

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

ميدان العلوم الاجتماعية والانسانية

شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس تنظيم وعمل

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

والأرطفونيا

رقم.....2025



العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل و علاقتها

بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية بمستشفى أحمد بن عجيلة بولاية الاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس تخصص:

علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتور:

د/ بن بوغرين عبد الباقي

إعداد الطالب :

- بنوار طه أمين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
د. حسان نجاة	أستاذة محاضرة	جامعة عمار ثليجي الأغواط	رئيسا
صافي محمد	أستاذ محاضر	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مشرفا ومقررا
جقيدل سمية	أستاذ محاضر	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024

شكر و تقدير

بداية، أتوجه بالشكر لله وحده لا شريك له القائل " وإن تعدوا نعمة

الله لا تحصوها" شكر المعترف بفضله وآلئه وأنعمه.

ثم أثنى بالتوجه بالشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الدكتور

" بن بوقريبن عبد الباقي" ولمن ساهم في اجتيازي للفترة الميدانية

إلى مشرفي المؤسسة بمستشفى أحمد بن عجيله لولاية الأغواط

(عيايسة عبد القادر)

أسأل الله أن يكرمهم ويعلي مقامهم و يبتقيهم فخرا لهذه الأمة.

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي أما بعد:
الحمد لله الذي وفقنا لتممين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا
هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين
حفظهما الله اللذين أناروا دربي بنصائحهم، وكانوا بحرا صافيا يجري بفيض
الحب، واليسمة

إلى من زينوا حياتي بضياء البدر، وشموع الفرح، إلى من منحوني القوة
والعزيمة، لمواصلة الدرب، وكانوا سببا في مواصلة دراستي
إلى من علموني الصبر والاجتهاد، وإلى كل من ساعدني في هذه
المذكرة، وإلى كل قسم علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد بشرية
وجميع دفعة 2025م

لجامعة عمار الثليجي بالأحواط

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيمهم
قلمي.

بنوار طه أمين



فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	إهداء
أ- د	فهرس المحتويات
هـ- و	فهرس الجداول والملاحق
ح- ي	ملخص الدراسة
01	المقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة	
04	1. إشكالية الدراسة
06	2. فرضيات الدراسة
06	3. أهداف الدراسة
06	4. أهمية الدراسة
07	5. التعاريف الإجرائية
08	6. اسباب اختيار الموضوع
10	7. الدراسات السابقة
18	8. التعقيب عن الدراسات السابقة
الجانب النظري	
الفصل الثاني: العلاقات الإجتماعية	
21	تمهيد
22	1. مفهوم العلاقات الاجتماعية
23	2. تصنيف العلاقات الاجتماعية
26	3. أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة
27	4. مستويات العلاقات الاجتماعية
28	5. العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية
29	6. التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية

30	7. خصائص التفاعل الاجتماعي
30	8. شبكة العلاقات الاجتماعية
31	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الولاء التنظيمي	
33	تمهيد
34	1. مفهوم الولاء التنظيمي
36	2. أنواع وأبعاد الولاء التنظيمي
37	3. خصائص الولاء التنظيمي وأهميته
38	4. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي ومراحله
42	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
45	1. منهج الدراسة
45	2. حدود الدراسة
45	3. مجتمع وعينة الدراسة
51	4. أداة الدراسة
52	5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الخامس: عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة	
54	تمهيد
54	1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
55	2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
56	3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
57	4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
58	الإستنتاج العام
61	الخاتمة

63	قائمة المراجع والمصادر
64	الملاحق



فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
46	نتائج الصدق الاتساق الداخلي لمحاور العلاقات الاجتماعية و الولاء التنظيمي	01
47	صدق الاتساق البنائي للاستبيان	02
48	نتائج المقارنة الطرفية لاستبيان	03
49	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	04
49	توزيع العينة الأساسية من حيث الجنس	05
50	توزيع العينة الأساسية من حيث السن	06
50	توزيع العينة الأساسية من حيث الحالة الأدمية	07
51	درجات الموافقة على عبارات المقياس العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل	08
54	العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيبة الأغواط	09
55	مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة	10
56	العلاقة بين الثقة والانتماء لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيبة الأغواط	11
57	العلاقة بين التعاون والتوافق لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيبة الأغواط	12

ملخص الدراسة

1. الملخص بالعربية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقات بين العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية بمستشفى أحمد بن عجيبة لولاية الأغواط، ومدى اختلافهم من حيث الجنس والسن وأقدميتهم في العمل.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة، يتكون من 36 عبارة موزع على مقياسين، مقياس تصميم العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل يضم 17 عبارة ومقياس الولاء التنظيمي الذي يضم 19 عبارة، إذ تم توزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، حيث وزعت على 50 عامل وعاملة واعتمدا الطالب على البرنامج الإحصائي (spss23) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود علاقة ارتباطية بين العلاقات الاجتماعية و العاملين في مستشفى أحمد بن عجيبة بالأغواط على الولاء التنظيمي لديهم.
2. مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مستشفى أحمد بن عجيبة بالأغواط منخفض لدى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة المتبادلة بين العمال وشعورهم بالانتماء.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين روح التعاون بين العمال وشعورهم بالتوافق.

الكلمات المفتاحية: العلاقات الإجتماعية/ بيئة العمل/ الولاء التنظيمي.

2. الملخص بالإنجليزية:

This study aimed to identify the relationship between social relationships in the workplace and organizational loyalty. This field study was conducted at Ahmed Ben Ajila Hospital in Laghouat, and the extent to which these differences were found in terms of gender, age, and seniority. The descriptive approach was used for the study, consisting of 36 statements distributed across two scales: the Social Relationships in the Workplace Scale, which comprises 17 statements, and the Organizational Loyalty Scale, which comprises 19 statements. These statements were distributed to the study sample using a stratified random sampling method, comprising 50 male and female workers. The data were analyzed using the statistical program (23SPSS). The study reached the following results:

1. There is a correlation between social relationships and organizational loyalty among workers at Ahmed Ben Ajila Hospital in Laghouat.
2. The level of organizational loyalty among workers at Ahmed Ben Ajila Hospital in Laghouat is low, compared to the organizational loyalty of the sample members.
3. There is a statistically significant relationship between mutual trust among workers and their sense of belonging.
4. There is a statistically significant relationship between the spirit of cooperation among workers and their sense of harmony.

Keywords: Social relations / Work environment / Organizational loyal



مقدمة

مقدمة

يعد قطاع الصحة من أكثر القطاعات حيوية وحساسة في أي مجتمع، نظرًا لما يتحمله من مسؤوليات مباشرة تتعلق بحياة الإنسان وسلامته. وفي ظل الضغوط المتزايدة التي يشهدها هذا القطاع، سواء من حيث حجم الطلب على الخدمات الصحية أو من حيث التحديات الإدارية والتنظيمية، تبرز الحاجة إلى التركيز ليس فقط على الكفاءات الفنية للعاملين، بل أيضًا على الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر في أدائهم واستقرارهم المهني. في هذا السياق، تحتل العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسات الصحية - من أطباء، ممرضين، إداريين وفنيين - أهمية بالغة، إذ إن جودة تلك العلاقات تسهم في خلق مناخ عمل متناغم يدعم التعاون ويُقلل من التوترات والصراعات التي قد تؤثر سلبًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

إضافة إلى ذلك، فإن بيئة العمل في القطاع الصحي تعتبر من العوامل الجوهرية التي تحدد مدى راحة العاملين وقدرتهم على الاستمرار في أداء مهامهم بكفاءة. وتشمل هذه البيئة الجوانب المادية كالمرافق والتجهيزات الطبية، وأيضًا الجوانب التنظيمية مثل أنماط القيادة، توزيع المهام، نظم الحوافز، وضغط العمل. ونظرًا للطبيعة الضاغطة للعمل في المجال الصحي، فإن توفر بيئة عمل داعمة ومحفزة يُعد ضرورة قصوى للحفاظ على صحة العاملين النفسية والبدنية، ولضمان قدرتهم على التعامل الإنساني والمهني مع المرضى.

تلعب العلاقات الاجتماعية دورًا جوهريًا في حياة الأفراد داخل بيئة العمل، حيث تسهم في بناء روابط إنسانية قائمة على التعاون والتفاهم والدعم المتبادل. فالعلاقات الإيجابية بين الزملاء تعزز من روح الفريق، وتسهم في تقوية الشعور بالانتماء، مما يُقلل من مشاعر العزلة والضغط النفسي. في السياقات المهنية الحساسة كالمؤسسات الصحية، تزداد أهمية هذه العلاقات نظرًا لما تفرضه طبيعة العمل من تحديات يومية تتطلب تنسيقًا مستمرًا وجهدًا جماعيًا، وهو ما يجعل من جودة العلاقات بين العاملين عاملاً حاسمًا في تحقيق الأداء الفعال والاستقرار المهني.

في ضوء ما سبق، يبرز الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الصحية كعنصر محوري في تحقيق الاستقرار المؤسسي، إذ يمثل الولاء التنظيمي مدى ارتباط الموظف بمؤسسته، واستعداده للبقاء فيها والمساهمة في تحقيق أهدافها، حتى في ظل الظروف الصعبة أو الضغط العالي. فالولاء لا يُبنى فقط على الأجر أو الامتيازات، بل يتشكل من خلال تفاعل الموظف مع بيئة عمله، ونوعية العلاقات التي تربطه بزملائه وبالإدارة.

من هنا، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين العلاقات الاجتماعية وبيئة العمل داخل المؤسسات الصحية، وتأثيرهما على الولاء التنظيمي للعاملين. كما تهدف إلى إبراز أهمية هذه العوامل في تعزيز جودة الخدمة الصحية، وتقليل نسب دوران الكوادر، ورفع مستوى الأداء الفردي والجماعي، وهو ما يشكل في النهاية دعامة أساسية لنظام صحي فعّال ومستدام.

- ستأتي دراستنا وفق مخطط يحتوي على خمسة فصول تتضمن:

1. الجانب المنهجي: يشمل

- **الفصل الأول:** يتناول كل من إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، التعاريف الإجرائية، اسباب اختيار الموضوع، الدراسات السابقة، التعقيب عن الدراسات السابقة.

2. الجانب النظري: يشمل فصلين هما:

- **الفصل الثاني:** تناولت العلاقات الاجتماعية (مفهوم، تصنيف، أهمية، مستويات، العوامل، التفاعل الاجتماعي، الخصائص، شبكة العلاقات)، و في الأخير خلاصة الفصل.

- **الفصل الثالث:** تناول الولاء التنظيمي (مفهوم، أنواع وأبعاد، خصائص، المتغيرات التنظيمية)، و في الأخير خلاصة الفصل.

3. الجانب التطبيقي: يشمل فصلين هما:

- **الفصل الرابع:** منهج الدراسة، حدود الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، خصائص عينة الدراسة، و في الأخير الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

- **الفصل الخامس:** عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى حتى الخامسة، و في الأخير الاستنتاج العام.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة واعتباراتها

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. التعاريف الإجرائية
6. اسباب اختيار الموضوع
7. الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة:

تسعى المؤسسات الحديثة إلى تعزيز أدائها ورفع كفاءتها من خلال التركيز على الموارد البشرية، حيث يعتبر العنصر البشري المحرك الأساسي لأي تطور تنظيمي. ومن بين أهم العوامل التي تؤثر على فعالية العاملين وإنتاجيتهم هي العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل. فالتفاعل الإنساني بين الموظفين، ومدى الانسجام بينهم، يلعب دورًا محوريًا في تشكيل مناخ عمل إيجابي يسهم في تقوية الروح الجماعية وتحقيق الأهداف التنظيمية.

تمثل العلاقات الاجتماعية شبكة غير رسمية من التفاعلات التي تتشكل داخل المؤسسة، سواء كانت مبنية على الصداقة أو القيم المشتركة. وجود علاقات صحية وإيجابية يعد عاملاً مهمًا في تحقيق رضا الموظفين وتحفيزهم، بينما يؤدي غيابها أو تدهورها إلى الانعزال والتوتر الوظيفي، ما قد ينعكس سلبيًا على أداء المؤسسة ككل.

في هذا السياق، تعد بيئة العمل عنصرًا مكملًا لا يقل أهمية، فهي الإطار الذي تجري فيه تلك العلاقات الاجتماعية. تشمل بيئة العمل الأبعاد المادية (كالمكان والتجهيزات) والمعنوية (كالثقافة التنظيمية، نمط القيادة، العدالة التنظيمية)، حيث تؤثر جميعها على الراحة النفسية للموظف، وعلى مدى قدرته على الاندماج والتفاعل البناء مع محيطه المهني. وتلعب الإدارة دورًا كبيرًا في تهيئة بيئة عمل صحية تشجع على التعاون والانتماء.

إضافة إلى العلاقات الاجتماعية وبيئة العمل، هناك عناصر أخرى تؤثر في الولاء التنظيمي كالتقدير المعنوي، الاستقرار الوظيفي، الحوافز، فرص الترقّي، وإشراك الموظف في صنع القرار. هذه العوامل تشكل مجتمعة بيئة محفزة تسهم في تشكيل موقف إيجابي لدى العامل تجاه مؤسسته.

