علاقة العامل برئيسيه
34	الجدول رقم(05): يوضح التزام العامل بواجباته
35	الجدول رقم(06): يوضح علاقة العامل برئيسيه وتأثيرها على التزام العامل بالواجبات
36	الجدول رقم(07): يوضح إذا ما كانت علاقة العامل بزملائه تساعد على أداء الواجبات

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى البحث حول مدى تأثير بيئة العمل على الالتزام التنظيمي كسلوك بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بمدينة الأغواط من حيث نمط القيادة، الحوافز والدوافع، جماعة العمل، طبيعة العمل، وتمت صياغة الفرضيات التالية التي تتعلق ببيئة العمل حسب عمال المؤسسة الاستشفائية لقيام العمال بأدوارهم و المهام الموكلة إليهم، ودور بيئة العمل الاستشفائية في تحقيق التزام العاملين وانضباطهم بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بمدينة الأغواط.

وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث استخدام منهج معين وانطلاقاً من موضوع مذكرتي الذي يدور حول بيئة العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين فقد استعملت المنهج التحليلي الوصفي وذلك من أجل تحليل المعطيات ومضمون إجابات المبحوثين، وتمت هذه الدراسة على عينة بنسبة 20% والتي تمثل 130 عامل من مجموع العاملين بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط، باستخدام تقنية الاستمارة باعتبارها من أكثر الأدوات في جمع البيانات بحيث تعتبر الاستمارة وسيلة فعالة للوصول إلى بعض المعلومات التي لا توفرها المقابلة.

ومن بين النتائج المتوصل إليه من خلال هذه الدراسة أن العمال اقل رضا بالنسبة للحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة وهذا لم يحول دون القيام بالمهام الموكلة لهم وأداء واجبهم، إضافة إلى أن للحوافز والدوافع في بيئة العمل لها تأثير قوي على الالتزام التنظيمي وهذا ما يتطلب مراجعة هذه الحوافز.



مقدمة:

شهدت سنوات الستينات من القرن الماضي الاهتمام بكل ما يحيط بسلوكيات الفرد أو المورد البشري والذي يؤثر مباشرة في البيئة الداخلية للتنظيم سلبا أو إيجابا ، وقد يؤدي إلى تحقيق الأهداف والنجاح " ¹.

إن من أهم العوامل التي تؤثر سواء إيجابا أو سلبا في بيئة العمل داخل المنظمة أو المؤسسة هو العنصر البشري أو الفرد أو العامل الذي يظهر التزامه التنظيمي تجاه المؤسسة وسلوكه يكون سببا في ظهورها ونجاحها واستمرارها ، ويساهم في خلق بيئة عمل تستطيع فيها المنظمة تحقيق جميع أهدافها حاضرا ومستقبلا .

ومن أجل ذلك عكفت كل من دراسات علماء النفس والاجتماع والتنظيم على دراسة سلوكيات الفرد أو المورد البشري والاهتمام بظروف عملهم من أجل بناء التزام تنظيمي داخل بيئة العمل وكل ما يحيط بالمنظمة ، ومن ثم نقول أن المنظمة أو المؤسسة أو الإدارة الناجحة هي التي تهتم بالدرجة الأولى بالموارد البشرية أو العنصر البشري بما تقتضيه ظروف العمل ، ومهما توفر من إمكانيات لدى المؤسسة سواء كانت مادية أو عقارات فلن تبلغ أهدافها إذا لم تهتم بالالتزام التنظيمي لدى الأفراد وتصحح مسارها من خلال التحفيز والمكافأة والتكوين لتنمي قدراتها وتستمر وتعمر طويلا، وهذا ما يمسي تهيئة المناخ الجيد للعاملين لبلوغ أهداف أبعد وتحقق ما تصبو إليه.

وقد ارتأينا تقسيم هذا البحث إلى أربعة فصول ، حيث تناول الباحث في المقدمة العامة الأسباب التي دفعته لاختيار الموضوع مبينا بذلك مدى أهمية وأهداف الدراسة وإبراز المشكل الذي سيحاول دراسته من خلال صياغته ،الإشكالية وإثارته بتساؤل رئيسي ،وعرض جميع الإجراءات المنهجية التي سيعالج موضوع البحث ،ثم يتعرض بعد ذلك إلى إبراز المتغيرات الشخصية المميزة لمجتمع الدراسة .

في حين نعرض في الفصل الثاني إلى إبراز أبعاد بيئة العمل الاستشفائية من الجانب النظري والمتمثلة في نمط القيادة والإشراف والدوافع والحوافز،جماعة العمل ،طبيعة العمل ،والهيكل التنظيمي ،وقياس توجهات العمال نحو هاته العناصر من خلال نظرتهم وتصورهم ورأيهم لبيئة العمل السائدة

¹ الهيتي خالد ،وطارق يونس ،العلاقة بين المناخ التنظيمي والمخرجات التنظيمية،دراسة مقارنة بين المنشأة العامة للمطاحن العراقية وشركة مطاحن أمريكية ،المجلة العربية للإدارة ، مجلد 11 ، عدد 4، المنظمة العربية للعلوم الإدارية .

بمؤسستهم من خلال تحليل وتفسير إجاباتهم على عبارات الاستبانة والوصول كنتيجة لمعرفة اتجاههم نحو بيئة العمل الاستشفائية بمؤسستهم.

أما الفصل الثالث فقد خصصه الباحث لمعرفة بيئة العمل الاستشفائية على مستويات الالتزام لدى عمال المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيبة بمدينة الأغواط ،حيث نتناول فيه الدراسة النظرية للالتزام التنظيمي وتأثير بيئة العمل الاستشفائية على سلوكيات والتزام العاملين من وجهة نظر العمال، أما بالنسبة للفصل الرابع تمحور حول تحليل واستنتاج جداول فرضيات الدراسة.



الفصل الأول
الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية:

لقد أخذت الدولة الجزائرية في السنوات القليلة الماضية على عاتقها عدة إصلاحات مؤسساتية شملت عدة قطاعات ، ومن أبرزها المنظومة الصحية والتي كانت لها حصة الأسد من هذه الإصلاحات، فبالإضافة إلى التغيير على المستوى العالمي من مدراء مركزيين ومسؤولين محليين فقد خصصت الدولة ميزانيات كبيرة لبعث العديد من المشاريع الصحية كبناء المستشفيات الجامعية والعادية وقاعات العلاج عبر ربوع الوطن.

إلا أن الاهتمام بظروف العمل وملائمة البيئة المحيطة للإفراد العاملين لم تكن بالقدر الكافي الذي يريدونه ، وهذا ما نجم عنه بعض السلوكيات التي كان لها الأثر السيئ على مردود الأفراد وبالتالي أصبحت الهياكل الصحية لا تقدم الخدمات والرعاية الصحية التي يصبوا إليه المواطن ومن هذه السلوكيات عدم الالتزام التنظيمي ، التامل في تقديم الخدمات ، والتغيب غير المبرر والتأخر في العمل. ومن هنا تكمن دراستنا لهذا الموضوع وتسليط الضوء على المشاكل التي تعيق السير الحسن وبيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيبة الاغواط (كفمط القيادة، الحوافز والدوافع ، جماعة العمل ، طبيعة العمل ، والهيكل التنظيمي) وعلاقتها مع التزام العاملين من وجهة نظر العمال وقد أثرنا هذا البحث يطرح تساؤل الانطلاق الرئيسي على الصيغة التالية:

- هل وجهة نظر عمال المؤسسة الاستشفائية نحو بيئة عملهم تؤثر على الإلتزام التنظيمي ؟

الفرضية الرئيسية : بيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية والتصورات الايجابية للعمال نحوها تساعد على الرفع من التزام العاملين وانضباطهم في المؤسسة.

1 التساؤلات الفرعية :

- 1- ما هو تقدير العاملين في المؤسسة الاستشفائية لبيئة عملهم .؟
- 2- هل لبيئة العمل الاستشفائية أحميدة بن عجيبة بمدينة الأغواط دور في رفع التزام العاملين وانضباطهم داخل المؤسسة؟

2. فرضيات:

تساعدنا الفرضيات على تنظيم البحث وإعطائه صبغة جديدة ، فالفرضيات تترجم لنا ذهنية الاستكشاف ، بحيث يقول الباحث في هذا الاتجاه لأنه أكثر خصوبة ، والفرضيات هي : "مواقف مبدئية أو تخمينات ذكية يقدمها الباحث لتنظيم تفكيره في حل مشكلة البحث"¹ وقمنا بصياغة الفرضية العامة كالآتي:

بيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية والتصورات الإيجابية للعمال نحوها تساعد على الرفع من التزام العاملين وانضباطهم في المؤسسة.

- 1- بيئة العمل حسب عمال المؤسسة الاستشفائية بيئة جيدة لقيام العمال بأدوارهم ومهامهم الموكلة إليهم.
- 2- تساعد بيئة العمل الاستشفائية على التزام العاملين وانضباطهم بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيبة بمدينة الأغواط.

3. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

- 1- **الاتجاهات:** "مجموعة الأفكار والمشاعر والادراكات والمعتقدات حول موضوع ما، توجه سلوك الفرد وتحدد موقفه من ذلك الموضوع، والاتجاه ميل إيجابي أو سلبي نحو قضية معينة يتبناها الفرد، ويقتنع بوجهة نظره نحوها"²
- 2- **بيئة العمل الداخلية:** "هي مجموعة الخصائص المميزة لبيئة العمل والتي يكون لها تأثير على أداء ودرجة رضا ومظاهر السلوك الوظيفي الخاصة بأعضاء هاته المنظمة"³
- 3- **الالتزام التنظيمي:** "عملية الايمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم"⁴.

¹ فضيل دليو ، علي غرابي وآخرون ، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ، سلسلة العلوم الاجتماعية ، منشورات قسنطينة ، الجزائر ، 1999 ، ص 115.

الغامدي عبد الله ، مغرم الراشد ، ابراهيم محمد ، اتجاهات الطلاب نحو الالتحاق بكلية المعلمين بالرياض ، المملكة العربية السعودية ، مجلة رسالة الخليج العربي ، عدد 67 ، 1414 ، ص 17

الشريبي عبد الفتاح ، المناخ التنظيمي وتطوير الخدمة المعرفية في البنوك التجارية الكويتية ، المجلة العربية للإدارة ، مجلد 11 ، عدد 3 ، المنظمة العربية للعلوم الادارية ، عمان ، 1987 ، ص 20.

³ خضير نعمة عباس وآخرون ، الالتزام التنظيمي وفاعلية المنظمة ، دراسة مقارنة في الكليات العلمية والانسانية في جامعة بغداد ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، عدد 31 ، 1996 ، ص 77.

4. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختياري لدراسة موضوع بيئة العمل وتأثيرها على التزام العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيبة بمدينة الأغواط ليس محل الصدفة، وإنما ناتج من خلال ملاحظاتي لبعض السلوكيات السلبية للعمال والمتمثلة في التأخير المتكرر في الالتحاق بأوقات العمل وعدم الالتزام بالمهام المركلة لهم، تكرار هذا السلوك السلبي داخل المؤسسة الجزائرية من بعض العمال وما ينتج عنه من إعاقة السير الحسن للمؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المخولة لها، لذا بدأت تتكون عندي دوافع البحث حول الأسباب الأساسية التي تؤدي إلى هذا السلوك المتكرر للعمال داخل المؤسسة الجزائرية، وما زادني إصراراً حول ترسيخ هاته الدوافع كوني وجدت هذا السلوك لم يقتصر على المؤسسة، لذا سأحاول معرفة الأسباب التي تؤدي إلى عدم التزام العامل بمهامه المكلف بها من طرف المؤسسة.

أضف إلى الأسباب السابقة لاختياري لهذا الموضوع :

- رغبتي في إيجاد بعض الحلول للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة الجزائرية في عصرنا الحالي .
- المساهمة بكل تواضع في إثراء المكتبة الجامعية بموضوع لم يدرس من قبل.
- إنجاز مذكرة تخرج لشهادة الماستر.

5. أهمية وأهداف الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية دراسة الاتجاه نحو بيئة العمل ومدى تأثيرها على الالتزام التنظيمي كون أن بيئة أن العمل من أهم المحددات التي تستطيع التنبؤ من خلالها بسلوكيات العامل، فمعرفة اتجاهات الأفراد نحو أي موضوع تعد من الأسس اللازمة لتغيير الاتجاهات السلبية إلى إيجابية. ويعتبر موضوع البحث مجال خصب للدراسة، ونعتقد أن معرفة كيف ينظر العامل لبيئة عمله يمكننا من تفسير سلوكياته وتصرفاته ومن أهم ما يميز بحثنا عن ما سبقه من دراسات عربية أو غربية، أضف إلى أن غالبية الدراسات السابقة ركزت على المجتمع الصناعي، في حين يعتبر قطاع الخدمات الصحية قطاع حساس جداً في أي دولة، بدليل العناية الفائقة التي أولتها السلطات الجزائرية لهذا القطاع في السنوات الأخيرة، نتيجة الشكاوي المتتالية والمتزايدة من طرف المرضى على سوء الخدمات في هذا القطاع والاحتجاجات العمالية المستمرة عن تدهور بيئة عملهم والمطالبة بتحسين ظروف عملهم، وقد

مثل لنا ذلك أهم سبب في اختيارنا لهذا الموضوع وإجراء هاته الدراسة بالبحث عن علاقة بيئة العمل في توجيه سلوكيات العمال داخل المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بمدينة الأغواط .
وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

-قياس اتجاهات العاملين نحو طبيعة بيئة العمل الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بمدينة الأغواط.

- قياس اتجاهات العاملين نحو مدى تأثير بيئة العمل على الالتزام التنظيمي كسلوك بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بمدينة الأغواط .

6.الدراسات السابقة لبيئة العمل الداخلية:

-دراسة علي الزايد: (1417هـ) بعنوان(بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي):

دراسة تطبيقية على العاملين بحرس الحدود بمدينة الرياض .

هدفت الدراسة إلى البحث عن أهم الخصائص الاجتماعية المميزة لبيئة العمل الداخلية في حرس

الحدود والتمثلة في أسلوب القيادة والإشراف ،ونوعية العمل ومحتواه ، والحوافز المادية والمعنوية المتاحة

للعاملين ،وعلاقة بيئة العمل السائدة بين العاملين ،وفرص الترقية والوظيفة المتاحة ،وطبيعة العلاقة بين

خصائص هذه البيئة ومدى تأثيرها في درجة الرضا الوظيفي للعاملين .

ومن النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

- يرون أن المشاركة بآرائهم قبل اتخاذ القرار هي مشاركة محدودة.

-بينت الدراسة أن أكثر من نصف مفردات العينة ترى أن هناك تقديرا للجهد الذي يبذله العمل وأن هذا التقدير قد يكون ماديا أو معنويا.

-أوضحت نتائج الدراسة أنهم راضون عن عملهم الحالي.

-أظهرت النتائج أن من أفراد العينة قرروا أن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين مرضية تماما.

- أن العلاقة مع الزملاء تمتاز بالطيبة إلى حد ما ، كما لا يشعر البعض الآخر بوجود ارتباط بين تقديم الأداء والترقيات.

2-الدراسة الثانية:"الإطارات السامية واتخاذ القرار بالشركة الجزائرية للتأمينات " وهي عبارة عن مذكرة

ليسانس لصاحبها "ليلي ومان" سنة 2000 ،وقد أبرزت فيها الإشكالية حول معرفة دور الإطار السامي في اتخاذ القرار .



الفصل الثاني

بيئة العمل الاستشفائية

الداخلية

1 مفهوم الاتجاهات:

يحتل موضوع الاتجاهات النفسية والاجتماعية أهمية خاصة لأنها تعتبر من أهم نتائج عملية التنشئة الاجتماعية، ولأن الاتجاهات تعتبر محددات موجهة وضابطة للسلوك الاجتماعي، وتتكون لدى كل فرد وهو ينمو اتجاهات نحو الأفراد والجماعات والمؤسسات والمواقف والموضوعات الاجتماعية، لذا يعتبر أن كل ما يقع في المجال البيئي للفرد يمكن أن يكون موضوع اتجاه من اتجاهاته، ويعد العالم " هيربرت سينسر" من أوائل الذين استخدموا مصطلح الاتجاهات في عام 1882¹ وعرفه "سوييف" الاتجاه بأنه " الحالة الوجدانية القائمة وراء رأي الشخص واعتقاده فيما يتعلق بموضوع معين من حيث رفضه لهذا الموضوع أو قبوله، ودرجة هذا الرفض والقبول"² ويعرف الاتجاه بأنه: " تكوين فرض أو متغير كامن ومتوسط يقع بين المثير والاستجابة، وهو عبارة عن استعداد نفسي أو تهيؤ عقلي عصبي متعلم للاستجابة الموجبة أو السالبة نحو أشخاص أو أشياء أو موضوعات أو مواقف أو رموز في البيئة التي تستثير هذه الاستجابة ويتكون بالخبرة نتيجة احتكاك الفرد ببيئته، وهذا الاستعداد إما وقتي أو مستمر"³.

¹ مليكة لويس كمال، سيكولوجية الجماعات والقيادة، المجلد الأول، القاهرة، 1989، ص40.
² سوييف مصطفى، مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، ط5، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1983، ص27.
³ زهران حامد عبد السلام، التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة، ص136.

2 بيئة العمل الداخلية:

يمكن تعريف بيئة العمل الداخلية من وجهة نظر حركة الإدارة العلمية بأنها: "انعكاس للظروف المادية داخل المنظمة والتي تتمثل في التجهيزات الآلية ودرجة الحرارة وظروف الإضاءة والتهوية ونظافة ومكان العمل"¹

هذا وتعتبر مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة هي المصدر الأول لمفهوم البيئة الداخلية، حيث يشكل التراث النظري والتطبيقي لهذه المدرسة الخلفية التاريخية والمعرفية لهذا المفهوم المهم في الفكر الإداري المعاصر، التي أكدت بشكل أساسي أن الجو المادي للعمل ليس كل شيء في حياة المنظمة، فالتنظيم ليس مستودعا من أناس وأثاث، بل جماعات من العاملين وأنماط من التفاعلات الاجتماعية والنفسية التي تخلق جو نفسيا واجتماعيا وتنظيما له من الأثر في العمليات الإنتاجية ما يفوق تأثير الجو المادي للعمل، صحيح أن مفهوم البيئة الداخلية وبصيغته الراهنة لم يكن حاضرا في أذهان رواد هذه المدرسة إلا أن المفهوم وإرهاصاته الأولية كانت ماثلة في تلك المفاهيم الإنسانية.²

في إطار هذه الاجتهادات والنظريات ظهرت العديد من التعريفات التي ترى أن بيئة العمل الداخلية هي المناخ التنظيمي الذي يشتمل العديد من المتغيرات الأساسية المرتبطة ببيئة العمل الداخلية والتي تسهم في الاستخدام الفعال للموارد المتاحة مثل نمط القيادة والإشراف وطبيعة الاتصال والاستقلالية والعوائد والمكافآت .

¹ السلمي علي، تحليل النظم السلوكية، القاهرة، مكتبة غريب بالجمالية، ص 107.

الشربيني عبد الفتاح، المناخ التنظيمي وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الكويتية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 11، عدد 3، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، 1987، ص 57.

التعريف الإجرائي لبيئة العمل: يمكن تعريفها :تلك البيئة المحيطة بالعاملين داخل المؤسسة الاستشفائية ،بما لها من خصائص متعددة في التنظيمات ذات العلاقة بالعمل داخل الجهاز الإداري كنمط القيادة والإشراف ،والدوافع والحوافز ،علاقات العمل ،والهيكل التنظيمي للمؤسسة .

عناصر بيئة العمل الداخلية وقياس اتجاهات العاملين :

من خلال التعريفات السابقة لبيئة العمل الداخلية تعددت عناصر بيئة العمل الداخلية واختلفت .