ينبثق من ذلك العنصر الأساسي في هذه الدراسة، وهو الولاء التنظيمي، والذي يُقصد به مدى التزام الموظف تجاه المؤسسة واستعداده لبذل الجهد لتحقيق أهدافها، إضافة إلى رغبته في الاستمرار فيها وعدم البحث عن بدائل خارجية. فالولاء التنظيمي لا يُعدّ مجرد شعور انتماء، بل هو انعكاس لعدة عوامل تنظيمية واجتماعية ونفسية تتفاعل فيما بينها لتنتج هذا الشعور. وكلما ارتفعت مستويات الولاء، زادت معها مؤشرات الاستقرار والكفاءة داخل المؤسسة.

تبرز أهمية الولاء التنظيمي في كونه أحد المحركات الرئيسة للإنتاجية، إذ يميل الموظفون الأوفياء إلى العمل بجديّة، وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل طوعي. كما يقلّ معدل دوران العمالة، وتتنخفض تكاليف التوظيف والتدريب. كذلك يسهم الولاء في خلق ثقافة مؤسسية إيجابية تعزز من سمعة المؤسسة وتدعم قدرتها على جذب الكفاءات.

من جهة أخرى، يمثل الولاء التنظيمي صمام أمان أمام الأزمات، حيث يظهر الموظفون الأوفياء استعدادًا أكبر للتضحية والمساهمة في إيجاد الحلول، مما يعزز من مرونة المؤسسة واستمراريتها.

فالعلاقات الاجتماعية الإيجابية، ضمن بيئة عمل مريحة وعادلة، تولّد شعورًا بالثقة والانتماء، وهو ما يُعدّ أساسًا لبناء ولاء تنظيمي مستدام. وكلما شعر الموظف أنه جزء من شبكة علاقات داعمة، وأن بيئة عمله توفر له الأمان والتقدير، زاد ارتباطه بالمؤسسة واستعداده للعطاء. وبالتالي فإن تعزيز هذه العناصر ليس فقط ضرورة إدارية، بل هو استثمار استراتيجي في رأس المال البشري.

السؤال الرئيسي:

✓ هل تؤثر العلاقات الاجتماعية بين العاملين في مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط على الولاء التنظيمي لديهم؟

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط؟
- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة المتبادلة بين العمال وشعورهم بالانتماء؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين روح التعاون بين العمال وشعورهم بالتوافق؟

2. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية بين العلاقات الاجتماعية و العاملين في مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط على الولاء التنظيمي لديهم.
- مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط منخفض للولاء التنظيمي لدى أفراد العينة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة المتبادلة بين العمال وشعورهم بالانتماء.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين روح التعاون بين العمال وشعورهم بالتوافق.

3. أهداف الدراسة:

الهدف العام:

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل ومستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مستشفى أحمد بن عجيله بولاية الأغواط، وتحديد مدى تأثير هذه العلاقات في تعزيز الانتماء المؤسسي والالتزام الوظيفي.
- دراسة أثر التفاعل الاجتماعي بين الموظفين على التزامهم وانتمائهم للمؤسسة.
- رصد الفروق في الولاء التنظيمي تبعاً لمتغيرات مثل الجنس، الخبرة، الوظيفة، أو القسم الوظيفي.
- اقتراح توصيات عملية لتحسين بيئة العمل من خلال تعزيز العلاقات الاجتماعية الإيجابية بهدف رفع مستوى الولاء التنظيمي
- دراسة العوامل الاجتماعية الأكثر تأثيراً في رفع مستوى الولاء التنظيمي في بيئة العمل الصحية.

4. أهمية الدراسة:

تبرز هذه الدراسة أهمية العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل كمحدد أساسي للولاء التنظيمي، خاصة في المؤسسات الصحية التي تعتمد على التعاون بين الفرق الطبية والإدارية. من الناحية النظرية، تسهم الدراسة في إثراء المعرفة حول العلاقة بين التفاعل الاجتماعي والانتماء المؤسسي. ومن الناحية العملية، تقدم نتائج وتوصيات تساعد إدارة مستشفى أحمد بن عجيله في تعزيز بيئة العمل، ورفع مستوى ولاء الموظفين واستقرارهم الوظيفي.

تحليل بين العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي: تسهم الدراسة في فهم كيفية تأثير العلاقات بين العاملين في المستشفى على مستوى ولائهم للمؤسسة، مما يساعد في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية.

تطبيق عملي في مؤسسة صحية: من خلال التركيز على مستشفى أحمد بن عجيبة، تقدم الدراسة نموذجًا واقعيًا يمكن الاستفادة منه في مؤسسات صحية أخرى.

توجيه السياسات الإدارية: توفر نتائج الدراسة بيانات قيمة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات مدروسة لتحسين العلاقات بين العاملين وتعزيز الولاء التنظيمي.

إثراء الأدبيات العلمية: تضيف الدراسة إلى الأبحاث السابقة في هذا المجال، مثل دراسة "دور الالتزام التنظيمي في ضبط العلاقات الاجتماعية للعمل" التي تناولت تأثير الالتزام التنظيمي على العلاقات بين العاملين.

بناءً على هذه الأهمية، يُتوقع أن تُسهم الدراسة في تحسين بيئة العمل داخل مستشفى أحمد بن عجيبة وتعزيز الأداء العام للمؤسسة.

5. التعاريف الإجرائية:

• التعريف الإجرائي للعلاقات الاجتماعية:

هي نوعية التفاعلات والتواصل بين العاملين داخل مستشفى أحمد بن عجيبة، سواء كانت رسمية (مرتبطة بالمهام الوظيفية) أو غير رسمية (علاقات شخصية وزمالة خارج نطاق العمل الرسمي)، ويتم قياسها من خلال استبيان يتضمن أبعاد مثل: التعاون، الدعم، الثقة، وتكرار التفاعل بين الموظفين.

الدعم الاجتماعي: يتعلق بتقديم المساعدة العاطفية والمهنية بين الزملاء، مما يعزز من شعور الأمان والانتماء.

روح التعاون: يشمل تبادل المساعدة وتوحيد الجهود لتحقيق أهداف مشتركة في بيئة يسودها الاحترام والثقة المتبادلة.

الثقة المتبادلة: تتعلق بشعور العاملين بالأمان والاطمئنان تجاه نوايا وأفعال زملائهم، مما يعزز التواصل المفتوح، ويقلل من التوتر والصراعات داخل بيئة العمل.

• التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي:

الولاء التنظيمي إجرائياً يُقصد به الدرجة التي يُظهر فيها الموظف التزاماً واستعداداً للبقاء في المنظمة، والعمل بجدية لتحقيق أهدافها، مع إظهار مشاعر الانتماء والارتباط الإيجابي بها. ويتم قياسه من خلال استبيانات أو مقاييس سلوكية تقيس ثلاثة أبعاد رئيسية: الأبعاد الرئيسية للولاء التنظيمي.

وفقاً للنظريات السائدة، يتكون الولاء التنظيمي من ثلاثة أبعاد رئيسية:

1. شعور بالانتماء: هو إحساس الموظف بأنه جزء لا يتجزأ من المؤسسة، ويشارك في أهدافها وقيمها، مما يعزز رغبته في البقاء والعمل بجد من أجل نجاحها.
2. شعور بالتوافق: يشير إلى مدى انسجام الموظف مع ثقافة وقيم المؤسسة، وإحساسه بأن أهدافه الشخصية تتماشى مع أهداف المنظمة، ما يسهل التعاون والاندماج.
3. شعور بالرضا: هو مستوى ارتياح الموظف تجاه بيئة العمل، المزاي، العلاقات المهنية، وطبيعة المهام، مما يؤثر إيجابياً على استمراريته وولائه للمؤسسة.

6. أسباب اختيار الموضوع:

اختيار موضوع "العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية بمستشفى أحمد بن عجيبة لولاية الأغواط" يعد قراراً مدروساً يستند إلى عدة أسباب علمية ومهنية، تتراوح بين الأهمية التطبيقية للموضوع وملاءمته للواقع المحلي. فيما يلي أبرز هذه الأسباب:

1. أهمية العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

تعتبر العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي. فالعلاقات الإيجابية بين الموظفين تعزز من روح التعاون والانتماء، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

2. دور الولاء التنظيمي في استقرار المؤسسة:

الولاء التنظيمي يعكس مدى ارتباط الموظف بمنظّمته واهتمامه بمصالحها. مستوى الولاء المرتفع يؤدي إلى تقليل معدلات التغيير الوظيفي وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في استقرار المؤسسة وتحقيق أهدافها.

3. السياق المحلي لمستشفى أحمد بن عجيبة:

مستشفى أحمد بن عجيل في ولاية الأغواط يمثل بيئة مثالية لدراسة هذا الموضوع، نظرًا لتنوع الكوادر العاملة فيه وتعدد التخصصات الطبية والإدارية. فهم العلاقات الاجتماعية في هذا السياق يساعد في تحسين بيئة العمل وتعزيز الولاء التنظيمي بين الموظفين.

4. الفراغ البحثي في هذا المجال:

على الرغم من أهمية الموضوع، إلا أن الدراسات الميدانية التي تتناول العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي في المؤسسات الصحية الجزائرية نادرة. هذا يجعل من الدراسة إضافة قيمة للمكتبة العلمية وتوفير مرجع للباحثين والممارسين في هذا المجال.

5. تطبيق نتائج الدراسة لتحسين بيئة العمل:

من خلال تحليل العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي، يمكن للمستشفى تطوير استراتيجيات لتحسين بيئة العمل، مثل تنظيم ورش عمل لتعزيز التواصل بين الموظفين، وتقديم برامج تدريبية لتحسين مهارات العمل الجماعي، وتطوير سياسات تحفيزية تعزز من الولاء التنظيمي.

6. تأثير الدراسة على السياسات الإدارية:

نتائج هذه الدراسة قد تساهم في توجيه السياسات الإدارية في المؤسسات الصحية، من خلال توفير بيانات ومعلومات تساعد في اتخاذ قرارات مدروسة لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز بيئة العمل.

بناءً على هذه الأسباب، يُعتبر اختيار هذا الموضوع قرارًا علميًا ومهنيًا موفقًا، يساهم في سد الفجوات البحثية وتقديم حلول عملية لتحسين بيئة العمل في المؤسسات الصحية الجزائرية.

7. الدراسات السابقة:

• دراسات سابقة العلاقات الاجتماعية:

فيما يلي ملخص لدراسة ميدانية تناولت موضوع "العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي" في مستشفى أحمد بن عجيله بولاية الأغواط.

1. الدراسة الاولى:

"أثر المعرفة التشاركية على جودة الخدمات: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيله بالأغواط"، الباحثة: مباركة ساسي، المكان: المؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيله، ولاية الأغواط، الجزائر، السنة: 2024، العينة: غير محددة.

المنهج:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبيان لقياس المعرفة التشاركية وجودة الخدمات.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية القيادة التحويلية في المنظمات الرعاية الصحية، وذلك بتطبيقها على مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط، فاستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في الجانبين النظري والتطبيقي، وتم تطوير استبيان لقياس القيادة التحويلية والتي تتكون من أربعة أبعاد التأثير المثالي والاعتبار الفردي والتشجيع الفكري والدافع الإلهامي، وتم التأكد من صدق ثبات أداة الدراسة، وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من عمال مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط الذي يبلغ عددهم 440، فتحصلنا على 31 استبيان صالح لدراسة، حيث تم الاستعانة ببرنامج SPSS لإجراء المعالجة الإحصائية واختبار الفرضيات الدراسة، وكانت النتائج أن مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط يطبق القيادة التحويلية، ولا توجد فروق في القيادة التحويلية تعزى لمتغير الوظيفة والخبرة.

النتائج:

- وجود أثر للمعرفة التشاركية على أبعاد جودة الخدمات مثل الاستجابة، الثقة، والتعاطف.
- عدم وجود أثر للمعرفة التشاركية على أبعاد أخرى مثل الملموسية والاعتمادية.

التعقيب:

تظهر الدراسة أهمية تعزيز المعرفة التشاركية بين العاملين في المستشفى لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. ومع ذلك، يُنصح بتوسيع نطاق البحث ليشمل مستشفيات ومؤسسات صحية أخرى للحصول على نتائج أكثر تعميمًا.

2. الدراسة الثانية:

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. الباحثة: خولة دادى وهاجرة ديدى، السنة: 2023، المكان: بلدية حساني عبد الكريم، ولاية الوادي، العينة: 45 عاملاً إدارياً، المنهج: وصفي تحليلي باستخدام استبيان وتحليل البيانات عبر برنامج SPSS .

جاءت هذه الدراسة بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي حيث هدفت في التركيز على الجانب الميداني أكثر من الجانب النظري في تحليل وتفسير نتائج الدراسة ومعرفة نقاط ضغوط العمل من خلال التطرق لظروف وأعباء علاقات العمل، وأيضاً على تحسين الأداء الوظيفي في كل مؤسسة ومحاولة ترسيخ الولاء التنظيمي لدى أفراد المؤسسة. حيث قمنا بطرح التساؤل الرئيسي: هل لضغوط العمل علاقة بالولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي؟ كما تمت الإجابة على التساؤل بالفرضية التالية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي وكذلك من أجل تحقيق أهداف البحث استخدمنا الاستبيان للأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة بلغت 50 عاملاً إدارياً، حيث استرجعت 45 استبانة، واعتمدنا على المنهج الوصفي لمعالجة هذا البحث والعينة العشوائية البسيطة وتحليل البيانات تم الاعتماد على برنامج SPSS وتوصلت الدراسة الى اهم النتائج أهمها - :يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبد الكريم -الوادي وهذا ما لم تأكده الفرضية الاولى. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبد الكريم -الوادي وهذا ما أكدته الفرضية الثانية - .يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبد الكريم - الوادي وهذا ما أكدته الفرضية الثالثة.