وسنتناول التالي:

1- نمط القيادة والإشراف :

القيادة لدى العلماء قد اختلفت باختلاف الرؤية التي تبناها الباحث في دراسته "فمثلا" عرفها " توماس جوردن" على "أنها الوظيفة التي يستخدم فيها الشخص ما يملكه من سمات وخصائص اكتسبها بالخبرة والتعلم " في حين يعرفها " فرنس وساندر" على أنها " النفوذ الاجتماعي الكامن في جزء من الجماعة "ويشير "ليونارد وايت" إلى أن القيادة "توجيه وضبط وإثارة لسلوك واتجاهات الأفراد من خلال بث روح الابداع والعمل المشترك والنشاط والحماس فيهم لتحقيق هدف مشترك"¹

وتكمن أهمية القيادة في اعتبارها "ضرورة اجتماعية وإدارية وهي تشكل مردودا كليا للعملية الإدارية ،إذ لا يمكن توقع نجاح عمل إداري بدونها ، بل إن القيادة الناجحة تعد مصدرا لنجاح المنظمة ،فكل عمل في الإدارة يتطلب عقلا يستوعب مختلف مكونات المنظمة ويستثمر ذلك الاستيعاب بالدرجة التي تتيح الاستفادة القصوى من تلك المكونات ،فالقيادة الإدارية تكمن فيما يقوم به القائد من جمع شتات المسؤوليات في تنسيق وموائمة وربطها بالعمل، وبالتالي تحمل المسؤولية الشاملة في المنظمة"²

عشماوي سعد الدين ، الإدارة :الأسس وتطبيقها في الأنشطة الاقتصادية الأمنية، 1421 ،ص89 ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،200م

¹،ص231.

²العدلوني محمد ،أكرم السويديان ،طارق محمد ، القيادة في القرن الواحد والعشرين ،الرياض ،قرطبة للإنتاج الفني ،2000م ،ص17.

وتتمثل الأنماط القيادية في:

إن كانت الدراسات التقليدية تقسم القيادة إلى ثلاثة أنواع أساسية هي القيادة أوتوقراطية والقيادة الديمقراطية والقيادة الحرة .

2- الحوافز والدوافع (المادية والمعنوية) :

تعريف الحوافز:

الحوافز في اللغة حفزه ،دفعه من الخلف ¹

اصطلاحا : "هي مجموعة العوامل التي تهيئها الإدارة للعاملين لتحريك قدراتهم الإنسانية بما يزيد من كفاءة أدائهم لأعمالهم على نحو أكبر وأفضل ،وذلك بالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم وأهدافهم وغاياتهم وبما يحقق أهداف المنظمة " ²

ويعرف " ديموك" الحوافز بأنها "العوامل التي تجعل الأفراد ينهضون بعملهم على نحو أفضل وبيدلون معه جهدا أكبر مما يبذلونه غيرهم" ويعرف "كيث" (keith) التحفيز بأنه "عبارة عن مجموعة من المتغيرات الخارجية في بيئة العمل أو المجتمع ،والتي تستخدم من قبل المنظمة في محاولة للتأثير على رغبات واحتياجات داخلية" ³

أنواع الحوافز (التنظيمات) :

1- الحوافز المعنوية .

2- الحوافز الفردية.

3- الحوافز الجماعية.

4- الحوافز الإيجابية.

5- الحوافز السلبية .

¹رضا أحمد ،معجم متن اللغة ،موسوعة لغوية حديثة ،المجلد الثاني ،منشورات دار مكتبات الحياة ،بيروت ، لبنان ، 1958 ،ص50.

²جودة عادل ،المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،دمشق ،15،1975.

كيث ديفيز ،السلوك التنظيمي في العمل ،دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي ،ترجمة سيد عبد الحميد مرسي ،ومحمد إسماعيل يوسف

³ط02، القاهرة ، نهضة مصر للنشر والتوزيع،1990،ص638.

5. جماعة العمل :

تعريف جماعة العمل: على ضوء دوافع وحاجات وقدرات واستعدادات وخبرات ومؤهلات الأفراد يلتحق الأفراد بالعمل في منظمات العمل والتحاقهم بالعمل يأخذون أماكنهم على لهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنشأة وتتشأ بين الافراد علاقات وتتم بينهم اتصالات يحتمها العمل وتستم هذه العلاقات والاتصالات وتقوى بمرور الأيام وتتكون روابط وعلاقات اجتماعية.

وتؤكد بعض الأبحاث والدراسات مثل " بحث " ليتوين " و " سترينجر " litwin /striger " أن المنظمة التي يسودها مبدأ التأكيد على أهمية أهداف الجماعة وتزويدها بما تحتاجه من معلومات عن كيفية أدائها ،يقودها إلى بيئة عمل جديدة في نظر المرؤوسين مما يساعد على خلق بيئة تنظيمية خالية من التوتر أو النزاع أو التشاحن فيما بين أفراد جماعة العمل " ¹

" تتمثل الجماعة حجر الزاوية في أي بناء تنظيمي والأساس الذي يستند إليه في تحقيق الأهداف التنظيمية، ونظرا لأن جزءا ملموسا من حياة المنظمات يتضمن جهدا جماعيا فإن جانبا غير محدود من وقت أي فرد سوف ينفق في العمل مع الآخرين، وأصبحت مجموعات العمل سمة من سمات المنظمة العصرية حيث يصعب تطبيق المفاهيم الإدارية المتقدمة دون الاعتماد على فريق العمل " ²

خصائص جماعة العمل:

- 1 أن العلاقات التي تنشأ بين أفراد جماعة العمل تأخذ صفة الدوام والاستمرار والانتظام والقابلية للزيادة والتطور .
- 2 أن للجماعة أهداف تسعى إلى تحقيقها منها أهداف خاصة بمستويات أداء العمل في المنظمة وأهداف خاصة بإشباع رغبات الأفراد .
- 3 أن لكل فرد في جماعة العمل دور يلعبه بصفته الوظيفية، وهذه الأدوار عادة تتوقف على عدد من العوامل كالسن والخبرة والمؤهل والاستعداد والقدرات وبناء الشخصية .

العيسي ، غزيل سعد ، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي ،دراسة تطبيقية على عينة من الموظفين الإداريات العاملات في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض ،جامعة الملك سعود ، 1996 ،ص42.
المرسي جمال الدين إدريس ،ثابت عبد الرحمان ،السلوك التنظيمي ،نظريات ونماذج وتطبيق على إدارة السلوك في المنظمة ،الإسكندرية ،2004،ص475.²

6. طبيعة العمل:

يقصد بطبيعة العمل الأساليب والطرق المتبعة في تطبيق سياسة الأفراد داخل الإدارة ، وكذلك الإجراءات والخطوط التنظيمية الرامية إلى تنظيم العمل بما يخدم أهداف المنشأة وأهداف العاملين فيها وتحتوي على جزئين:

1- طبيعة الأدوار داخل التنظيم :

يقصد بها طبيعة الدور وما يتضمنه من عبئ من زيادة أو انخفاض في الدور الذي يكلف به الموظف ، وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته ، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسيمة ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف.

أما انخفاض عبئ الدور فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته ، لأن لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها ، وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل والانتقاد¹

2- ظروف الزمن أو الوقت:

إن كمية الوقت الذي يقضيه العامل في عمله سواء كان على أساس يومي أو أسبوعي يعتبر جزءاً حيوياً من بيئة العمل الكلية ، فكل من عدد ساعات العمل التي يقضيها العامل في عمله وكمية الوقت المسموح به كفترات راحة خلال العمل ، بالطبع تؤثر في معنوياته وإنتاجه ، فقد يتراءى وبشكل واضح أن تقليل ساعات العمل الأسبوعية سوف يؤدي إلى تقليل الإنتاج ، إلا أن هذا لا يحدث دائماً ، لأن العلاقة بين عدد ساعات العمل والإنتاج ليست علاقة خطية دائماً .

¹ فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل آفاق اقتصادية، المجلة العربية، ص 131.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه يمكننا القول بأن الاتجاهات هي الحالة الوجدانية القائمة وراء رأي الشخص فيما يتعلق بموضوع معين من حيث رفضه أو قبوله وهو استعداد نفسي وعقلي وعصبي يتكون بالخبرة نتيجة الاحتكاك الفرد ببيئته ، والتي تعتبر المناخ التنظيمي الذي يسهم في الاستخدام الفعال للموارد المتاحة مثلا :نمط القيادة والإشراف : (توجيه لسلوك الأفراد من خلال بث روح العمل والإبداع).

أما بالنسبة للحوافز والدوافع والتي تكون مادية أو معنوية مهمتها تحريك قدرات الأشخاص لتحقيق أهدافه المؤسسة أو جماعة العمل التي تتكون مع مرور الزمن من خلال علاقات الأفراد فيما بينهم وانخراطهم في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بشكل رسمي وإداري على حسب طبيعة العمل الموكل لكل فرد أو شخص من حيث قدراته وكفاءته والزمن والوقت المتاح لاستكمال هذا العمل.



الفصل الثالث

بيئة العمل الاستشفائية
وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

1. مفهوم التزام العاملين:

تباينت تعريفات التزام العاملين نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله، وكذلك لزم المفهوم بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام في بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل، والالتزام نحو الواجبات والمهام الداخلية للعمل، الالتزام نحو المنظمة والالتزام نحو المهنة والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها، التي عبرت عنه متغيرات أساسية في التزام العاملين.

1. الالتزام لغة: "العهد، القرب، النصر، المحبة. وهو مفهوم قديم في العلوم الاجتماعية وكان اول من بحث فيه علماء الاجتماع الذين يرون ان الانسان بوصفه كائنا اجتماعيا يعيش مع افراد اخرين في بيئة اجتماعية منظمة وتربطه بهم علاقات اجتماعية دافعها الحاجة الى التعاون والشعور بالالتزام الى تلك البيئة الاجتماعية ويرون ان التزام القوى العاملة الذي يتمثل في تنمية مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعيش فيه بما فيه من افراد ومنظمات وما يسود فيه من أفكار ومبادئ وقيم، والعمل على نشر وتوطيد معتقدات ذلك المجتمع".¹

2. الالتزام اصطلاحا: "عرفه " اورلي " (orielly1980) الالتزام بانه: الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه الى الاندماج في العمل والى تبني قيم المنظمة. وعرفه "بورتر" بانه الرغبة القوية للبقاء عضوا في المؤسسة، للاستعدادات للقيام بجهود كبيرة لصالحها، والايمان بها وتقبل قيمها وأهدافها".²

¹ محمد حسن، محمد حمادات، قيم العمل والالتزام الوظيفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2006، ص63.

² محمد حسن، محمد حمادات، نفس المرجع السابق، ص63.

3 أهمية التزام العاملين :

هناك عدة أسباب أدت إلى الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم وهي :

1 - أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية فلنفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة ، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة

2 - أنا مجال التزام القوى العاملة قد جذب كل من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لمل يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه 3- أن التزام العمالة يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة .

2.أنواع الالتزام التنظيمي :

اتفق العديد من الكتاب والباحثين على إدراج مفاهيم دراسة الالتزام المختلفة تحت تقسيمين أساسيين هما:

1

أ - **الالتزام السلوكي** : ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطا بالمنظمة نتيجة لسلوكه السابق ، والجهد والوقت التي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتسمك بها وبعضويتها . ووفقا لهذا المدخل يتم إحساس الموظف بالولاء للمنظمة من خلال الاستثمارات (المادية والغير مادية) التي يستثمرها في المنظمة، فالولاء هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف أنه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة ، أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها .

ب- الالتزام الاتجائي :

ويقصد به العمليات التي من خلالها تتطابق أهداف المنظمة وقيمها مع أهداف الفرد وتزداد رغبته في البقاء والاستمرار فيها ، ويسميه البعض المدخل النفسي ،وكما ينظر المدخل الاتجائي للولاء على أنه اتجاه يعكس الارتباط بين الفرد والمنظمة من حيث طبيعته ونوعيته .

¹محمد الحراشنة وسامر عبد الحميد، أثر حاجات ماكلاند على الالتزام التنظيمي ،رسالة ماجستير ،جامعة مؤتة ،الأردن ،ص53.

3. تأثير عناصر بيئة العمل على الالتزام التنظيمي :

1 تأثير نمط القيادة والإشراف على الالتزام التنظيمي :

تعتبر عملية القيادة من أكثر العمليات تأثيرا على الالتزام التنظيمي، فهي تؤثر على دافعية الأفراد واتجاهاتهم النفسية ورضاهم عن العمل، وتعتبر القيادة محورا رئيسيا للعلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، وهي أيضا من أوجه التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة، فالقائد يمد أفراد الجماعة بالوسائل التي تساعدهم على اشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم كما يقدم المكافآت ويهتم بمشاكلهم، ويدافع عن مصالحهم، وفي مقابل ذلك يقدم المرؤوسين بدورهم للقائد الولاء والقبول والطاعة الشيء الذي يكسب القائد شرعيته

حيث يعرف "فيدلر" القيادة بأنها " عملية التأثير في الآخرين بهدف أداء عمل مشترك، تتطلب هذه العملية أن يقوم شخص ما بتوجيه أعضاء الجماعة إلى إنجاز عمل معين لذلك فالقائد قد يستخدم قوة مركزة لفرض الإذعان او قد يحاول إقناع أعضاء جماعته بتنفيذ أوامره " ¹

ويعرفها " تيد" بأنها ذلك النشاط الذي يؤدي إلى التأثير في جماعة من الناس متى تعاونوا جميعا من أجل تحقيق هدف مرغوب فيه " ²

كما يعرفها " محمد علاوي" بانها " العملية التي يقوم بها فرد من أفراد جماعة منظمة بتوجيه سلوك أفرادها لدفعهم برغبة صادقة نحو تحقيق هدف مشترك بينهم " ³

إذن فالمسؤول المباشر هو القائد لأنه " يتمتع بقدرة على التأثير في المرؤوسين لتوجيه جهودهم من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة ن هذا التأثير يختلف اختلافا كبيرا من مسير إلى آخر تبعا لفلسفته القيادية " ⁴

ويعكس الاهتمام بدراسة القيادة إدراكا لأهمية العنصر البشري كمحرك للعمل التنظيمي في أي منظمة، فالسلوك القيادي يؤثر بدرجة كبيرة في الكفاءة التنظيمية للمنظمات ككل من خلاله تأثيره على رضا الأفراد واتجاهاتهم النفسية في العمل، وكذلك من خلال تأثيره على أدائهم كما ونوعا، فأسلوب القيادة والسلوك الذي يمارسه القائد في إشرافه على مرؤوسيه يؤثر بدرجة كبيرة في درجة قبوله كقائد

¹ حسين عب الحميد رشوان، علم اجتماع التنظيم، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2004، ص126.

² المرجع نفسه، ص125.

³ أحمد قوراية، فن القيادة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص26.

⁴ محمد رفيق الطيب، مدخل التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007 جزء ثاني، الجزائر، ص189.

لهم وإذعانهم لتوجيهاته الخاصة بالعمل، ومن هنا فالنجاح أي منظمة يتوقف على نوعية القيادات التي تمارس إدارة هذه المنظمات¹

2 الحوافز والدوافع وتأثيرها على الالتزام التنظيمي :

يعتمد الحفز الإنساني على وجود الحاجات ، فالأفراد لهم حاجات مختلفة في جميع الأوقات سواء بطريقة شعورية أو لاشعورية كما أن الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم وهناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المنظمة ، وتفيد بعض الأبحاث السابقة أنه كلما كان نظام الأجور يتسم بالعدالة والتناسب مع عبء العمل والقبول من جانب الأفراد ، فإن ذلك يزيد من شعور الأفراد بالمسؤولية وبالتالي يؤثر على الالتزام التنظيمي لديهم .

عملية الحفز²: الحفز عبارة عن قوة او شعور داخلي يحرك سلوك الفرد لإشباع حاجات ورغبات معينة ، فعندما يشعر الإنسان بوجود حاجة لديه فإنه يرغب في اشباعها ، فالحاجات تسبب التوتر والذي يقود إلى بذل الجهد من قبل الفرد وهذا الجهد المبذول بدوره يؤدي إلى الاشباع ، ومن ثم تحقيق الرضا والبحث عن حاجات جديدة ، وفي حالة عدم قدرة الجهد المبذول على إشباع الحاجة فإن التوتر يستمر وعندئذ يكون أما م الفرد عدة بدائل منها محاولة بذل الجهد مرة أخرى، أو تغيير مسار الجهد المبذول او استبدال الحاجة بأخرى .

مثال ذلك : إذا لم يستطع الفرد إشباع حاجاته بالحصول على الترقية في وظيفة فإن إما أن يستمر في مواصلة الجهد والمثابرة أو اغتنام فرص سائحة أو تغيير المسار السلوكي كاتباع سلوك عدواني لتحقيق الهدف بدلا من الجهد والمثابرة ، أو تغيير الهدف نفسه .

ومن ناحية تنظيمية فإن الهدف الأساسي للحفز هو زيادة الإنجاز عند الأفراد ، وهذا الإنجاز يتحقق عن طريق التفاعل بين الحفز وقدرات الفرد³

1-نظرية التوقع :³

-طور هذه النظرية " فكتور فروم " victor vroom عام 1964 وتفسر سبب قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره ، وترى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه

¹راوية حسن ،مرجع سبق ذكره، ص253.

²د.محمود سليمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، الأردن ،دار وائل للنشر والتوزيع ،ص280.

³نفس المرجع السابق ،ص292.

القدرة على القيام بذلك السلوك ،وان القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة ، وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد ،وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعات كمايلي :

التوقع الأول : إن الجهد المبذول سيؤدي إلى الإنجاز المطلوب .

التوقع الثاني:إن الإنجاز المطلوب سيحقق المكافاة المرغوبة من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجاته وبالتالي تحقق الرضا له "

هذا يعني أن الفرد لن يسلك سلوكا يتوقع أن نتيجته ستكون منخفضة وكذلك لن يختار سلوكا يحقق مكافأة لا تشبع حاجاته لهذا فإن حفز الفرد للقيام بعمل ما يعتمد على قوة الرغبة والتوقع .
ونجد أن هذه النظرية تعتمد على تحفيز الأفراد العاملين بالتفاعل بين قوة الرغبة وبين التوقع أي تقدير الفرد بأن جهده سيؤدي إلى انجاز وحسن الأداء .

وتعد نظرية التوقع من النظريات التي تتميز بقدر عال من المنطقية فهي ترتبط بين ما يقدمه الأفراد من مجهودات وبين ما يعود عليهم من كسب في حالة بلوغ مستوى الأداء المطلوب .
وتقوم هذه النظرية على الافتراضات التالية :

- إن سلوك الفرد تحدده قوى تتبع من داخله ومن البيئة
- إن العاملين في المنظمات يتخذون قرارات بشأن سلوكهم في تلك المنظمات
- يختلف الناس في حاجاتهم وأهدافهم ،ومن ثم فهم يختلفون بخصوص ما يريدون من المنظمة التي يعملون بها .
- يتخذ العاملون في المنظمات قرارات معينة مبنية على إدراكهم أن سلوكا معيناً سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها ، ويميل أولئك العاملون إلى التصرفات التي يرون أنها ستؤدي إلى نتائج يطمحون إليها ، ويتجنبون القيام بتصرفات يرون أنها ستؤدي إلى نتائج لا تحقق لهم الرضا " ¹

2-نظرية العلاقات الإنسانية "لالتون مايو" :

لقد تطرقنا لهذه النظرية لكننا سنحاول أن نستدل بها في مدى تأثير الحوافز والدوافع على التزام العامل ،حيث تقوم هذه النظرية على " أهمية فهم الأفراد أيا كان مستواهم لبعضهم البعض ، من حيث سلوكهم وتصرفاتهم وميولهم ورغباتهم حتى تمكن خلق جو من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك

¹ النجار نبيل الحسيني ،ومرتضى مصطفى راغب ،إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ،القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 1992 ،ص49.

والمشاركة الجماعية وقد قام "التون مايو" بزيارة إلى مصانع هوتورون بمدينة شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية التي كانت تعاني إدارتها من ظاهرة خطيرة هي قيد العمال من انتاجهم وعند بحث العلاقة بين الإنتاجية وظروف العمل مثل : الأجور ، والإضاءة وأيام العمل فئات الراحة اتضح أنها ليست هي العامل المؤثر على الكفاءة الإنتاجية ،فاتجهت الدراسة في علم النفس والاجتماع للبحث عن المحرك الأساسي لحوافز العمل مبنية على أساس العلاقة الإنسانية " ¹

4. جماعة العمل وتأثيرها على الالتزام التنظيمي:

تؤثر جماعة العمل على الالتزام التنظيمي ،فكلما كانت اتجاهات العمل إيجابية ناحيه المنظمة وكان هناك درجة من التماسك بين أفرادها زاد التفاعل الاجتماعي والشعور بالمسؤولية وزاد بالتالي الالتزام التنظيمي .