النتائج:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل، علاقات العمل، وضغوط العمل مع الولاء التنظيمي.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والولاء التنظيمي .

التعليق :

تؤكد الدراسة على أهمية تحسين بيئة العمل وعلاقات العمل لتعزيز الولاء التنظيمي، مع ضرورة معالجة ضغوط العمل بشكل فعال.

3. الدراسة الثالثة:

"واقع القيادة التحويلية في المنظمات الرعاية الصحية دراسة حالة لمستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط.

الباحثون: عبد الرحمان رزق الله، حمزة طيبي، السنة: 2022، المكان: مستشفى أحمد بن عجيله، ولاية الأغواط، الجزائر، العينة: تم توزيع استبيان على عينة عشوائية من موظفي المستشفى، بلغ عددهم 440 موظفًا، وقد تم جمع 31 استبيانًا صالحًا للتحليل .

المنهج:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبيان لقياس أبعاد القيادة التحويلية الأربعة: التأثير المثالي، الاعتبار الفردي، التشجيع الفكري، والدافع الإلهامي.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية القيادة التحويلية في المنظمات الرعاية الصحية، وذلك بتطبيقها على مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط، فاستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في الجانبين النظري والتطبيقي، وتم تطوير استبيان لقياس القيادة التحويلية والتي تتكون من أربعة أبعاد التأثير المثالي والاعتبار الفردي والتشجيع الفكري والدافع الإلهامي، وتم التأكد من صدق ثبات أداة الدراسة، وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من عمال مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط الذي يبلغ عددهم 440، فتحصلنا على 31 استبيان صالح لدراسة، حيث تم الاستعانة ببرنامج SPSS لإجراء المعالجة الإحصائية واختبار الفرضيات الدراسة، وكانت النتائج أن مستشفى أحمد بن عجيله بالأغواط يطبق القيادة التحويلية، ولا توجد فروق في القيادة التحويلية تعزى لمتغير الوظيفة والخبرة

النتائج:

أظهرت النتائج أن مستشفى أحمد بن عجيله يطبق القيادة التحويلية بشكل فعال. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق القيادة التحويلية بناءً على متغيرات مثل الوظيفة والخبرة

التعقيب:

تعتبر هذه الدراسة مرجعًا مهمًا لفهم دور القيادة التحويلية في تعزيز العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، مما يساهم في رفع مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين. ومع ذلك، يُنصح بتوسيع نطاق البحث ليشمل مستشفيات ومؤسسات صحية أخرى للحصول على نتائج أكثر تعميمًا.

• دراسات سابقة الولاء التنظيمي:

1. الدراسة الأولى:

دراسة "الثقافة التنظيمية وانعكاسها على الالتزام الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية بسيدي بلعباس" هي دراسة ميدانية أجرتها الباحثة زوهري جليلة بالتعاون مع الأستاذ بن شيحة صحراوي، نُشرت في مجلة "Les Cahiers du MECA" في العدد الأول من المجلد 20، بتاريخ 4 يونيو 2024.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى تأثير الثقافة التنظيمية على الالتزام الوظيفي لدى الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية بسيدي بلعباس، من خلال قياس تأثير الجوانب الثلاثة للثقافة التنظيمية (المادية، المعنوية، والسلوكية) على الأبعاد الخمسة للالتزام الوظيفي (مستوى الأجر، محتوى العمل، أسلوب الإشراف، الترقية، والسياسات التنظيمية).

منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبيان على عينة من العاملين شبه الطبيين في المؤسسة الاستشفائية. تم تحليل البيانات باستخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة بين المتغيرات

النتائج الرئيسية:

رغم التصور الإيجابي للجانب المادي للثقافة التنظيمية السائدة بالمستشفى، إلا أن هناك انخفاضًا نسبيًا في الالتزام الوظيفي للأفراد.

تساهم الجوانب المعنوية والسلوكية للثقافة التنظيمية في التأثير على الالتزام الوظيفي.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين الثقافة التنظيمية والالتزام الوظيفي، مما يؤكد تأثير الثقافة التنظيمية على الالتزام الوظيفي.

التوصيات:

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة:

- تعزيز الجوانب المعنوية والسلوكية للثقافة التنظيمية.
- تحسين بيئة العمل وظروفه.
- توفير فرص الترقية والتقدم الوظيفي.
- تعزيز التواصل الداخلي بين الإدارة والموظفين.

تعقيب على الدراسة:

- دراسة حديثة وتواكب تطور مفاهيم الإدارة الحديثة، حيث تربط بين الثقافة التنظيمية (مادية ومعنوية وسلوكية) وبين الالتزام الوظيفي.
- تُظهر وعياً بأهمية العوامل غير المادية (مثل القيم، التقدير، العلاقات الإنسانية) في تشكيل الالتزام، ما يعطيها بعداً إنسانياً وتنظيمياً في آن.
- تميزت هذه الدراسة بدمجها بين المنهج الكمي والنوعي (حتى وإن كان ضمناً)، مع نتائج قابلة للبناء عليها إدارياً.
- مع ذلك، كانت محدودة من حيث حجم العينة واقتصرت على فئة واحدة (الشبه الطبي)، ما قد لا يسمح بتعميم النتائج.

2. الدراسة الثانية:

دراسة "مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي جامعة آكلي محند أولحاج بالبويرة" هي دراسة علمية أجراها الباحثان علي بولبادوي ويحيى بشلاغم، نُشرت في مجلة "جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية" في فبراير 2019.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي جامعة آكلي محند أولحاج بالبويرة، وذلك من خلال:

تحديد درجة الولاء التنظيمي لدى الموظفين.

تحليل العلاقة بين الولاء التنظيمي وبعض المتغيرات الشخصية مثل الجنس، العمر، المستوى العلمي، والمنصب الوظيفي.

منهجية البحث:

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وقاما بتطبيق مقياس الولاء التنظيمي الذي طوره موداي وزملاؤه (1979) على عينة مكونة من 219 موظفًا إداريًا وتقنيًا. تم استخدام اختبار "ت-t" (test) لاختبار الفروق بين المتوسطات

النتائج الرئيسية:

مستوى الولاء التنظيمي: أظهرت النتائج أن مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين كان متوسطًا.

العلاقة مع المتغيرات الشخصية:

لم تُظهر الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بناءً على متغير الجنس.

كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بناءً على متغير العمر، حيث تبين أن الموظفين الأكبر سنًا أظهروا ولاءً تنظيميًا أعلى.

أظهرت الدراسة أيضًا فروقًا في مستوى الولاء التنظيمي بناءً على المستوى العلمي والمنصب الوظيفي

التوصيات:

بناءً على النتائج، أوصى الباحثان بضرورة:

- تعزيز برامج التدريب والتطوير المهني.
- تحسين بيئة العمل وظروفه.
- توفير فرص الترقية والتقدم الوظيفي.
- تعزيز التواصل الداخلي بين الإدارة والموظفين.

التعقيب:

- هذه الدراسة قدّمت تحليلاً جيداً للولاء التنظيمي من منظور إداري بحت، وميزت بين تأثير الفئات العمرية والمستويات التعليمية على الولاء.
 - أبرزت أن العمر يرتبط إيجاباً بالولاء، ما يمكن تفسيره بالتجربة والتأقلم مع البيئة التنظيمية.
 - محدودية الدراسة في أنها لم تدمج عوامل أخرى مثل الرضا المهني أو العلاقة مع الرؤساء، وهو ما يقلص من فهم المنظومة الكاملة للولاء التنظيمي.
- علاوة على ذلك، اقتصر على الجانب الوصفي والتحليلي دون اقتراح تدخلات إدارية مباشرة.

3. الدراسة الثالثة:

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في مستشفى عين الملح (2016).

دراسة "العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات: دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح" هي دراسة ميدانية أجراها الباحث نور الدين عسلي عام 2016. وقد نُشرت في مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية التابعة لجامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في مستشفى عين الملح.
- تحديد تأثير متغيرات شخصية مثل الجنس، العمر، الخبرة، المستوى العلمي، والمنصب الوظيفي على الولاء التنظيمي.

منهجية البحث:

تم تطبيق استبيان على عينة مكونة من 118 موظفاً من أصل 363 موظفاً في المستشفى. تم قياس الرضا الوظيفي عبر أبعاده المختلفة: الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعة العمل، وظروف العمل. كما تم قياس الولاء التنظيمي باستخدام مقياس مناسب.

النتائج الرئيسية:

- مستوى الرضا الوظيفي: أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين مرتفع في مختلف أبعاده.
- مستوى الولاء التنظيمي: كان الولاء التنظيمي مرتفعاً أيضاً لدى العاملين في المستشفى.
- العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي: تبين وجود علاقة ارتباطية طردية قوية
- ($r = 0.68$) بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، مما يعني أنه كلما زاد الرضا الوظيفي، زاد الولاء التنظيمي.

تأثير المتغيرات الشخصية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بناءً على الجنس، العمر، والخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بناءً على المستوى العلمي والمنصب الوظيفي عند مستوى معنوية.

الاستنتاجات والتوصيات:

تشير الدراسة إلى أهمية تعزيز الرضا الوظيفي كوسيلة لزيادة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات. توصي الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل، توفير فرص الترقية، وتطوير أساليب الإشراف لتلبية احتياجات العاملين وتعزيز ولائهم للمؤسسة.

التعليق:

دراسة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي - مستشفى عين الملح 2016.

- تُعد هذه الدراسة من أوائل الأبحاث الميدانية في الوسط الصحي الجزائري التي أبرزت العلاقة القوية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.
- قوة الدراسة تكمن في شموليتها لأبعاد متعددة للرضا الوظيفي (الأجر، بيئة العمل، العلاقات....
- مع ذلك، اقتصر على متغيرات محددة كالمستوى العلمي والمنصب، دون التعمق في متغيرات تنظيمية أوسع مثل ثقافة العمل أو العدالة التنظيمية.
- يمكن ملاحظة أن الربط بين الرضا والولاء لم يفسر آلية التأثير بوضوح (أي ما الذي يجعل الرضا يتحول إلى ولاء؟

8. التعقيب عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات المختلفة موضوع العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي من زوايا متعددة، مسلطة الضوء على أهمية هذه المتغيرات في بيئات العمل، وخاصة في المؤسسات الصحية.

فيما يخص العلاقات الاجتماعية، أبرزت دراسة مباركة ساسي (2024) أهمية المعرفة التشاركية كسلوك اجتماعي تعاوني يؤثر على جودة الخدمات المقدمة، مما يبرز دور العلاقات الاجتماعية بشكل غير مباشر. مع ذلك، لا تزال هناك فجوة في الربط المباشر بين هذه العلاقات والولاء التنظيمي، كما لم تُحلل طبيعة العلاقات المهنية وتأثيرها على الانتماء بشكل موسع، مما يشكل فرصة لتوسيع البحث من خلال إدخال متغير جودة العلاقات الاجتماعية كوسيط.

أما دراسة دادي وديدي (2023) فركزت على ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي، حيث تناولت العلاقات المهنية في بيئة عمل ضاغطة، وهو أمر مهم لفهم ديناميكية العلاقات في ظروف الضغط. إلا أن الدراسة لم تفصل نوعية هذه العلاقات، سواء كانت إيجابية أو تنافسية، ولم تستكشف العلاقات الاجتماعية في ظروف طبيعية، وهو مجال يمكن أن يُثري البحث.

ومن جانب القيادة، أظهرت دراسة رزق الله وطبيي (2022) أن القيادة التحويلية تعزز العلاقات الإنسانية الإيجابية، لكنها لم تدمج هذه العلاقات كمتغير وسيط يربط بين أساليب القيادة وسلوكيات الولاء، ما يفتح المجال لاستكشاف العلاقة بين القيادة، العلاقات الاجتماعية، والولاء التنظيمي.

بالنسبة لأبعاد الولاء التنظيمي، ربطت دراسة زوهري جليلة (2024) بين الثقافة التنظيمية والالتزام الوظيفي، مما يؤكد أهمية المناخ الاجتماعي الداخلي، لكنها لم تدرس كيف تتشكل هذه الثقافة عبر العلاقات اليومية بين الموظفين، وهو جانب يمكن أن يُضاف للبحث لتعميق الفهم.

كما تناولت دراسة بولبداوي وبشلاغم (2019) أبعاد الولاء التنظيمي من منظور ديموغرافي، لكنها أغفلت العوامل النفس-اجتماعية، مثل العلاقات بين الزملاء والإدارة، التي تلعب دوراً محورياً في تشكيل الولاء الحقيقي، مما يشير إلى ضرورة إدخال هذه المتغيرات في الدراسة.

أخيراً، أكدت دراسة نور الدين عسلي (2016) على العلاقة القوية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، خاصة من خلال تأثير جماعة العمل، والتي ترتبط ضمناً بجودة العلاقات الاجتماعية. إلا أن الدراسة لم تتعمق في طبيعة هذه العلاقات أو أنواع الدعم الاجتماعي المتبادل، مما يبرز حاجة لإثراء البحث بدراسة أبعاد الدعم والثقة والتفاعل بين الزملاء.

الجانب النظري

الفصل الثاني

العلاقات الإجتماعية

تمهيد

1. مفهوم العلاقات الاجتماعية
2. تصنيف العلاقات الاجتماعية
3. أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة
4. مستويات العلاقات الاجتماعية
5. العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية
6. التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية
7. خصائص التفاعل الاجتماعي
8. شبكة العلاقات الاجتماعية

خلاصة الفصل

تمهيد:

العلاقات الاجتماعية تشكل اللبنة الأساسية التي يبني عليها تفاعل الأفراد داخل المجتمع والمؤسسات، فهي تمثل شبكة من الروابط التي تجمع بين الناس، سواء على المستوى الشخصي أو المهني، وتؤثر بشكل كبير على حياة الأفراد وأداء المؤسسات، دراسة العلاقات الاجتماعية تساعدنا على فهم كيف يتفاعل الناس مع بعضهم البعض، وكيف يمكن تعزيز التعاون والتواصل لتحقيق أهداف مشتركة.

1. مفهوم العلاقات الاجتماعية:

يحتل موضوع العلاقات الاجتماعية مكانة هامة في علم الاجتماع العام، بل إن معظم المؤلفين والعلماء يرون أن العلاقات الاجتماعية هي أساس علم الاجتماع.

وتعتبر العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد في مجتمع ما نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض من أهم ضرورات الحياة. ولا يمكن تصور أية هيئة أو مؤسسة أن تسير في طريقها بنجاح ما لم تسعى جاهدة في تنظيم علاقاتها الاجتماعية " (مذكور، 1975، ص: 403).

وقد تباينت وجهات نظر التربويين حول تعريف مفهوم العلاقات الاجتماعية فمن خلال أدبيات التربية نلاحظ تنوعاً في تعريفات هذا المفهوم بعضها اصطلاحياً وبعضها الآخر إجرائياً:

وتورد الباحثة عدة تعريفات للعلاقات الاجتماعية تناولها الباحثين على النحو التالي:

عرفها (السيد، 1985، ص: 132) عرف العلاقات الاجتماعية في العمل بأنها: " تلك العلاقات التي تنشأ بين الناس بفضل إشراكهم وارتباطهم معا في عملية النتاج التعاوني، وتساهم كل من التكنولوجيا وتقسيم العمل في تشكيل هذه الأنماط من العلاقات، وعلى سبيل المثال تختلف العلاقات الاجتماعية في المصنع اليدوي عن العلاقات الاجتماعية في المصنع الذي نستخدم فيه الآلات وهكذا.

عرفها (بدوي، 1993، ص: 262) بأنها: " أي صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، وقد تكون فورية أو آجلة. "

ووضح (اللوزي، 2002، ص: 38) العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة بأنها: " مرحلة من مراحل البناء التنظيمي و تعد من المراحل المهمة، فهي علاقات تنشأ بين العاملين و بين الأقسام والوحدات الإدارية، ويعتمد التنظيم على هذه العلاقات ارتباطاً وثيقاً بوظائف الإدارة. "

ويرى (جابر، 2004، ص: 122) بأن العلاقات الاجتماعية تركز على الافراد كأشخاص أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية أو المادية، كما أنها تهتم بالعلاقات التنظيمية ومدى توفر المناخ الاجتماعي الذي يهيئ لها الظروف المواتية للعمل، وتهدف إلى إشباع حاجات الأفراد وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة في الوقت نفسه، و هي تفهم عميق لقدرات الناس وطاقاتهم و إمكاناتهم وظروفهم

وواقعهم وحاجاتهم، واستخدام كل هذه العوامل في تحفيزهم على العمل معا كجماعة تسعى لتحقيق هدف واحد في جو من التفاهم والتعاون.

2. تصنيف العلاقات الاجتماعية:

التصنيف الأول:

- 1) علاقات اجتماعية وقتية: لقد صنف (غيث، 1992، ص: 437) هذه العلاقات على أساس المدة الزمنية التي تخضع لها العلاقات بحيث تبدأ وتنتهي مع الحدث الذي يحقق هذه العلاقة ومن أمثلة هذه العلاقة التحية العابرة في الطريق أو العلاقة بين البائع والمشتري.
- 2) علاقة اجتماعية طويلة الأجل: وهي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن ويؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة، وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوجة والزوج أمثلة لمثل هذه العلاقات.
- 3) علاقة اجتماعية محدودة: نموذج للتفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ويمثل هذا النموذج البسيط وحدة من وحدات التحليل السيكولوجي، كما أنه ينطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر (غيث، 1992، ص: 437).

التصنيف الثاني:

- صنف (العادلي، 1994، ص: 355) العلاقات الاجتماعية على أساس المواجهة إلى:
- العلاقات الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة: إن تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سوية، وإنما يمكن أن تتم هذه العلاقات بطريقة غير مباشرة بشكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل، و بالتالي فان الواجبات المتبادلة تتم بدون اللجوء إلى الإحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف الآخر، أيضا بدون أن يكون الهدف هو الحفاظ على استمرار هذه العلاقة و إنما يتم في إطار المؤسسات التنظيمية العامة .

التصنيف الثالث:

صنف (سيد، 1996) العلاقات الاجتماعية على أساس موقع الفرد من الجماعة إلى:

- العلاقات الاجتماعية الداخلية والخارجية: وتمثل العلاقات الاجتماعية الداخلية في علاقات الأعضاء داخل الجماعة و العواطف التي بينهم. وتمثل العلاقات الاجتماعية الخارجية في علاقات الجماعة مع البيئة المحيطة بها.

لقد تناول هذين النوعين من العلاقات بالتفصيل العالم الأمريكي جورج هومانز " عند تحليله للتفاعل في الجماعات الصغيرة و هو من الرواد المؤسسين لنظرية التفاعل. (سيد، 1996، ص: 154)

التصنيف الرابع:

- العلاقات الاجتماعية الايجابية والسلبية: العلاقات الاجتماعية الايجابية تؤدي إلى الاتفاق أو الإجماع، و هذا النوع من العلاقات يساهم في تماسك و وحدة و تكامل المجتمع، و من أمثلة هذه العلاقات العلاقات التعاونية أساسها التعاون بينما العلاقات الاجتماعية السلبية أو المفرقة هي التي تؤدي إلى عدم الاتفاق و عدم الاجماع و هذا النوع من العلاقات يساهم في عدم التماسك و التفكك في المجتمع، ومن أمثلتها : التنافس و الصراع (سيد، 1996، ص: 153)

التصنيف الخامس:

صنف (القصور، 1999) العلاقات الاجتماعية حسب الفئة المستهدفة فيه ومن أهم أقسامه:

- العلاقات الاجتماعية الجوارية: يعرف الأستاذ الفرنسي ديمون كوريت التجاور .. بأنه " إقامة السكان بعضهم قرب بعضه، وهؤلاء السكان غالباً ما يتعاشرون ويتزاورون ويتعاونون فيما بينهم حيث يشترك الجيران بعضهم مع بعض في أفراحهم وأحزانهم، لذلك اعتبرت علاقة الجار بجاره واجباً مقدساً لاسيما عند الشعوب العربية الإسلامية من خلال قيام الجار برعاية جاره في حالة غيابه، وفي زماننا أصبحت علاقات الجوار قليلة فقد لا يشاهد الجار جاره فترة طويلة بسبب الانشغال الدائم وكثر الالتزامات الحياتية سواء بالنسبة للمرأة أو الرجل.

1) العلاقات الاجتماعية الأسرية:

يقصد بها تلك العلاقات التي تقوم بين أدوار الزوج والزوجة والأبناء ويقصد بها أيضاً طبيعة الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة الذين يقيمون في منزل واحد ومن ذلك العلاقة التي تقع بين الزوج والزوجة وبين الأبناء أنفسهم. وتعتبر الأسرة الحضرية أسرة ممتدة وأبوية وتتميز بهيمنة الرجل على المرأة وكذلك الكبار على الصغار لذا يكون هنالك توزيع هرمي للسلطة وتكون السلطة في يد الرجل، ويلاحظ أن هناك تحولات أساسية بسبب التغيرات البنيوية في الأوساط الحضرية العربية من قيام الأسرة النووية وتحديد الاقتصاد والحرية والاستقلال من خلال هذا كله ندرك أن العلاقات الاجتماعية الأسرية تحتوي على ثلاث مجموعات من العلاقات:

- **العلاقات الاجتماعية بين الزوج والزوجة:** ففي الماضي كان الأب هو الذي يرأس الأسرة ويصدر القرارات الخاصة بالمنزل ويعمل جاهداً في توفير الحاجات الأساسية للحياة الأسرية كما أن علاقة الزوجة بزوجها علاقة الطاعة والخضوع ويشتمل عمل المرأة على تربية أطفالهم ورعايتهم. ومع التطور الذي حدث تقطعت تلك الصورة التقليدية بسبب التصنيع والتحضر وتبين مدى ذلك التغير الذي حدث من حيث : مساعدة الزوج لزوجته في الأعمال المنزلية. تحمل المرأة المسؤولية في حال غياب الزوج عن المنزل، الخلاف بين الزوجة والزوج .
- **العلاقات بين الآباء والأبناء:** إن الإنسان خصوصاً العربي ما زال محبباً للأولاد فهو يفخر ويتباهى دائماً بكثرة الإنجاب وخاصة إذا كانوا ذكور. وإذا لم يرزق الشخص بولد ورزق بنات فإنه يظل راغباً في إنجاب الذكور لأنه يعتبر الذكر مصدر اعتزاز. وهذا غالباً ما نجد ينطبق على مناطق كثيرة سواء كانت حضرية أو ريفية كما أنه يوجد تشابه بين الريف والحضر في الرغبة في كثرة الإنجاب وخاصة إنجاب الذكور ويفترض في العلاقات بين أعضاء الأسرة أن تقوم على التعاون والمودة .
- **العلاقات الاجتماعية بين الأبناء أنفسهم:** أطفال الأسرة هم مواطنون يعيشون في عالم الصغار وفيه يتلقون مجموعة مختلفة من الخبرات خلال معيشتهم المشتركة. وتتميز العلاقات بين الأخوة بالإشباع والشمول كما تتسم بالصراحة والوضوح ومما تجدر الإشارة إليه أن مكانة الأبناء تختلف حسب تسلسلهم داخل الأسرة (القصير، 1999، ص: 181-216)

ومجمل القول أن الحياة الاجتماعية تنشأ عندما يتفاعل الأفراد فيما بينهم مكونين جماعات بشرية ينتج عنها مجموعة من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي تعتبر المحور الأساسي في حياة البشر ومن خلال رؤية الباحثة فتجمع بين التصنيفات الأربع الأولى وذلك لتناسبها مع موضوع الدراسة وذلك لكونه أشمل وأعم ومتناسب مع أعضاء الهيئة التدريسية أكثر من التصنيف الآخر الذي ركز على العلاقات الاجتماعية الأسرية والجوارية، وتبين مما سبق أن العلاقات الاجتماعية مختلفة في شكلها فقد تكون العلاقات الاجتماعية مؤقتة أو طويلة الأجل وقد تكون محدودة وبما أن العلاقات الاجتماعية مختلفة في شكلها كما ذكرنا فإن العلاقات الاجتماعية لها أنواع مختلفة أيضاً.

3. أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة:

يثار تساؤل مهم عن سبب اهتمام الأفراد بضرورة إيجاد علاقات اجتماعية ولقد أجاب على هذا التساؤل " مارفن " Marvein عندما أرجع ذلك إلى الدوافع المختلفة لتحقيق ذلك، والتي تتمثل في:

(سيد، 1996، ص: 146)

- **الجزء الذاتي:** حيث أن الأفراد يسعون لإيجاد علاقات أخرى لأنها تسبب في إشباع مظاهر النفس.
- **الاهتمامات العامة:** لن العلاقات الاجتماعية تمد الأفراد بالأساس الاجتماعي المستمد من الاهتمامات المشتركة بين الجماعات.
- **الاعتماد المتبادل:** فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل، فالمخرجات في صورتها النهائية لم تكن لتصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من العمليات الإنتاجية التي قام بها مجموعة من المهارات الإنسانية متمثلة في العاملين وجودة أدائهم.
- **المعتقدات:** فالدين يطالب الفرد بالتعاون، وكذا تشجيع العمليات الاجتماعية الايجابية كالتوافق و الانسجام و التناسق و المؤازرة والافتخار.
- **القوة:** إذا العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر و ذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد والجماعات من اجل سيادة علاقات سوية.

تجدر الإشارة في هذا السياق أن أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة تعود إلى أهمية العلاقات الناجمة عن ممارسات العمال في حد ذاتها، وهذا يعود كما أكد عدد من المختصين إلى طبيعة

الثقافة السائدة في المجتمع، و التي تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد وعلاقاتهم خارج المؤسسة وكذا داخلها.