دوافع الجماعة في تأثيرها على سلوك الفرد كما يلي ² :

1-تكوين سلوك الفرد ورقابة ما يتعلمه :من المعروف أنه يصدر عن الجماعة مثيرات ومنبهات ومعلومات ، حيث توجه هذه المعلومات والمثيرات نحو أفرادها وهي تلعب دورا كبيرا في تحديد ما يتعلمه هؤلاء الأفراد من المحيط الذي يعملون فيه لذلك تعمل الجماعة على توفير الخبرة الكافية في المجال الذي يعمل فيه الفرد.

2-تمنيط سلوك الأفراد في نواحي معينة بشكل يحافظ على سلوك الجماعة وترابطها :تسعى جماعة العمل إلى المحافظة على نسبة معينة من التجاني في سلوك أعضائها بحيث يكون لديها القدرة على التنبؤ بسلوك بعضهم فقد يتفق أعضاء الجماعة على الطريقة التي يعامل بها الأعضاء المسؤول أو المشرف في مواقف معينة ،مثل تقديم أو عدم تقديم معلومات ،ويمكن أن يتم الاتفاق أيضا على كيفية حل النزاعات التي تحدث بين أعضاء الجماعة، وأحيانا يتم تمنيط سلوك الفرد في جوانب تتعلق بطرق إنجاز العمل

3-العمل على إيجاد تغاير واختلاف داخلي بين أعضاء الجماعة:إن الجماعة تعمل على تحقيق النمطية في السلوك الفردي وبنفس الوقت تعمل الجماعة على إيجاد تمايز وتغاير بين أعضائها في تأدية الأدوار ،حيث يكون لكل فرد دوره الخاص في الجماعة ، فقد نجد أحدهم يقوم بدور القيادة واحدهم يقوم بدور تنفيذ العمل والآخر يقوم بتوفير المعلومات من مصادرها والآخر يقوم بدور الاتصال مع

¹ السيد مصطفى أحمد ،إدارة السلوك التنظيمي ،ط01، القاهرة، 2000،ص204،203.

²د. محمود سليمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ،الأردن ،دار وائل للنشر والتوزيع ،،ط03،2005،197،198.

أفراد الجماعة، وبهذا يكون سلوك الفرد محددًا بواجبات ومهام تجعل أعضاء الجماعة يحافظون على أنفسهم ويحققون أهدافهم .

أدوات تأثير الجماعة على الفرد:

هناك مجموعة من الأساليب والأدوات تستعمل من قبل جماعات العمل للتأثير على إدراك وسلوك الفرد كما يلي:¹

1- المدعمات الاجتماعية: (الدعم الاجتماعي) تستطيع الجماعة التأثير في مفاهيم وسلوك الفرد من خلال استعمال أساليب الثواب والعقاب، فإذا قبل أعضاء الجماعة سلوكًا معينًا قام به فرد معين فقد يؤدي ذلك إلى ترسيخ وتقوية هذا السلوك لديه، وبالتالي تكوين مفهوم عن صحة هذا السلوك من قبل الجماعة والعكس صحيح، ومن الأساليب التي تلجأ إليها الجماعة للتأثير في سلوك الفرد وتكوينه:

- التفاعل والاحتكاك مع أعضاء الجماعة

التأييد والتشجيع والسخرية والاستهزاء

تسهيل مهام العمل أو تعقيدها.

2- السيطرة على المعلومات المتاحة للفرد: يتوفر لدى جماعة العمل مصدر كبير من المعلومات كمية او نوعية حول الواقع الذي يحيط بالفرد، وعلاوة على ذلك يتوفر لدى الجماعة خبرات طويلة هي نتاج عملها وتجربتها السابقة، فهي تستطيع ان توفر الخبرات والمعلومات لجميع أعضائها او لبعضهم.

ولدى هذه الجماعة القدرة في تقديم معلومات لأعضاء معينين، وحجب المعلومات عن أعضاء آخرين وبهذا تتحكم جماعة العمل بمعلومات من حيث الكم والنوع لأعضاء الجماعة.

3- توفير نماذج اقتداء بالآخرين: تؤثر الجماعة على أعضائها من خلال افرادها البارزين الذين يتمتعون بوضع ومكانة خاصة في الجماعة، بقصد الاقتداء بهم من قبل افراد الجماعة حيث يعتبر الاقتداء بالآخرين ومحاكاة الغير من المصادر الأساسية في التعلم.

طبيعة العمل: تسهم طبيعة العمل التي يؤديها العاملون في المنظمات في رفع الروح المعنوية لهم، وتنمية الشعور لديهم بأهمية العمل المناط بهم مما يؤدي الى بذل الجهود لإتمام العمل على نحو مرض ليوأكب اهداف المنظمات، وطبيعة النشاط داخل التنظيم هو مرآة عاكسة لبيئة العمل الداخلية. وحينما لا تتوافر المؤهلات او الميول اللازمة نحو تأدية العمل، فان ذلك يؤدي الى الشعور بالضجر وعدم الرضا عن

1 أحمد عاشور ، ادارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، القاهرة ، دار المعرفة الجامعية ، 1985 ، ص310-311.

العمل، خاصة إذا كان العامل يعمل في بيئة لا تتوفر فيها فرص التطوير والنمو الوظيفي، ولا التقدير من قبل رؤسائه في العمل.

و "يلعب ضمان واستمرار العمل والحصول على الدخل المستمر دورا مهما في تقليل حالة التوتر بإزالة الخوف من حياة العامل وتشكيل حالته المعنوية ورضاه الوظيفي".¹

و"يعتبر محتوى العمل من العوامل التي لها علاقة وطيدة بسلوك واتجاهات العاملين في المنظمات حيث اثبتت الكثير من الدراسات السابقة ان لهذا المتغير تأثير كبير في تحديد اتجاهات العاملين نحو المنظمة وأهدافها".²

¹السلمي، علي، النظم السلوكية، القاهرة، مكتبة غريب بالفجالة، 1983، ص306.
²محمد علي محمد، مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيم، دار النهضة، بيروت، ص122.

خلاصة الفصل:

إن مفهوم التزام العاملين هو الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وإلى تبني قيام المنظمة ومن أنواع الالتزام أولاً يوجد الالتزام السلوكي وهو أن يكون الفرد مرتبطاً مع المؤسسة نتيجة سلوكه والوقت الذي يقضيه في المؤسسة أما الالتزام الثاني فهو الالتزام الإيجابي وهو اتجاه الفرد بولائه للمؤسسة ويسمى المدخل النفسي ، وقد تؤثر عناصر بيئة العمل على الالتزام بما فيها نمط القيادة والإشراف بدرجة كبيرة في الكفاءة التنظيمية ومن خلاله على رضا الأفراد.

وكذلك الحوافز والدوافع التي هي عبارة عن شعور داخلي يحرك سلوك الفرد لإشباع حاجات ورغبات معينة ، ومما يؤثر على الالتزام وجماعة العمل حيث كلما كانت اتجاهات العمل ايجابية ناحية المؤسسة وكان هناك تماسك بين أفرادها زاد التفاعل والشعور بالمسؤولية وزاد بالتالي الالتزام التنظيمي.



الفصل الرابع
تحليل واستنتاج جداول
فرضيات الدراسة

1. تعريف بالمؤسسة:

لقد تم إنشاء مستشفى (240 سرير) في سنة 1984 من طرف شركة فرنسية بوينغ (Boing) وتم افتتاحه في سنة 1985 بطاقة تشغيلية تقدر بـ 650 عاملا، وكان يسمى القطاع الصحي وكانت العيادات وقاعات الفحص والعلاج ومراكز الصحية تابعة إداريا وماليا له، وفي تاريخ 5 جويلية 2000 تم تسميته باسم الشهيد أحمدية بن عجيبة.

وفي سنة 2007 تم تقسيم القطاعات الصحية إلى مؤسسات عمومية استشفائية والعيادات التي كانت تابعة إلى مؤسسة عمومية للصحة الجوارية.¹

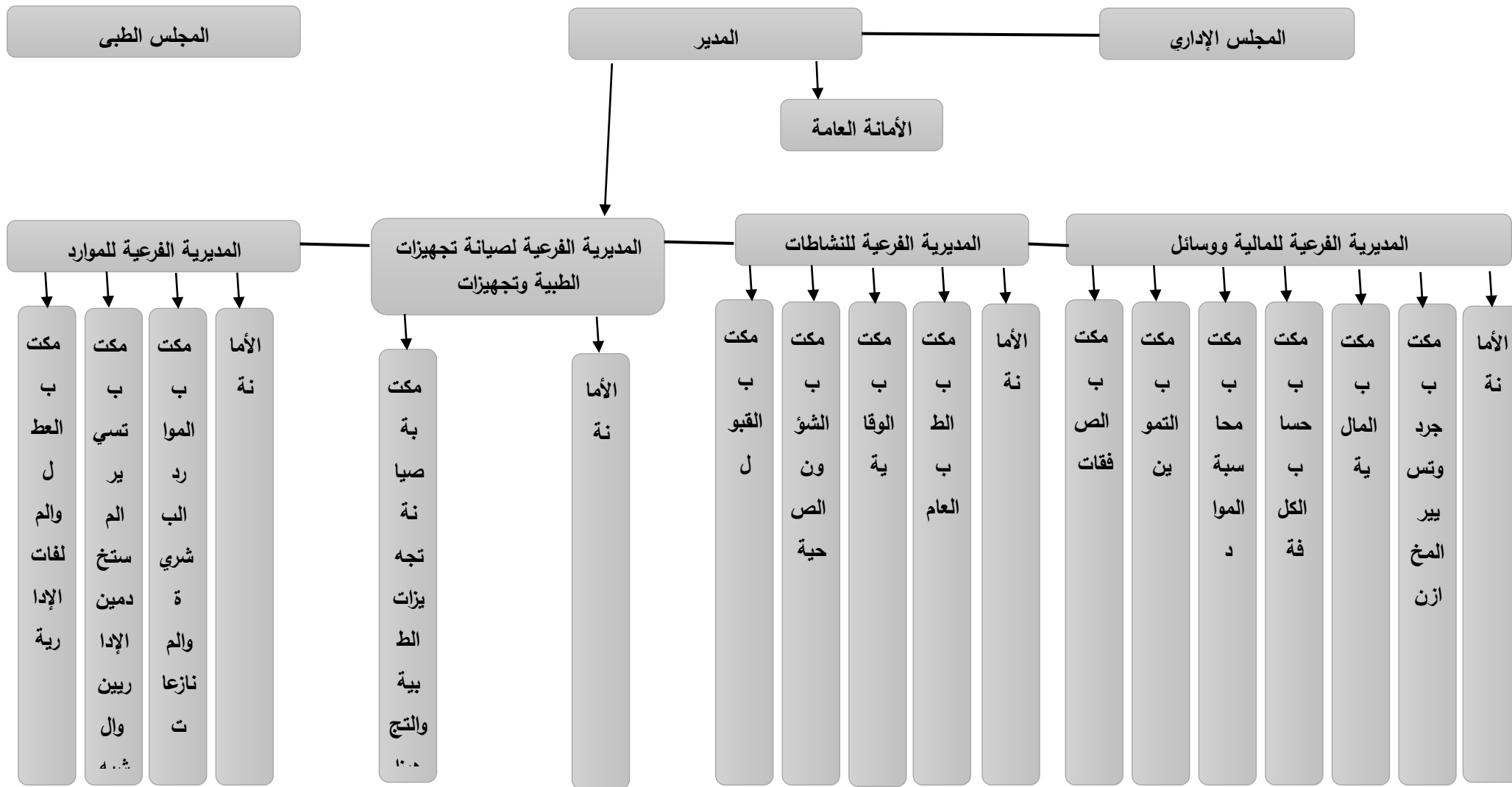
ومن أهم النشاطات التي يقوم بها المستشفى نجد ما يلي:

- تقديم الإسعافات الأولية والعمليات الجراحية.
- تقديم الخدمات الوقائية.
- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص.
- إعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة والنقاء.
- مكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية (التلقيح، مكافحة الأمراض الخطيرة والمعدية).

¹ على ضوء المعلومات المقدمة من طرف إدارة الموارد البشرية.

2. الهيكل التنظيمي للمستشفى وشرحه:

الشكل رقم (1-4): الهيكل التنظيمي للمستشفى



شرح الهيكل:

تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية من جانبين جانب الإداري والجانب الطبي (التقني) بدبرهما ويسيرهما مدير بعين بقرار من الوزير المكلف بالصحة وتنتهي مهامه بنفس الشكل ويساعده أربع مديرين مساعدين يكفون على التوالي (مدير المالية والوسائل- مدير النشاطات الصحية - المدير الفرعي للموارد البشرية - مدير الفرعي للصيانة والتجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة) يعينون كذلك بقرار من الوزير المكلف بالصحة وهذا باقتراح من مدير المؤسسة، ويتكون مما يلي:¹

أ) مجلس الإداري: يعين أعضاءه من طرف الوالي وهم:

- ممثل عن الوالي رئيسا.
- ممثل عن هيئات الاقتصادية.
- ممثل عن هيئات الضمان الاجتماعي.
- ممثل عن المجلس الشعبي الولائي.
- ممثل عن المجلس البلدي مقر المؤسسة.
- ممثل المستخدمين الطبيين ينتخبه نظراؤه.
- ممثل عن جمعيات مرتفقي الصحة.
- ممثل عن العمال ينتخب في الجمعية العامة.
- رئيس مجلس الطبي.

يحضر مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية مداولات مجلس الإداري برأي استشاري، ويقوم مجلس الإداري باتخاذ القرارات في مجال التمويلات، الاعتمادات، المخطط السنوي، الإحصائيات وحساب التسيير الإداري السنوي.

ب) مجلس الطبي: يعتبر هيئة استشارية تشارك بصفة فعالة بحيث يكلف بدراسة المسائل التي تهم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي والتقني فيه مثل برامج التظاهرات العلمية والتقنية، والتنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية.

وهو يضم مجموعة من الأعضاء كما يلي:

- مسؤولي المصالح الطبية.
- الصيدلي وهو المسؤول عن الصيدلية.
- جراح أسنان.

¹ على ضوء المعلومات المقدمة من طرف إدارة الموارد البشرية.

- شبه طبي ينتخبه وزراءه من أعلى رتبة في السلك الشبه الطبيين.
- ممثل عن المستخدمين الاستشفائيين الجامعيين عند اقتضاء.
- ينتخب رئيس المجلس ونائبه من طرف الأعضاء.
- ت) المدير: يشرف المدير على السير الحسن للمؤسسة وهو يمثلها أمام العدالة كما أنه الأمر بصرف وله عدة مهام أخرى يساعد في ذلك أربع مدراء فرعيين كل واحد يدير مديرية فرعية كما يلي:
 - المديرية الفرعية للمالية والوسائل: يرأسها مسؤول مؤهل وتقوم هذه المديرية بتكفل بشؤون المالية للمؤسسة ولها عدة مكاتب وهي:
 - مكتب الصفقات: وهو المتكفل بعقد الصفقات بين المستشفى والمؤسسة الأخرى وحسب البنود المتفق عليها.
 - مكتب تمويل: وهو الذي يعود إليه قرار تحديد وتمويل المؤسسة بما يلزمها.
 - مكتب محاسبة المواد: يقيد مقام به مكتب التمويل على السجلات.
 - مكتب حساب الكلفة: ويقوم بوضع الفاتورة الإجمالية وتسلمها لمكتب المالية.
 - مكتب المالية: يقوم بعملية الشراء حسب الفاتورة وله قسمان قسم بإنجاز أجور الموظفين وقسم الآخر خاص بتسيير الحوالات.
 - مكتب جرد وتسيير المخازن: تقوم بجرد المواد التي دخل إلى المؤسسة.
 - المديرية الفرعية للنشاطات الصحية: وتضم المكاتب التالية:
 - مكتب الوقاية: يحرس على وقاية المؤسسة والمدينة من كل الأمراض المعدية والخطيرة.
 - مكتب الطب العام: يشرف على تسيير الأمور المتعلقة بالطلب العام.
 - مكتب الشؤون الصحية: يشرف على تسييره طبيب ينسق ويعمل على إعداد وتطبيق البرامج الصحية والمعدة سنويا من طرف الوزارة أو مديرية الصحة.
 - مكتب القبول والاستعلامات: وهو الذي له سلطة الإحصاء الكامل لجميع المرضى المتواجدين على المستوى المصالح الاستشفائية للمؤسسة وبواسطة ملفات التي تحفظ على الكمبيوتر.¹
 - المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة:
 - مكتب صيانة تجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: يسهر هذا المكتب على صيانة الأجهزة الطبية والتجهيزات المرافقة لها بوجود أو استدعاء ذوي الاختصاص.
 - المديرية الفرعية للموارد البشرية:

¹ على ضوء المعلومات المقدمة من طرف إدارة الموارد البشرية.

هي المديرية المسؤولة عن تسيير الموارد البشرية من ماحية التوجيه والإحصاء والمتابعة الدائمة للحياة المهنية للعمال، وتتكون هذه المديرية من المكاتب التالية:

- مكتب الموارد البشرية والمنازعات: يتكفل هذا المكتب بحل النزعات التي تقع وتسويتها وديا سواء كانت داخلية أو خارجية للموظفين والتي علاقة مباشرة بالعمل.
- مكتب تسيير المستخدمين الإداريين والشبه الطبيين والطبيين:
- يتكفل بمتابعة المسار المهني للموظفين (تعيين، تثبيت ، ترقيةالخ).
- مكتب العطل والملفات الإدارية (الأرشيف):
- تحفظ فيه كل الملفات الخاصة بالمستخدمين الذين لا يزالون يمارسون مهامهم في المؤسسة.

3. معالجات وحدود الدراسة:

أ. الحدود المكانية:

- تم اختيار مستشفى أحمدية بن عجيبة كنموذج لتطبيق الدراسة ميدانيا، كونه أكبر وأهم مؤسسة مقدمة للخدمة الصحية بالأغواط.

- كما تم اختيار مستشفى واحد للدراسة لصعوبة إجراء مثل هذه الدراسات على عدد كبير من المستشفيات.

ب. الحدود الزمانية:

وهي مرتبطة بمدة غير كافية للدراسة في ظل جائحة كورونا (بداية شهر مارس 2020)

ج. الحدود البشرية:

- مجتمع الدراسة: إن تحديد مجتمع الدراسة هو أكثر أهمية حيث أنه يساعد في تشكيل الأسلوب العلمي الأمثل للدراسة وحصره في مجتمع صغير ومميز، يمكن الباحث من التعرف عليه كليا مما يضمن عدم تشتت العينة، بحيث تكون مجتمع الدراسة من عمال مستشفى أحمدية بن عجيبة 650 مكونون من أطباء وممرضين وعاملات النظافة.
- عينة الدراسة: العينة تقنية تهدف إلى بناء نموذج مصغر من المجتمع الكلي بغية الوصول إلى نتائج قابلة لتعميم وعينة هذه الدراسة تكونت من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمدية بن عجيبة بالأغواط بحيث اختيار العينة بطريقة طبقية والتي تعرف على انها العينة التي تختار وحداتها من الإطار الخاص بها. وبهذا تمثلت العينة في 130 عامل وعاملة وهي تمثل نسبة 20% من مجموع العمال.

4. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة:

(1) المنهج: هو مجموعة من الأسس والقواعد والخطوات والعمليات العقلية التي يستعين بها الباحث ويسير في ضوءها لتحقيق الهدف الذي يصبوا إليه الباحث وهو اكتشاف الحقيقة واستخلاص النظريات والقوانين التي تحكم الظاهرة والتنبؤ بما سيحدث في المستقبل.¹

(2) وبهذا فإن المنهج هو الطريقة المنظمة التي يتبعها الباحث من أجل الوصول إلى الحقائق العلمية، حيث أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث استخدام منهج معين وانطلاقاً من موضوع مذكرتي الذي يدور حول بيئة العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين فقد استعملت المنهج التحليلي الوصفي وذلك من أجل تحليل المعطيات ومضمون إجابات المبحوثين.

(3) التقنيات المستعملة

استخدمنا تقنية الاستمارة باعتبارها من أكثر الأدوات في جمع البيانات بحيث تعتبر الاستمارة وسيلة فعالة للوصول إلى بعض المعلومات التي لا توفرها المقابلة أما تقنية الملاحظة فهي تساعد على عملية الوصف فهي كذلك وسيلة لجمع البيانات.

¹ حسين عبد الحميد رشوان أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 47

5. تعريف الاستمارة: هي مجموعة أسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي سعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، وذلك عبر محاور الاستمارة:

- المحور الأول: البيانات الشخصية.