4. مستويات العلاقات الاجتماعية:

الأساس في العلاقات الاجتماعية هو التبادل وتأثير الأشخاص على بعضهم البعض، ويعد التبادل بهذا المعنى أعلى مستويات التبادل الاجتماعي. حيث تتطور العلاقات في مستويات متتابعة، ومن أهم هذه المستويات ما يلي: (عيسوي، 1995، ص:409)

المستوى الأول: العلاقات اللاتبادلية:

في هذا النوع من العلاقات اللاتبادلية لا يتزامن الشخص مع وجود الشخص الآخر ولا يؤثر ولا يتأثر به و معنى هذا يتواجد الأشخاص و لا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي حقيقي.

المستوى الثاني: علاقات الاتجاه الواحد:

في هذا المستوى يتزامن وجود الشخص مع وجود الشخص الآخر، بحيث يستطيع شخص واحد التأثير على الآخر وليس العكس، ولا يحدث بينهما تفاعل حقيقي. لأنها ليست علاقة مباشرة ولا تبادلية بل مقيدة ومحدودة.

المستوى الثالث: العلاقات شبه التبادلية:

تتم العلاقة في هذا المستوى بين الشخصين وفق خطة مرسومة أو حوار مكتوب، حيث يواجهان بعضهما البعض، و يتخذ منه سلوكا محددًا وفق نظام دقيق لا يحيد عنه فهنا يبدو أن هناك تفاعل اجتماعي بينهما و لكن في الحقيقة ما هو إلا قيام الفردين بدورهما المنوط بهما تبعا لتوجيهات الإدارة أو المسئول عنهما، أي أن التأثير يمتد وفق نظام دقيق لا يحيد عنه.

المستوى الرابع : العلاقات المتوازنة:

يتوازن في هذا المستوى وجود الشخصين، ويجمع بينهما موقف واحد، حيث يلتقيان ويتحدثان.

المستوى الخامس: العلاقات المتبادلة غير المتناسقة:

تعتمد الاستجابات في هذا المستوى على فرد واحد حيث يحدث تفاعل بينهم، هذا ما يحدث في اختبارات المقابلة وخاصة عندما تكون الأسئلة معدة من قبل و محددة.

المستوى السادس: العلاقات التبادلية:

يعتبر هذا المستوى أفضل صور العلاقات الاجتماعية. حيث أن هذا المستوى من العلاقات يتزامن مع وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل الاجتماعي و يعني التبادل تحول التأثير من فرد لآخر، فكما يؤثر فرد ما في غيره فإنه أيضا يتأثر بهم، فيصبح بذلك مؤثرا و مستجيبا معا. و يمكن أن يكون التبادل بين فردين أو بين جماعتين وبما أن العلاقات المتبادلة تعتبر من أهم أنواع العلاقات الاجتماعية فإنها تمثل الصرح الذي يقوم عليه علم النفس الاجتماعي.

5. العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية:

تنشأ بين الأفراد علاقات اجتماعية تتحكم فيها عدة عوامل أوردتها فيما يلي: (يونس، 1997، ص: 105)

1- القيم:

تمثل القيم الاتفاق السائد بين أعضاء الجماعة و الذي يختص بتحديد نمط سلوك الأفراد بها، و التي تعتمد على المشاعر والمعتقدات العامة، فالقيم تشكل نسقا يجعل الأفراد ينظرون إلى أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى تحقيق الأهداف، لا على أنها محاولات الإشباع الرغبات. قد تظهر هذه القيم منذ فترة طويلة عند أعضاء التنظيم فيكون الأفراد الذين يدينون بنفس القيم أكثر تفاعل مع بعضهم البعض، في حين تكون بعض القيم تكونت عند الأفراد عند تفاعلهم، فتكون نتيجة بدلا من سابقة فالقيم الاجتماعية يتصل بها سلوك التجمع و البحث عن الرفاق و الاصدقاء، و الهروب من العزلة وتدعيم النظم الاجتماعية. و للقيم أثر واضح على علاقة الفرد بالآخرين، فعندما تقوى و تشتد فإنها تصبح من عموميات النسيج الاجتماعي و من الزاميات توجيه تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، فالقيم ملزمة و آمرة لأنها تعاقب و تشيب، و تخضع كل من يخرج عليها للجزاء الاجتماعي، و لذلك يمثل الفرد لها و يتقبلها نظرا لضرورتها الثقافية و ديمومتها و انتشارها اجتماعيا.

2- المعايير:

يرى بعض العلماء أن المعايير هي قواعد من السلوك نالت القبول و الرضا الشرعي، وتظهر المعايير عندما يتفاعل أفراد لهم دوافع و اهتمامات مشتركة لفترة كافية من الوقت، فتطبيق هذه المعايير من أجل المحافظة على السلوك القائم، والتعارف عليه، والمحافظة على التفاعل المستمر نسبياً بين الأفراد فالمعايير عبارة عن تصورات و الافكار تزود الفرد من ثقافته ومجتمعه.

6. التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية:

تطرق الباحث للتفاعل لأنه قوام للعلاقات الاجتماعية فعولت عليه بشيء يسير حيث " أن الاتصالات المتعددة تقل في القرية عنها في المدينة ويقل نطاق نسق التفاعل في القرية بينما يتسع في المدينة. ويتسم الريف بالاتصالات الأولية وتتسم العلاقات بالدوام، بينما تكون فترة التفاعل قليلة نسبياً في الحضر" (غريب، 1988، ص:144)

ويتخذ التفاعل الاجتماعي صوراً وأساليب متعددة فقد يحدث هذا التفاعل بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير. ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء في مصنع أو منزل أو بين أشخاص بينهم صلات قرابة أو جوار، ويأخذ التفاعل الاجتماعي أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع والقهر، وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية كعلاقات الأبوة والأخوة والزمانة والسيادة والخضوع والسيطرة. وقد جرت العادة بين العلماء على التفرقة بين العلاقات المؤقتة والعلاقات الدائمة من حيث درجة الثبات والانتظام والاستقرار فيطلقون على الأولى منها اصطلاح العمليات الاجتماعية بينما يطلقون على الثانية اصطلاح العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن العملية الاجتماعية ما هي إلا علاقة اجتماعية في مرحلة التكوين فإذا ما استقرت وتبلورت وأخذت شكلاً محدد تحولت إلى علاقة اجتماعية وبذلك يكون الفرق بين العملية والعلاقة الاجتماعية مجرد فرق في الدرجة وليس في النوع. (نهى، 1419هـ)

7. خصائص التفاعل الاجتماعي:

- يتصف التفاعل الاجتماعي ببعض الخصائص التي تميزه من أهمها: (منسي، 1998، ص: 15)
 - يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.
 - أن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.
 - عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية.
 - التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية.
 - إن تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة.
 - توتر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد المتفاعلين مما يؤدي إلى تقارب القوى بين أفراد الجماعة.
- ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين متمثلة بالتعاون والتواصل واحترام الآراء.

8. شبكة العلاقات الاجتماعية:

تعني شبكة العلاقات مجموعة العلاقات الاجتماعية الضرورية الناتجة عن الصلات والعلاقات بين الأشخاص والأفكار والأشياء حيث " يشكل الفرد في هذه الشبكة كلاً اجتماعياً كبيراً له أهداف عامة وأدوار مستقلة وثقافة فرعية، كما أن نشأة هذه الشبكة مرتبطة باكمالها مع الدين الإسلامي لكونها وسيلة من وسائل تكون الصلات والروابط بين الأفراد والمجتمعات (فهيم، 1419هـ). ويعد مفهوم الجماعة الاجتماعية ضروريا لفهم الحياة الاجتماعية، فمعظم أشكال التفاعل والعلاقات المتبادلة تظهر درجة ما من التعاون والنضال من أجل الوصول إلى أهداف مشتركة بين عدد من الناس، كما أن عملية أداء الدور تنطوي على نمط دائم من السلوك التعاوني بين عدد من الأفراد.

خلاصة الفصل

وفي الأخير لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم العلاقات الاجتماعية و تصنيف العلاقات الاجتماعية و أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة بالإضافة إلى مستويات العلاقات الاجتماعية والعوامل التي تتحكم فيها. كما استعرضنا طبيعة التفاعل الاجتماعي وخصائصه، وأبرزنا أهمية شبكة العلاقات الاجتماعية.

تعد العلاقات الاجتماعية من أهم مظاهر الحياة الإنسانية التي تلعب دورًا محوريًا في تكوين الهوية الفردية والجماعية على حد سواء. فهذه العلاقات ليست مجرد تفاعلات عابرة، بل هي شبكة معقدة من الروابط التي تجمع بين الأفراد داخل المجتمع والمؤسسات، وتشكل أساسًا للتواصل والتفاعل بينهم. إن فهم العلاقات الاجتماعية وتصنيفها ودراسة مستوياتها المختلفة، بالإضافة إلى التعرف على العوامل التي تتحكم بها، يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين جودة التفاعل داخل المؤسسات والمجتمعات. إذ أن هذا الفهم العميق يساعد في بناء بيئة اجتماعية قوية تدعم التعاون وتعزز من روح العمل الجماعي، وهو ما ينعكس إيجابيًا على الأداء الفردي والجماعي.

علاوة على ذلك، فإن بناء شبكة علاقات اجتماعية متينة داخل المؤسسات يعتبر من العوامل الأساسية التي تسهم في دعم الأفراد وتمكينهم من تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية. فهذه الشبكات توفر لهم الدعم النفسي والمعنوي، وتساعد على تبادل الخبرات والمعلومات، مما يساهم في تعزيز الإنتاجية وتحسين جودة العمل. كما أن وجود علاقات اجتماعية إيجابية ومبنية على الثقة والاحترام المتبادل يخلق بيئة عمل أكثر انسجامًا وتعاونًا، تقل فيها الصراعات وتزداد فيها فرص النجاح.

ولا يقتصر دور العلاقات الاجتماعية على مجرد تبادل المعلومات بين الأفراد، بل يمتد إلى كونها عملية تفاعلية معقدة تشكل نسيج المجتمع بكافة أبعاده. من خلال هذه التفاعلات تتولد القيم المشتركة والمعايير التي تُوجه سلوك الأفراد، وتُسهم في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى الاجتماعي والمؤسسي. ولذلك، فإن تعزيز العلاقات الاجتماعية وفهم طبيعتها يعدان من الأسس التي تُبنى عليها المجتمعات القوية والفعالة، والتي تستطيع مواجهة التحديات وتحقيق التقدم.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي

تمهيد

1. مفهوم الولاء التنظيمي
2. أنواع وأبعاد الولاء التنظيمي
3. خصائص الولاء التنظيمي وأهميته
4. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي ومراحله

خلاصة الفصل

تمهيد:

في بيئة العمل الحديثة، أصبح الولاء التنظيمي من المفاهيم الجوهرية التي تسعى المؤسسات إلى ترسيخها لدى موظفيها من أجل تحقيق الاستقرار والكفاءة. فالموظف الذي يشعر بالانتماء والالتزام نحو مؤسسته يكون أكثر استعدادا للعطاء والبقاء، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة. ولذلك، يعتبر الولاء التنظيمي من الركائز الأساسية في إدارة الموارد البشرية وبناء ثقافة مؤسسية قوية ومستدامة.

1. مفهوم الولاء التنظيمي:

على الرغم من تزايد عدد المهتمين بموضوع الولاء التنظيمي، إلا أنه لا يوجد اتفاق على تعريف محدد له، ويعود ذلك إلى تعدد المنطلقات والزوايا التي ينظر الباحثون من خلالها وإلى الصعوبة التي تكتنف تحديد تعريف واضح لهذا المدخل السلوكي، وفي ظل تعدد مفاهيمه تتعدد أنواعه وأبعاده.

أولاً: مفاهيم الولاء التنظيمي.

يعرف الولاء التنظيمي على أنه ارتباط وجداني بين أهداف المنظمة وقيمها وبين دور الفرد المرتبط بأهدافها وقيمها وعملياتها، ويركز على المنظور النفسي للولاء، ويعرفه بأنه الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل، وإلى تبني قيم المنظمة ورغبتهم في بدل عطاء أكبر لصالحها، مع توفر الرغبة القوية للاستمرار في عضويتها، وتضيف بأن الولاء هو الشعور الإيجابي المتولد عن الموظف اتجاه منظمته والارتباط بها والإخلاص لها والتوافق مع قيمها وأهدافها والحرص على بقائها، من خلال بذل الجهد وتفضيلها عن سواها من المنظمات والافتخار بمآثرها، مما يعزز نجاحها.

ويعد الولاء العاطفي أكثر التعريفات استخداماً في الدراسات، إذ إنه يمثل مجموعة من المواقف الإيجابية القوية نحو المنظمة، يتم إظهارها من خلال الالتزام والتمسك بأهداف وقيمة المنظمة.

كما هناك من ينظر إلى الولاء التنظيمي على أنه حالة شعورية مستمرة مبنية على العلاقة المتبادلة بين الفرد والمنظمة، حيث يحصل الفرد بموجب ذلك على مميزات معينة كالأمن والأمان والطمأنينة ويتجنب الخسائر التي يحققها من جراء ترك العمل من جهة ثانية؛ يدعى هذا الولاء بـ (الولاء المستمر) ويعني تفضيل الفرد الخيار بقاءه في المنظمة بدلاً من تركه العمل والوقوع في خسائر؛ وهناك طرف ثالث يقول (بالولاء المعياري) حيث يشعر الفرد بواجب المسؤولية للبقاء في المنظمة، ويتعلق الولاء المعياري بالضغوط الداخلية لدى الفرد التي تقوده إلى القيام بعمل يتوافق مع أهداف المنظمة ومصالحها. (أبو بكر بوسالم، 2010: ص39)

ولكن نتيجة اختلاف استجابة الأفراد للمشاعر والأحاسيس ذات الصلة بظاهرة الولاء التنظيمي، وحتى اختلاف الاستجابة من منظمة إلى أخرى ومن وقت إلى آخر، يرى براون: أنه من الخطأ تصنيف

ظاهرة الولاء التنظيمي، وأنه يمكن وضع تعريف عام وشامل لبناء المفهوم إذ يرى أن الأساس في موضوع الولاء التنظيمي يتركز حول فكرة استمرار العمل حتى في ظل المشاعر السيئة.

(سليمان فارس، 2011: ص77)

في حين أنه يتضح أن الولاء التنظيمي هو حالة شعورية تفرض طوعياً (لا قسراً) التزام الفرد في العمل في المنظمة وفقاً لأهدافها وقيمتها حتى لو كان جزءاً من هذه الأهداف والقيم لا يتوافق مع أهدافه وقيمه الخاصة. وتستطيع المنظمات تحقيق درجة عالية من الولاء التنظيمي من خلال برامج وسياسات تخص الموارد البشرية مثل سياسات التوظيف (استقطاب، اختيار، وتعيين) وتصميم الوظائف وتحليلها والتدريب وتقييم الأداء والتعويضات والأجور التنافسية الفردية والجماعية، إذ إن كل هذا يصب في نهاية المطاف في وعاء زيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية ويشجع العاملين على أن يكونوا جزءاً من المنظمة يعملون بكل جد وإخلاص في تحقيق أهدافها. (سليمان فارس، 2011: ص78)

كما يعرف الولاء التنظيمي بأنه ذلك الشعور الإيجابي المتولد لدى الموظف تجاه منظمته والإخلاص لأهدافها والارتباط معها والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها. (بلبل، نادر، 2008: ص 11-12)

وبناء على ما تقدم يمكن تعريف الولاء التنظيمي على أنه تلك الأحاسيس والمشاعر التي يمكن أن تمتلك العاملين خيال مؤسستهم والتي ينجم عنها الارتباط والحرص على البقاء والاستمرار في المؤسسة.

وبالتالي فإن الفرد الذي يظهر مستوى عالياً من الولاء التنظيمي تجاه منظمته تتوفر لديه المقومات التالية: (شادي حسين، 2018)

- قبول أهداف المنظمة وقيمتها الأساسية والإيمان بها.
- يكون لديه الاستعداد التام لبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها، لشعوره بالانسجام والتطابق بين أهدافه وأهداف المنظمة.
- وجود الرغبة القوية لديه للبقاء في المنظمة ومستوى عال من الانخراط فيها.
- وجود درجة عالية من الانغماس في المنظمة والارتباط بها.
- الميل لتقويم المنظمة تقويماً إيجابياً.

2. أنواع وأبعاد الولاء التنظيمي:

للولاء التنظيمي ثلاثة أبعاد وأنواع كما يؤكد ذلك على النحو التالي: (صفوان أمين السقاف، 2015: ص84)

1) الولاء العاطفي (التلاحمي):

يعكس علاقة العامل وارتباطه الودي مع المنظمة التي يعمل فيها، ويتمثل ذلك في مشاعر وأحاسيس المودة والوفاء والإخلاص التي يكنها العامل لمنظمتها، وينتج عن ذلك الشعور انخفاض معدلات الغياب ودوران العمالة وارتفاع مستوى الأداء والإنجاز، وهو يتأثر بمدى إدراك العامل لخصائص عمله من استقلالية وتنوع في المهارات والقدرات وطبيعة علاقته برؤسائه ومرؤوسيه وزملائه في العمل وهو يتمثل كذلك بسلوك العامل المؤدي إلى تقوية الإحساس بتماسك وتلاحم أفراد وزملاء العمل.

2) الولاء المستمر:

يعكس مدى رغبة العامل في الاستمرار بالعمل مع المنظمة، وهو يتوقف على مدى رضى العامل عن النتيجة المترتبة على استمرارية وجوده في المنظمة، فإذا كانت النتيجة إيجابية مقارنة مع ما هو متاح من فرص أخرى فيكون قراره الطبيعي هو الاستمرار في العمل والعطاء، والعكس صحيح.

كما أنه يرتبط بمدى وعي العامل للمكاسب والخسائر المعنوية والمادية المترتبة عن استمراره في العمل في منظمتها، وربما يكون هذا الولاء عن طريق تخصيص العامل لحياته من أجل بقاء جماعة العمل واستمرارها ومن خلال تضحيته الشخصية من أجل فريق العمل.

3) الولاء الأخلاقي (المعياري):

وهو التزام الذي يعبر فيه الفرد عن درجة إحساسه الداخلي بمدى توافق وانسجام القيم والمبادئ التي يؤمن بها مع القيم والمبادئ التي تؤمن وتعمل بموجبها المنظمة المنتمي إليها.

فكلما كانت هذه القيم والمبادئ منسجمة ومتوافقة بين العامل والمنظمة، كلما زاد هذا الالتزام من طرف العامل تجاه منظمتها والاستمرار في البقاء فيها والتزامه بأنظمتها وتعليماتها، والعكس صحيح.

(محمد صلاح الدين أبو العلا، 2009: ص37)

3. خصائص الولاء التنظيمي وأهميته:

يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها، وعليه يمتاز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي :

- يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء. (سامي إبراهيم، 2006: ص37)
- إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم .
- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم . (بن عميقان، 2005: ص74)
- أنه يفقد خاصية الثبات، بمعنى أن مستوى الولاء التنظيمي قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه .
- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية .
- يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل. (أبو العلا، 2009: ص13)

في حين تتمثل أهمية الولاء التنظيمي في ما يلي : (البارودي : ص78)

- يمثل الولاء التنظيمي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز .
- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة .
- أن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى .

- إن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة وتمكنها من الاستمرار والبقاء، وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات ولائه بأهدافها وقيمتها .
- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.

4. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي ومراحله:

للولاء التنظيمي متغيرات ترتبط به وتعمل على تفعيله وجعله أكثر تنظيماً، كما أنه يمر بمراحل أساسية للوصول للأهداف المرجوة منه، والمبينة على النحو التالي.

أولاً: المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي:

تتمثل المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي فيما يلي: (دبة ، 2001: ص25-28)

1) الفاعلية التنظيمية:

تعرف بأنها قدرة إدارة المنظمة والعاملين على استغلال البيئة في الحصول على الموارد المناسبة بشكل مناسب لتتمكن من تحقيق أهدافها المرسومة، الأمر الذي ينتج عنه تعظيم العائد والقيمة الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة.

إذ فاعلية المنظمة تكمن في رضا العاملين على إدارة المنظمة، مما يؤدي إلى الإنتاجية والتطور التنظيمي، وهذا بالقدرة على استثمار الموارد وتحقيق الأهداف المنشودة، ومنه الولاء التنظيمي شرط لتحقيق الفاعلية.

2) التوازن التنظيمي:

ويقصد به اتجاه تبادلي يجعل التنظيمات وأعضائها في علاقات متبادلة، فالتنظيم يطلب من أفرادها الالتزام بقيمه وأهدافه، وتقديم أعلى كمية وأفضل نوعية ممكنة من الإنتاج وكذلك بالولاء له وعدم تركه إلى تنظيمات أخرى بعد أن تكلف الكثير من المال والجهد والوقت لإعدادهم، وبالمقابل فإن العامل يطالب منظمته أن تساهم في إشباع حاجاته المختلفة، وأن توفر له المكانة والاستقرار فالتوازن أو العلاقات

التبادلية هي المشاعر الناتجة أثناء تفاعل الفرد والمنظمة، ومدى قوتها التي تتحدد من خلال الروح المعنوية العالية والحماس الكبير لأداء العمل كمسار إيجابي، أو صراع تنظيمي، وضعف الإنتاج كمسار سلبي، ومن خلال نوع المسار يحدد مدى ولاء الأفراد لمنظمتهم .

(3) الانتماء التنظيمي:

ويعني شعور الفرد بالمحبة نحو موضوع ما ينتسب إليه، ويتحدد سلوك الفرد تجاه ما ينسب إليه درجة أو العاطفة التي يمتلكها. لذا يعتبر الانتماء بأنه انتساب الفرد إلى منظمة ما وارتباطه بها، إلا أن الولاء التنظيمي أعم وأشمل منه ولذلك الانتماء هو أحد العوامل المسببة للولاء واللازمة لوجوده.

(4) الالتزام التنظيمي:

وهو الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء، ويمكن القول إن عملية الالتزام التنظيمي ما هو إلا عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها، والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم.

ومنه يمكن القول إن الالتزام التنظيمي هو الشعور الداخلي للفرد والذي يظهره للعمل والتفاعل بالأسلوب الذي يمكنه من تحقيق مصالح ومرامي المنظمة، فهو بذلك يصب في نفس القالب الذي يصب فيه الولاء التنظيمي، هذا بما دفعنا لتساءل عن مدى ارتباط الالتزام التنظيمي بالولاء التنظيمي؟

(5) الصراع التنظيمي:

هو العملية التي تبدأ عندما يرى أحد الطرفين أو يدرك أن الطرف الآخر يعيقه أو يحبطه، وعرفها (سلوكم) بأنها "التعرض الذي ينشأ نتيجة عن عدم الاتفاق على الأهداف الأفكار العواطف بين الأعضاء أو الفرق أو الدوائر أو المنظمات".

لذا فالصراع التنظيمي هو عدم التوافق بين الأفراد والمنظمة في الأهداف والمرامي، مما يؤدي إلى اختلاف المساعي وبالتالي عدم التفاعل والتأقلم أو هدم التوازن التنظيمي، وبهذا تكون المنظمة أقل تماسكا وإنتاجا والعلاقات بين إدارة المنظمة والأفراد أقل تركيز، فالصراع التنظيمي يعتبر أحد مهدمات الولاء التنظيمي.

(6) الرضا الوظيفي:

هو عبارة عن الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ويتفاعل الأهداف المادية والاجتماعية، وهذا التفاعل قد يكون إيجابيا بين الفرد وعمله، وعندها يتحقق الرضا عن العمل، وقد يكون سلبيا وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله، فتؤدي إلى الانسجام بينهما والتكامل لتحقيق أهداف كل منهما، وبالتالي الرضا الوظيفي هو من مسببات الولاء التنظيمي ومرتبطة به.

(7) المناخ التنظيمي أو جو العمل:

هو نتاج التفاعل بين العديد من المتغيرات داخل المنظمة أو خارجها، مما يجعل للمنظمة شخصية معنوية ذات خصائص وسمات تميزها عن غيرها، وذات تأثير عميق على إدراكات واتجاهات أعضاء المنظمة وسلوكهم الوظيفي والإداري.

إذن المناخ التنظيمي هو حوصلة لجميع المتغيرات السابقة الذكر وغيرها، مما يؤدي إلى تأثير على أفراد المنظمة إيجابا أو سلبا، وتغير اتجاهاتهم وسلوكياتهم مع بعضهم البعض، أو مع منظماتهم.

(دبة ، 2001: ص25-28)

ثانيا: مراحل الولاء التنظيمي:

تتنوع آراء الباحثين حول مراحل الولاء التنظيمي، فهناك من يرى أن للولاء مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:

مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها غالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

مرحلة الالتزام التنظيمي: أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصاً على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها.

وهناك من يرى بأنه يمكن حصر مراحل الولاء التنظيمي في ثلاث هي:

- الإذعان أو الالتزام: حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.
- مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم، رغبة منه الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء والفخر بها.
- مرحلة التبني: حيث يعتبر الفرد أن أهداف المنظمة وقيمها مطابقة لأهدافه وقيمه، وهنا يحدث الالتزام نتيجة تطابق الأهداف والقيم. (أبو العلا، 2009: ص13)

المراحل الثلاث للولاء التنظيمي هي:

- 1) **مرحلة التجربة:** وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعاً للتدريب والإعداد والتجربة، حيث ينصب اهتمامه على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها وتكييف اتجاهاته مع اتجاهات التنظيم، وإدراك ما يتوقع منه وإظهار خيالاته ومهاراته في أدائه.
- 2) **مرحلة العمل والإنجاز:** تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام تلي مرحلة التجربة، يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الولاء للعمل والمنطقة.
- 3) **مرحلة الثقة بالتنظيم:** هي المرحلة التي تبدأ تقريباً من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث يزداد ولاءه وتتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج.

خلاصة الفصل

وفي الأخير لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الولاء التنظيمي و أنواع وأبعاد الولاء التنظيمي بالإضافة إلى خصائص الولاء التنظيمي وأهميته. كما استعرضنا المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي ومراحله.