- المحور الثاني: اتجاهات العمال نحو بيئة العمل.

- المحور الثالث: بيئة العمل.

- المحور الرابع: الالتزام التنظيمي.

6. عرض وتحليل البيانات الميدانية:

الفرضية الأولى:

الجدول رقم(01): يوضح مدى فخر العامل بانتمائه للمؤسسة:

النسبة المئوية%	التكرارات	طبيعة العلاقة
32.31%	42	موافق بشدة
53.85%	70	موافق
11.54%	15	محايد
0.77%	01	غير موافق
1.54%	02	غير موافق على الإطلاق
100%	130	المجموع

من خلال استقراء الجدول تبين لنا مدى فخر العامل بانتمائه للمؤسسة يتضح وفق النسب المتوصل إليها بحيث يؤكد 70 عامل أي بنسبة 53.85% موافقون على الافتخار بانتمائهم للمؤسسة ، اما نسبة 32.31% والتي يبلغ عددها 42 عامل يوافقون بشدة ، إضافة إلى 15 عامل بنسبة 11.54% بصفة محايدة وبخصوص فئة غير الموافق على الإطلاق بنسبة 1.54% وهم عاملين ، وأخيرا بنسبة 0.77% حيث تمثل عامل وحيد غير موافق وبهذا فإن نسبة الفخر لدى العمال بالانتماء إلى المؤسسة ينمي روح المبادرة في العمل وبالتالي تؤثر على مدركات ومفاهيم ومعتقدات وتصرفات الفرد من خلال ما تسيطر عليه من مثيرات ومدعمات تحيط بالفرد وتشكل جزءا من واقعه الاجتماعي.

الجدول رقم(02): يوضح تشجيع العمال لبعضهم البعض داخل المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرارات	طبيعة العلاقة
23.08%	30	موافق بشدة
50%	65	موافق
19.23%	25	محايد
5.38%	07	غير موافق
2.31%	03	غير موافق على الاطلاق
100%	130	المجموع

يوضح الجدول التالي أن 65 عامل أي بنسبة 50% يوافقون على أن التشجيع بين العمال ، بينما يوافق بشدة 30 عامل بنسبة 23.08% ، أما بالنسبة للمحايد فقد كانت النسبة 19.23% وتقدر بـ 25 عامل ، وكانت نسبة 5.38% لعبارة غير موافق وهي تمثل سبعة عمال ، وأخيرا نسبة 2.31% غير موافقة على الإطلاق للثلاثة عمال فقط ، وبناءا على ما تقدم تبين للباحث أن التشجيع بين العمال يؤدي إلى انضباط العامل داخل المؤسسة كما يساعد على القيام بالعمل بشكل منتظم ومضبوط .

الفرضية الثانية:

الجدول رقم(03): يوضح مدى الاستفادة من الحوافز (الترقية - التكوين)

النسبة المئوية%	التكرارات	طبيعة العلاقة
35.38%	46	موافق بشدة
54.62%	71	موافق
09.00%	9	محايد
2.31%	3	غير موافق
0.77%	1	غير موافق على الاطلاق
100%	130	المجموع

من خلال الجدول تبين لنا العاملين الموافقون على الحوافز يمثلون نسبة 54.62% وعددهم 71 ، أما 35.38% وعددهم 46 عامل يوافقون بشدة ، إضافة إلى 09 عمال يمثلون نسبة 09% بصفة محايدة وبخصوص فئة غير الموافق بنسبة 2.31% وهم ثلاثة عمال ، وأخيرا بنسبة 0.77% حيث تمثل عامل وحيد غير موافق على الإطلاق وبهذا فإن نسبة الاستفادة من الحوافز سواء كانت عبارة عن ترقية أو الاستفادة من تكوين يجعل من العامل أكثر تمسكا والتزاما بالمؤسسة .

الجدول رقم(04): يوضح علاقة العامل برئيسيه

النسبة المئوية%	التكرارات	طبيعة العلاقة
33.08%	43	جيدة
7.69%	10	سيئة
59.23%	77	حسنة
100%	130	المجموع

يتضح من خلال الجدول طبيعة العلاقة بين العامل ورئيسيه في العمل بحيث يؤكد 77 عامل أي بنسبة 59.23% على أن العلاقة بينهم وبين رئيسيهم حسنة ، أما نسبة 33.08% والتي يبلغ عددها 43 عامل يؤكدون أن العلاقة جيدة وأخيرا يؤكد 10 عمال بنسبة 7.69% سيئة وبهذا فإن علاقة العامل برئيسيه تجعل العامل يشعر بالفخر داخل المؤسسة.

الجدول رقم(05): يوضح التزام العامل بالواجبات

النسبة المئوية%	التكرارات	التزام العامل بالواجبات
76.15	99	دائما
19.23	25	أحيانا
4.61	6	نادرا
100	130	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن التزام العاملين بواجباتهم في العمل حيث يؤكد 99 عامل أي بنسبة 76.15% على إلتزامهم بأدائهم واجباتهم ، أما نسبة 19.23% والتي يبلغ عددهم 25 عامل يؤكدون إلتزامهم أحيانا بأداء الواجبات وأخيرا نجد أنه يؤكد 06 عمال بنسبة 4.61% نادرا ما يلتزمون بأداء واجبات العمل .

الجدول رقم(06): يوضح علاقة العامل برئيسيه وتأثيرها على التزام العامل بالواجبات

علاقة العامل برئيسيه		جيدة		حسنة		سيئة		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
دائما	33	76.74	64	83.12	2	20	99	76.15	
أحيانا	9	20.93	11	14.29	5	50	25	19.23	
نادرا	1	2.33	2	2.69	3	30	6	4.61	
المجموع	43	100	77	100	10	100	130	100	

يوضح الجدول علاقة العامل برئيسيه وتأثيرها على التزام العامل بأداء الواجبات ففي حالة ما تكون العلاقة جيدة نجد أن 33 عامل أي بنسبة 76.74% على إلتزامهم بأدائهم واجباتهم دائما ، أما نسبة 20.33% والتي يبلغ عددهم 09 عمال يؤكدون إلتزامهم أحيانا بأداء الواجبات وأخيرا نجد أنه يؤكد عامل واحد بنسبة 2.33% نادرا ما يلتزم بأداء واجبه .

أما بالنسبة عندما تكون العلاقة حسنة نجد أن 64 عامل أي بنسبة 83.12% على إلتزامهم بأدائهم واجباتهم دائما ، أما نسبة 14.29% والتي يبلغ عددهم 11 عامل يؤكدون إلتزامهم أحيانا بأداء الواجبات وأخيرا نجد أنه يؤكد عاملين بنسبة 2.69% نادرا ما يلتزم بأداء واجباتهم.

وأخير في حال كانت العلاقة سيئة نجد أن 05 عمال أي بنسبة 50% يؤكدون على إلتزامهم بأدائهم واجباتهم أحيانا ، أما نسبة 30% والتي يبلغ عددهم 03 عمال يؤكدون نادرا ما يلتزمون بأداء الواجبات وأخيرا نجد أنه يؤكد عاملين بنسبة 20% دائما ما يلتزمون بأداء واجبيهم.

الجدول رقم(07): يوضح إذا ما كانت علاقة العامل بزملائه تساعد على أداء واجباته

النسبة المئوية%	التكرارات	علاقة العامل بزملائه تساعد على أداء واجباته
75.38	98	نعم
24.62	32	لا
100	130	المجموع

أوضح الجدول أن علاقة العامل بزملائه تساعد على أداء الواجبات وذلك من خلال النسبة المرتفعة والمقدر بنسبة 75.38% والتي تمثل 98 عامل ، ويرى 32 عامل ما يمثل بنسبة 24.62% يؤكدون أن علاقة العامل بزملائه لا تساعد على أداء واجباته في العمل.

- مناقشة الفرضية الأولى:

- نصت هذه الفرضية على ان بيئة العمل السائدة بالمؤسسة الاستشفائية جيدة من اجل قيام العمال بمهامهم وادوارهم، وبعد عرض النتائج في الجدول اول (7-1) تبين ان بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية من وجهة نظر العمال بموافقة عالية ، وهذا يعني انهم راضون عموما على بيئة العمل السائدة بالمؤسسة.

- وبالرغم من تحقيق هذه الفرضية إلا أن العمال لا يرون بيئة العمل السائدة بمؤسستهم بالمثالية وهذا ما يبينه الجدول (7-2) من الحوافز والدوافع التي توفرها المؤسسة لهم والهيكل التنظيمي للمؤسسة، ويرجع الباحث هذا إلى ضعف الأجور بالمؤسسة كما تبينه الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة من جهة، ومن جهة ثانية إلى غموض دور العامل والسلم الإداري في بعض الأحيان مما يجعل العامل يتلقى الأوامر من أكثر من رئيس واحد، وهذا ما يصعب عليه القيام بمهامه ويدخله في الخوض في مشاكل مع أكثر من جهة.

أفضت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- علاقة العمال بجماعة العمل جيدة.
- علاقة العمال بالرؤساء مرضية إلى حد ما.
- أن العمال راضون عن طبيعة عملهم بالمؤسسة.
- أن العمال اقل رضا بالنسبة للحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة.
- إن النمط القيادي السائد بالمؤسسة هو النمط الديمقراطي.

مناقشة الفرضية الثانية:

نصت هذه الفرضية على ان بيئة العمل السائدة بالمؤسسة الاستشفائية تساعد على دفع التزام العاملين وانضباطهم نحو مهامهم، وبعد عرض النتائج في الجدول رقم (7-3) و (7-4) أن الموافقة كانت عالية بالنسبة لتأثير عناصر بيئة العمل على التزام العامل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، كما أن لبيئة العمل دور يجعل من العمل ملتزم بأداء واجبه وهو ما أوضحه الجدول (7-5) وكذا لعلاقة العامل برئيسه وزملائه تأثير على أداء الوجبات الجداول (7-6) و (7-7) ويرجع الباحث هذا التأثير الإيجابي الى بيئة السائدة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيبة.

من خلال ذلك تحصلنا على النتائج التالية:

- تتأثر تصرفات الافراد داخل التنظيم بالإطار الذي ترسمه لهم الجماعة.
- ان لبيئة العمل تأثير قوي على الالتزام التنظيمي.
- ان للحوافز والدوافع تأثير على الالتزام التنظيمي.