الولاء التنظيمي يعد من الركائز الأساسية التي تبنى عليها المؤسسات الناجحة والمستقرة، فهو يعكس مدى ارتباط الموظف بمؤسسته وارتياحه للعمل فيها. فكلما زاد هذا الارتباط والولاء، ازداد إقبال الموظف على تقديم أفضل ما لديه من جهود، وانخفضت رغبته في ترك المؤسسة أو البحث عن فرص عمل أخرى. وهذا الانتماء القوي لا ينعكس فقط على أداء الفرد، بل يمتد ليشمل تعزيز أداء المؤسسة ككل، من خلال خلق بيئة عمل أكثر استقرارًا وتحفيزًا، تساعد على تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية.

لفهم الولاء التنظيمي بشكل شامل، لا بد من التعرف على أنواعه وأبعاده المختلفة التي تشمل الولاء العاطفي، والولاء المستند إلى المصلحة، والولاء القيمي. كما أن تحليل العوامل التنظيمية المؤثرة في الولاء، مثل بيئة العمل، أنماط القيادة، نظم المكافآت والتقدير، والاتصال الداخلي، يعد أمرًا ضروريًا لتصميم استراتيجيات تحفيزية تستجيب لاحتياجات الموظفين وتعمل على تعزيز انتمائهم لمؤسساتهم.

علاوة على ذلك، يتطلب تعزيز الولاء التنظيمي توفير بيئة عمل صحية وآمنة، تسودها العدالة والشفافية، ويُمارس فيها التواصل الفعال بين جميع المستويات الإدارية والعاملين. فالقيادة العادلة التي تُظهر الاهتمام بالموظف وتحترم حقوقه، وتوفر له الدعم والتوجيه، تلعب دورًا حاسمًا في بناء علاقة ولاء متينة. كما أن التواصل المفتوح والمنتظم يساهم في تعزيز الثقة والوضوح، ويقلل من المشاعر السلبية مثل الغموض والقلق التي قد تؤدي إلى تراجع الولاء.

في المجمل، يمكن القول إن الولاء التنظيمي ليس مجرد شعور داخلي لدى الموظف، بل هو نتيجة طبيعية لتكامل عدة عوامل داخل بيئة العمل. إذ أن المؤسسات التي تهتم بتتمة هذا الولاء وتحسين بيئة العمل لديها، تحصد فوائد كبيرة على المدى الطويل، تشمل تقليل معدل دوران الموظفين، زيادة الإنتاجية، تحسين جودة الخدمات، ورفع الروح المعنوية للعاملين. وهذا بدوره يعزز من قدرة المؤسسة على المنافسة والنجاح في بيئات العمل المتغيرة والمتطلبة.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

1. منهج الدراسة
2. حدود الدراسة
3. مجتمع وعينة الدراسة
4. أداة الدراسة
5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

1. منهج الدراسة:

يشير المنهج إلى الكيفية أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة وموضوع البحث فهو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم وبه أن المنهج المستخدم في أي دراسة يتحدد نوعه تبعاً لنوع الدراسة وطبيعتها اعتماداً في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لموضوعنا.

حيث يعتبر المنهج الوصفي عن جمع البيانات بنوعها الكمي والكيفي حول الظاهر محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص من النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها وتحديد العلاقة بين الظواهر الأخرى والوصول إلى التعليمات. (محمد داودي، محمد بوفاتح، 2007، ص 81)

2. حدود الدراسة

- 2-1- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بمستشفى أحمد بن عجيبة لولاية الأغواط.
- 2-2- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة على مفردات الدراسة من طرف الطالب خلال الفترة الممتدة من شهر أفريل إلى غاية شهر ماي 2025.
- 2-3- الحدود البشرية: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية على 50 عامل وعاملة بمستشفى أحمد بن عجيبة لولاية الأغواط.

3. مجتمع وعينة الدراسة.

- 3-1- مجتمع الدراسة: 50 عامل بمستشفى أحمد بن عجيبة لولاية الأغواط.
- 3-2- عينة الدراسة: عينة عشوائية اداريون و عاملين و عاملات بمستشفى احمد بن عجيبة.
- 3-3- خصائص أداة الدراسة:

تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق الاتساق الداخلي، وذلك بحساب درجة الارتباط بين البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه، والارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبيان

- صدق الاتساق الداخلي للاستبيان

جدول رقم (01) : يمثل نتائج الصدق الاتساق الداخلي لمحاور العلاقات الاجتماعية و الولاء التنظيمي

الولاء التنظيمي		العلاقات الاجتماعية	
الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة
0.431	1	0.430	1
0.513	2	0.452	2
0.761	3	0.792	3
0.433	4	0.452	4
0.385	5	0.570	5
0.787	6	0.756	6
0.293	7	0.654	7
0.354	8	0.602	8
0.782	9	0.753	9
0.284	10	0.482	10
0.796	11	0.786	11
0.416	12	0.538	12
0.339	13	0.374	13
0.791	14	0.0626	14
0.439	15	0.542	15
0.441	16	0.514	16
0.796	17	0.716	17
0.616	18		
0.774	19		

يبين الجدول أن معظم معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ وبذلك

يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

- صدق الاتساق البنائي:

الجدول رقم (02): صدق الاتساق البنائي للاستبيان:

العلاقات الاجتماعية			الولاء التنظيمي		
المحاور	درجة الارتباط	الدلالة المعنوية	المحاور	درجة الارتباط	الدلالة المعنوية
التعاون	0.788	0.000	الانتماء	0.755	0.000
الاحترام	0.719	0.000	الالتزام	0.815	0.000
الثقة	0.759	0.000	الرضا	0.790	0.000
العدالة	0.787	0.000	التوافق	0.805	0.000
إدارة النزاعات	0.726	0.000	التضحية	0.805	0.000

يبين الجدول أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد

صادقاً لما وضع لقياسه.

- صدق المقارنة الطرفية:

تم الاعتماد لحساب صدق المقياس على الصدق التمييزي، حيث تم ترتيب الدرجات من الأدنى إلى الأعلى بحيث تم أخذ 27% من أعلى التوزيع و 27% من درجات أدنى التوزيع فكان عدد الأفراد (8) أفراد في كل مجموعة وبعد ذلك تم حساب الفرق (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (03) يوضح نتائج المقارنة الطرفية لاستبيان:

المقياس	المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
العلاقات الاجتماعية	القيم الدنيا	8	1.32	0.18	12.921	14	0.000	دال عند 0.05
	القيم العليا	8	2.67	0.22				
الولاء التنظيمي	القيم الدنيا	8	1.14	0.22	11.324	14	0.000	دال عند 0.05
	القيم العليا	8	2.65	0.21				

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها في مقياس العلاقات الاجتماعية أن متوسط المجموعة الدنيا 1.32 بانحراف معياري 0.18، بينما متوسط المجموعة العليا بلغ 2.67 بانحراف معياري قدره 0.22 حيث بلغت قيمة "ت" 12.921 بينما بالنسبة لمقياس الولاء التنظيمي فقد قدر المتوسط الحسابي عند القيم الدنيا ب 1.14 بانحراف معياري قدره 0.22 وعند القيم العليا قدر ب 2.65 بانحراف معياري 0.21 عند درجة الحرية 14 ومستوى الدلالة 0.000 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجات لأن الدلالة الإحصائية 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.005 بين المجموعتين، وأن المقياس لديه قدرة تمييزية وهذا ما يؤكد أن المقياس صادق.

- معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان:

الجدول رقم (04): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان:

ألفا كرومباخ	عدد الفقرات	الاستبيان
0.834	17	العلاقات الاجتماعية
0.825	19	الولاء التنظيمي

واضح من النتائج الموضحة في جدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة حيث وصلت إلى 0.834 بالنسبة لمقياس العلاقات الاجتماعية، وبينما لمقياس الولاء التنظيمي فقد قدر ب 0.825 وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال احصائياً وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
52%	26	ذكر
48%	24	أنثى
100%	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (06) أن غالبية أفراد العينة الأساسية من الذكور، حيث بلغ عددهم 26 بنسبة

52%، في حين بلغ عدد الإناث 24 بنسبة 48%.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث السن:

السن	التكرار	النسبة
من 19 إلى 30 سنة	7	%14
من 31 سنة إلى 40 سنة	21	%42
أكثر من 40 سنة	22	%44
المجموع	50	%100

يبين الجدول أن أغلب أفراد العينة الأساسية يندرجون ضمن الفئة العمرية "أكثر من 40 سنة"، حيث بلغ عددهم 22 فردًا بنسبة تمثل 44% من إجمالي العينة. وتأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية "من 31 إلى 40 سنة" بعدد 21 فردًا، أي بنسبة 42%، ما يعكس تركزًا كبيرًا للعينة في الفئات العمرية المتوسطة والمتقدمة نسبيًا. أما الفئة العمرية "من 19 إلى 30 سنة" فقد شكّلت الأقلية، حيث لم تتعدّ نسبتها 14% بعدد إجمالي قدره 7 أفراد فقط.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث الحالة الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	8	%16,0
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	11	%22,0
أكثر من 10 سنوات	31	%62,0
المجموع	50	%100

يظهر الجدول أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يتمتعون بأقدمية تفوق 10 سنوات، حيث بلغ عددهم 31 فردًا، وهو ما يُمثّل نسبة 62% من إجمالي العينة، ما يدل على أن معظم المشاركين يمتلكون خبرة مهنية طويلة قد تُعزز من مصداقية آرائهم ومدى وعيهم بموضوع الدراسة. تأتي فئة الذين تتراوح أقدميتهم بين 5 و10 سنوات في المرتبة الثانية بعدد 11 فردًا، أي بنسبة 22%، وهي نسبة لا يُستهان بها وتشير أيضًا إلى وجود خبرات متوسطة في العينة. أما الفئة الأقل تمثيلًا فهي فئة ذوي الأقدمية التي تقل عن 5 سنوات، وعددهم 8 أفراد فقط بنسبة 16%، مما يعكس أن نسبة حديثي العهد بالعمل تبقى محدودة مقارنة بباقي الفئات.

4. أداة الدراسة:

- وصف استبيان العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي:

بالإضافة إلى البيانات الشخصية ، من جنس، أقدمية، وعمر، يشمل الاستبيان 36 عبارة توضح درجة موافقة المبحوثين على أسئلة هذا الاستبيان الذي ينقسم إلى 2 محاور .

المحور الأول: تم بناء المقياس بعد الاستعانة بالدراسات السابقة، حيث يتكون المقياس من 17 عبارة متعلقة بالعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.

المحور الثاني: تم بناء المقياس بعد الاستعانة بالدراسات السابقة، حيث يتكون المقياس من 19 عبارة متعلقة بالولاء التنظيمي.

الجدول رقم (08): يوضح درجات الموافقة على عبارات المقياس العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل:

الدرجات	البدائل
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

- الدراسة الاستطلاعية.

لقد تمت الدراسة الاستطلاعية في مستشفى أحميده بن عجيله وتم إجراؤها على عينة مكونة من 30 موظف وموظف للتأكد من السلامة اللغوية لأداة الدراسة ومدى نجاعتها والتحقق من خصائصها السيكومترية على أن لا يتم ادراج أفراد العينة الاستطلاعية في الدراسة الأساسية فيما بعد.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تتنوع الأساليب الإحصائية باختلاف أهداف البحث، من أجل الوصول إلى التحليل الموضوعي للمعطيات المستفاد من الميدان والتي تم تحصل عليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة، للإجابة على تساؤلاتها والتحقق من صحة فرضياتها المصاغة، وفي الدراسة الحالية تم الاستعانة بالنظام الإحصائي (Spss) بنسخته (21) للمعالجة الإحصائية للبيانات وهو يعد من أكثر الأنظمة الإحصائية إستخداما وشيوعا لإجراء التحليلات المختلفة.

وقد تمثلت الأساليب الإحصائية التي إستخدمها (Spss) في:

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة الدراسة.
- معامل "ألفا كرونباخ" (Alfa Chronbach) لحساب الثبات.
- معامل الارتباط "بيرسون" (Pearson) لحساب العلاقة بين العبارات والمقياس في صدق الاتساق الداخلي والاتساق البنائي.
- المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.
- اختبار T-test لعينة واحدة
- اختبار T-test لعينتين مستقلتين
- اختبار التباين الأحادي.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

الاستنتاج العام

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى إجراءات الدراسة الميدانية من دراسة استطلاعية ومنهج وحدود وعينة وأداة الدراسة إلى الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة وخصائص العينة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، سنقوم في هذا الفصل بعرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (09): يوضح العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيبة الأغواط .

القرار	قيمة sig	قيمة R بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
دال عند 0.05	0.000	0.843	0.43	1.98	العلاقات الاجتماعية
			0.39	2.02	الولاء التنظيمي

يبين الجدول أن هناك علاقة ارتباط قوية جدًا بين العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون (R) نحو 0.843، وهي قيمة موجبة وعالية، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين؛ أي أنه كلما زادت جودة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، زاد مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال.

كما تُشير قيمة الدلالة الإحصائية (sig = 0.000) إلى أن العلاقة دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05، ما يعزز من موثوقية هذا الارتباط ويؤكد أن النتيجة لم تأتِ بمحض الصدفة.