- أن لعلاقة العامل برئيسيه دور في أداء المهام الموكلة له.
- أن جماعة العمل تساعد العامل في القيام بواجباته.
- علاقة العامل بيئة العمل من عمال ورئيس تساعد على زيادة الالتزام التنظيمي.
- أن طاقة الفرد للعمل لا تتحدد طبقا لطاقته الفسيولوجية وإنما أيضا طبقا لطاقته الاجتماعية من حيث شعوره بالرضا والتفاهم القائم بينه وبين رؤسائه من ناحية، ودرجة التعاون مع زملائه في العمل من ناحية أخرى.

استنتاج عام :

بعد دراستنا لبيئة العمل السائدة على مستوى المؤسسة الاستشفائية أحميدة بن عجيلة فقد

تبين ما يلي :

هناك اتجاهها ايجابيا بين العمال والرؤساء بالمؤسسة مما خلق نوعا من الود والهمل الجماعي والاحترام المتبادل والثقة بينهم وهذا ناتج عن الخبرة المكتسبة للرؤساء في التسيير ، وهي التي أفرزت علاقة جيدة بينهم وبين العمال الآخرين هذا من حيث الفرضية الأولى .

أما الفرضية الثانية تبين أن تصورات العمال فيما يخص الحوافز والدوافع والهيكل التنظيمي للمؤسسة كان له الأثر الكبير على بيئة العمل لان الأجور ضعيفة إذا مقارنها بقطاعات أخرى بالإضافة إلى التأخر في تسوية القوانين الأساسية للعمال مما يجعل الفوضى السائدة في مجال تحديد الوظائف، ولكن مع كل هذه المشاكل إلا أن التزام التنظيمي لم يتأثر بشكل كبير فجاءت النتائج ايجابية، فلم يؤثر ذلك على الالتزام العمال بأداء دورهم بكل ما لديهم من طاقات .

ومن هنا نقول أن ربما سلوكيات العامل تتأثر بعوامل أخرى كالثقافة الاجتماعية والوازع الديني والأخلاق الإنسانية.



الخاتمة

الخاتمة:

من الصعب توفر نظام يخلو من العيوب الإدارية ، ولكن العبرة تكمن في محاولة إصلاحها وعلاجها ، ومما لاشك فيه أن جميع المشكلات الإدارية يكمن علاجها وترشيدها في الاهتمام بالعنصر البشري من جميع الجوانب وخاصة من بيئة العمل له داخل المنظمة من أجل الرفع من مستوى التزامه ، وبالتالي الرفع من مستوى إنتاجيته وفعاليتها داخل المنظمة ، ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة نوصي بالنقاط التالية :

- ❖ ضرورة الاهتمام ومراجعة الحوافز التي توفرها المؤسسة للعمال وتحسينها وذلك برفع الأجر وتحسين ظروف العامل من أجل الرفع من مستوى التزامهم داخل المنظمة .
 - ❖ ضرورة توضيح الهيكل التنظيمي من خلال توصيف المهام وتوضيح مراكز السلطة داخل المؤسسة
 - ❖ ضرورة المحافظة على تقوية العلاقات العمالية ومراعاة انسجام جماعات العمل داخل المؤسسة من خلال المحافظة على الظروف السائدة وتحفيزهم على بذل الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة .
- كما نوصي الباحثين في علم الاجتماع التنظيم والموارد البشرية بالقيام بالمزيد من الدراسات حول مفهوم الالتزام التنظيمي باعتباره متغير وسيط بين المتغيرات التنظيمية والأداء ، وكذلك علاقته بالتغير الاجتماعي



قائمة المصادر والمراجع

1- المراجع باللغة العربية:

أ. الكتب:

1. أحمد عاشور ، ادارة القوى العاملة ،الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، القاهرة ، دار المعرفة الجامعية ، 1985 .
2. أحمد قوراية ،فن القيادة ،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2007 .
3. جودة عادل ،المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،دمشق ،15،1975 .
4. حسين عب الحميد رشوان ، علم اجتماع التنظيم ،الإسكندرية ،مؤسسة شباب الجامعة ، 2004 .
5. حسين عبد الحميد رشوان أصول البحث العلمي ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية،2003 .
6. خضير نعمة عباس وآخرون ،الالتزام التنظيمي وفاعلية المنظمة ،دراسة مقارنة في الكليات العلمية والانسانية في جامعة بغداد ،مجلة اتحاد الجامعات العربية ،عدد31، 1996 .
7. رضا أحمد ،معجم متن اللغة ،موسوعة لغوية حديثة ،المجلد الثاني ،منشورات دار مكتبات الحياة ،بيروت ، لبنان ، 1958 .
8. زهران حامد عبد السلام ،التوجيه والإرشاد النفسي ،القاهرة .
9. السلمي ،علي ،النظم السلوكية ،القاهرة ، مكتبة غريب بالفيحة ،1983 .
10. سوييف مصطفى ،مقدمة لعلم النفس الاجتماعي ، ط05 ،القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية ، 1983 .
11. السيد مصطفى أحمد ،إدارة السلوك التنظيمي ، ط01 ، القاهرة ، 2000 .
12. العدلوني محمد ،أكرم السويديان ،طارق محمد ، القيادة في القرن الواحد والعشرين ،الرياض ،قرطبة للإنتاج الفني ، 2000م .
13. عشماوي سعد الدين ، الإدارة :الأسس وتطبيقها في الأنشطة الاقتصادية الأمنية. ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 200م .
14. العيسى ،غزير سعد ، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي ،دراسة تطبيقية على عينة من الموظفين الإداريات ،العاملات في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض ،جامعة الملك سعود ، 1996 .
15. فائق فوزي عبد الخالق ، ضغوط العمل آفاق اقتصادية ، المجلة العربية .
16. فضيل دليو ، علي غرابي وآخرون ،أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ،سلسلة العلوم الاجتماعية ،منشورات قسنطينة ،الجزائر ، 1999 .
17. كيث ديفيز ،السلوك التنظيمي في العمل ،دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي ،ترجمة سيد عبد الحميد مرسى ،ومحمد إسماعيل يوسف ، ط02 ، القاهرة ، نَهضة مصر للنشر والتوزيع، 1990 .
18. محمد حسن ، محمد حمادات ،قيم العمل والالتزام الوظيفي ،دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط01 ،عمان ، 2006 .

19. محمد رفيق الطيب، مدخل التسيير ، ديوان المطبوعات الجامعية ،2007جزء ثاني، الجزائر.
20. محمد علي محمد ،مجتمع المصنع ،دراسة في علم الاجتماع التنظيم ،دار النهضة ،بيروت.
21. محمود سليمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، الأردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ،، ط03،2005،197،198،
22. المرسي جمال الدين إدريس ،ثابت عبد الرحمان ،السلوك التنظيمي ،نظريات ونماذج وتطبيق على إدارة السلوك في المنظمة ،الإسكندرية ،2004.
23. مليكة لويس كمال ،سيكولوجية الجماعات والقيادة ،المجلد الأول ، القاهرة ، 1989.
24. النجار نبيل الحسيني ،ومرتضى مصطفى راغب ،إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ،القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 1992 .
- ب. الرسائل الجامعية:
25. معجد الحراشنة وسامر عبد الحميد ،أثر حاجات ماكلاند على الالتزام التنظيمي ،رسالة ماجستير ،جامعة مؤتة ،الأردن
- ج. الجرائد والمجلات:
26. الشريبي عبد الفتاح ، المناخ التنظيمي وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الكويتية ، المجلة العربية للإدارة ، مجلد11، عدد 3، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،عمان،1987.
27. الغامدي عبد الله ،مغرم الراشد ،ابراهيم محمد ،اتجاهات الطلاب نحو الالتحاق بكلية المعلمين بالرياض ،المملكة العربية السعودية ،مجلة رسالة الخليج العربي ،عدد67 .



الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

استمارة

بيئة العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين

المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمدية بن عجيلة أنموذجا

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، يسعدني أن أطلب منك الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة أو كتابة جملة متحريرا الصدق والموضوعية وشكرا.

الاستمارة:

المحور الأول: بيانات شخصية:

1. الجنس ذكر أنثى
2. السن: أقل من 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
3. المهنة
4. عدد سنوات العمل: أقل من 05 سنوات من 06 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة
5. الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل
6. عدد الأولاد: لا يوجد من 1 إلى 3 من 4 إلى 6 أكثر من 6

المحور الثاني: إتجاهات العمال نحو بيئة العمل:

7. هل علاقتك بزملائك تشجعك على القيام بالعمل بشكل مضبوط ومنظم؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
- هل الجماعة في العمل تشجعك عللا القيام بأعمال تطوعية؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
9. هل علاقتك بزملائك تدفعك للمبادرة في العمل؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
10. هل علاقتك بزملائك تساعدك على تطوير قدراتك المهنية؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
11. هل علاقتك بزملائك تجعلك تشعر بالفخر لانتمائك للمؤسسة؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
12. هل علاقتك بزملائك تجعلك للبحث واكتشاف ما هو جديد في عملك؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق

المحور الثالث: بيئة العمل:

13. ترى أن نظام الحوافز في المؤسسة يشجع على المبادرة بالعمل؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
14. هل نظام الحوافز يشجعك على القيام بمهام تطوعية لصالح المؤسسة؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
15. هل الاستفادة من الحوافز يشجعك على البقاء في وظيفتك والاستمرار في المؤسسة؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
16. هل تعتقد أن نام الحوافز يشجع العامل على تبني توجهات المؤسسة الاستشفائية؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق
17. هل الاستفادة من الترقية والتكوين تجعل العامل أكثر تمسكا والتزاما بالمؤسسة؟
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق

18. كيف هي علاقتك في العمل مع رئيسك ؟ جيدة سيئة حسنة
19. العلاقة العامل برئيسة تساعد على بذل جهد اكبر في العمل ؟ نعم لا
20. العلاقة الجيدة بين العامل ورئيسه تشجع على تطوير القدرات والمهارات؟ نعم لا
21. علاقة الرئيس بعماله تجعلهم يشعرون بالفخر للعمل في المؤسسة ؟ نعم لا

المحور الرابع: الالتزام التنظيمي

22. هل ترى نفسك تلتزم بالواجبات داخل المؤسسة ؟ دائما أحيانا نادرا
23. هل تساعد علاقتك الطيبة بزملائك بأداء واجباتك؟ نعم لا