أما من حيث المتوسطات الحسابية، فقد بلغ متوسط العلاقات الاجتماعية 1.98 بانحراف معياري 0.43، بينما بلغ متوسط الولاء التنظيمي 2.02 بانحراف معياري 0.39، وهي مؤشرات قريبة تُظهر وجود درجة معتدلة نسبيًا من كل من العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي بين أفراد العينة.

ونفسر لهذه النتائج، يمكن القول إن تحسين العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة قد يسهم بشكل فعال في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين، وهو ما يُعتبر مؤشرًا مهمًا لإدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي.

2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

الجدول رقم (10): يوضح مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة:

بحساب المتوسط الفرضي (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2

$$.38 = 2 / (3 \times 19) + (1 \times 19)$$

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الولاء التنظيمي	38	50	36.14	6.89	49	2.195	0.033

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود فرق دال إحصائياً بين المتوسط الحسابي لعينة الدراسة (36.14) والمتوسط الفرضي (38)، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة 2.195 وكانت قيمة الدلالة الإحصائية المصاحبة (0.033)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية لصالح الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطين.

وبما أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة جاء أقل من المتوسط الفرضي، فإن هذا يشير إلى أن مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة أقل من المستوى المطلوب أو المتوقع. وهذا يعني أن العاملين في المؤسسة لا يظهرون ولاءً تنظيمياً عالياً، مما قد ينعكس سلباً على التزامهم الوظيفي واستقرارهم داخل المؤسسة.

وتعزى هذه النتيجة إلى احتمالية وجود عوامل تنظيمية أو إدارية قد تؤثر في مشاعر الانتماء والولاء لدى الموظفين، مثل ضعف نظام الحوافز، أو غياب العدالة التنظيمية، أو ضعف التواصل الداخلي، أو غموض الدور الوظيفي. وتشير هذه النتائج إلى ضرورة اهتمام الإدارة العليا بتعزيز ممارسات تقوية الولاء التنظيمي، من خلال تحسين بيئة العمل وتبني سياسات تشجع على الالتزام والانتماء المهني.

3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (11): يوضح العلاقة بين الثقة والانتماء لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيبة الأغواط.

القرار	قيمة sig	قيمة R بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
دال عند 0.05	0.000	0.816	0.43	1.94	الثقة
			0.40	1.99	الانتماء

يكشف الجدول عن وجود علاقة ارتباط طردية قوية جداً بين متغيري الثقة والانتماء، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون (R) نحو 0.816، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى أن زيادة مستوى الثقة داخل المؤسسة يُقابلها ارتفاع في مستوى الانتماء لدى العمال.

وقد جاءت قيمة الدلالة الإحصائية (sig = 0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين دالة إحصائياً، وبالتالي فإن الارتباط حقيقي أي أنه توجد علاقة موجبة بين الثقة والانتماء .

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية، بلغ متوسط متغير الثقة 1.94 بانحراف معياري 0.43، في حين بلغ متوسط الانتماء 1.99 بانحراف معياري 0.40. وتشير هذه القيم إلى وجود مستوى متوسط يميل إلى الانخفاض في كل من الثقة والانتماء بين أفراد العينة، رغم العلاقة القوية بينهما.

ونفسر لهذه النتائج أن الثقة داخل بيئة العمل تُعدّ أحد العوامل الأساسية التي تُسهم في تعزيز شعور الانتماء لدى العاملين، وهو ما ينبغي أن تأخذه إدارة المؤسسة بعين الاعتبار في سبيل تحسين مناخ العمل وتحقيق الاستقرار التنظيمي.

4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

الجدول رقم (12): يوضح العلاقة بين التعاون والتوافق لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عبيدة الأغواط.

القرار	قيمة sig	قيمة R بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
دال عند 0.05	0.000	0.805	0.45	2.03	التعاون
			0.40	2.06	التوافق

يُظهر الجدول وجود علاقة ارتباطاً قوياً بين متغيري التعاون والتوافق، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (R) نحو 0.805، وهي قيمة مرتفعة تدل على أن زيادة مستوى التعاون داخل بيئة العمل تقترن بارتفاع مستوى التوافق بين الأفراد.

وقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، ما يُشير إلى أن هذه العلاقة دالة إحصائياً، وبالتالي فهي علاقة موثوقة يمكن البناء عليها في تفسير النتائج.

أما من حيث المتوسطات الحسابية، فقد بلغ متوسط التعاون 2.03 بانحراف معياري 0.45، بينما بلغ متوسط التوافق 2.06 بانحراف معياري 0.40، وهي مؤشرات تدل على وجود مستوى منخفض من كل من التعاون والتوافق في بيئة العمل محل الدراسة.

ونفسر لهذه النتائج أن التعاون بين العاملين يمثل عاملاً مهماً في تعزيز التوافق داخل المؤسسة، وهو ما يعكس أهمية تنمية روح الفريق والعمل الجماعي لضمان بيئة عمل مستقرة ومنسجمة تؤثر إيجابياً في الأداء المهني.

الاستنتاج العام:

تعد العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل من العوامل الجوهرية التي تؤثر على أداء العاملين ودرجة ارتباطهم بالمؤسسة. فالبيئة التي يسودها التعاون والثقة والانتماء تسهم بشكل كبير في تعزيز الولاء التنظيمي، مما ينعكس إيجاباً على فعالية المؤسسة واستقرارها. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي في مستشفى أحمد بن عجيبة بولاية الأغواط، والكشف عن الفروق المحتملة التي تعزى لمتغيرات السن، الجنس، والأقدمية.

منهجية الدراسة:

اعتمد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث تم تصميم استبيانين لقياس كل من العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي، بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية من حيث الصدق والثبات. طبقت الأدوات على عينة مكونة من (50) موظفًا من مختلف المصالح والإدارات داخل مستشفى أحمد بن عجيبة.

استخدمت الأدوات الإحصائية المناسبة لاستخراج النتائج كعامل الارتباط، وتحليل التباين (ANOVA)، لتفسير البيانات واختبار الفرضيات.

نتائج الدراسة:

العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والولاء التنظيمي:

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال ومستوى الولاء التنظيمي لديهم، ما يدل على أن العلاقات الإيجابية تعزز من التزام الفرد تجاه المؤسسة.

مستوى الولاء التنظيمي:

تبين أن مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين منخفض نسبيًا، ما يعكس وجود فجوة في مشاعر الانتماء والتقدير، وقد يعزى ذلك إلى غياب التحفيز أو ضعف التواصل الإداري.

الفروق حسب متغير الأقدمية:

أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي حسب متغير الأقدمية، حيث يميل الموظفون الأكثر خبرة إلى إظهار مستويات أعلى من الولاء مقارنة بالموظفين الجدد.

الثقة والانتماء:

توصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة المتبادلة بين العاملين وشعورهم بالانتماء للمؤسسة، مما يؤكد أهمية بناء علاقات قائمة على الاحترام والتفاهم.

روح التعاون والتوافق:

أظهرت الدراسة كذلك أن روح التعاون بين الزملاء ترتبط ارتباطاً وثيقاً بشعورهم بالتوافق مع بيئة العمل، ما يؤثر على مدى ارتياحهم واستقرارهم المهني.

التوصيات:

في ضوء النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي:

- تعزيز العلاقات الاجتماعية من خلال تنظيم أنشطة جماعية وبرامج لبناء الفرق.
- تطوير سياسات داخلية تشجع على الثقة والتعاون بين الموظفين.
- إيلاء أهمية خاصة لموظفي المستشفى الجدد لتعزيز اندماجهم ورفع مستويات الولاء لديهم.
- تحسين قنوات التواصل الإداري وتقديم الدعم النفسي والمهني.
- ربط نظم الحوافز بالانتماء والجهود المبذولة لتعزيز الولاء التنظيمي.

تبرز هذه الدراسة أهمية العلاقات الاجتماعية في تشكيل ثقافة مؤسسية قائمة على الانتماء والالتزام، وتفتح المجال لمزيد من البحوث التي تتناول تأثير المناخ التنظيمي على الأداء في قطاع الصحة العمومية.

الخاتمة

الخاتمة:

تشكل العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل أحد العوامل الحاسمة في بناء ثقافة تنظيمية إيجابية، حيث تسهم هذه العلاقات في خلق مناخ يسوده التعاون، الثقة، والاحترام المتبادل بين العاملين. ومن خلال هذه التفاعلات اليومية، يتولد شعور بالانتماء والارتباط، يُعدّ أساسًا مهمًا في تعزيز الولاء التنظيمي.

لقد أكدت مختلف الدراسات والملاحظات الميدانية أن جودة العلاقات بين الموظفين، ومدى انسجامهم وتواصلهم الفعّال، ينعكسان بشكل مباشر على التزامهم تجاه المؤسسة واستعدادهم للمحافظة على استقرارها والمساهمة في تطورها. فكلما شعر الفرد بأنه جزء من نسيج اجتماعي داعم داخل المؤسسة، زادت درجة ولائه، وتقلصت احتمالات مغادرته أو تقاعسه.

من هذا المنطلق، فإن تطوير العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل ليس مجرد عامل تحفيزي، بل هو ركيزة استراتيجية لتعزيز الولاء التنظيمي، وتحقيق الأداء الفعال والمستدام. وهو ما يستدعي من الإدارات تبني سياسات تشجع على التفاعل الإيجابي، وتقدر البعد الإنساني في العمل، باعتبار أن رأس المال البشري هو المحرك الحقيقي لكل نجاح مؤسسي.



قائمة المراجع والمصادر

1. باللغة العربية:

أولاً: الكتب:

الفصل الثاني

- بدوي، أحمد زكي (1993) . معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
- جابر، جودة (2004). علم النفس الاجتماعي، الاردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العادلي، فاروق (1994). علم الاجتماع العام، ط2، عمان، دار زهران.
- السيد، السيد (1985). علم الاجتماع الصناعي، ط1، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- عيسوي، عبد الرحمن محمد (1995م) دراسات في علم النفس الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- غريب، محمد سيد أحمد (1988). علم الاجتماع الريفي، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- غيث، محمد عاطف (1992) . قاموس علم الاجتماع، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- القصير، عبد القادر (1999) . الأسرة المتغيرة في مجتمع المدينة العربية، عمان، دار الفكر المعاصر.
- اللوزي، موسى (2002). التنظيم وإجراءات العمل، عمان، وائل للنشر والطباعة.
- مذكور، إبراهيم (1975) . معجم العلوم الاجتماعية، بيروت، دار الكتاب اللبناني.
- يونس، عبد الغفور (1997). النظريات التنظيم والإدارة، بيروت، المكتب العربي الحديث.
- جابر عوض، سيد جابر (1996). التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- منسي، حسن، (1998). مناهج وأساليب تدريس الدراسات الاجتماعية، القاهرة، دار الكندي للنشر والتوزيع.
- منال أحمد البارودي، (2015). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، ط 01، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

ثانياً: المجالات:

- سليمان فارس، "أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية"، المجلد 27، العدد الأول 2011.

ثالثاً: رسائل:

- أبو بكر بوسالم، (2010). "أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال كلية إدارة المال والأعمال في جامعة آل البيت، الأردن.

- بلبل، نادر، (2008). "أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الشام الإسلامي"، درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الدراسات والبحوث السكانية، المعهد العالي للدراسات والبحوث السكانية.
- محمد صلاح الدين أبو العلاء، (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سامي إبراهيم حماد حنون، (2006). قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سعد بن عميقان سعد الدوسري، (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض.
- سميرة دبة، سميرة غولة، (2001). الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الابتدائية دراسة استكشافية ميدانية بمدينة ورقلة، مذكرة لسانس غير منشورة، تخصص تنظيم وعمل.

رابعاً: المواقع الإلكترونية:

- شادي حسين، دراسة بحثية حول الرضا والولاء التنظيمي كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، تم الاطلاع عليها يوم 17 مارس 2025 على الساعة 17:20 على الموقع الإلكتروني للمنتدى <https://hrdiscussion.com/hr117574.html>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



Faculté des Sciences Sociales

Département de Psychologie et Sciences de L'éducation et Orthophonie

Questionnaire

في إطار تحضير مذكرة تخرج ماستر في علم النفس تنظيم وعمل موسومة بعنوان: " العلاقات الإجتماعية في بيئة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية بمستشفى أحمد بن عجيبة لولاية الأغواط"

من إعداد الطالب بن النوار طه الأمين وتحت إشراف د/بن بوقرين عبد الباقي، نرجو منكم سادتي وسيداتي الموقرين أن تساهموا في هذا البحث العلمي من خلال إجابتكم على هذا الاستبيان.

• قبل استعمال هذا الاستبيان، نرجو منكم قراءة العبارات الواردة في الاستبيان بعناية ووضع علامة (X) امام العبارة التي يناسب درجة موافقتكم.

• لا تكتب اسمك على الاستبيان (الاستبيان عام وغير مشخص).

• ستستعمل بيانات هذه الاستبيانات حصرا لأغراض علمية بحتة.

😊 نشكركم كثيرا على تعاونكم في إعداد هذه الدراسة 😊

بيانات عامة

الجنس	الجنس	
	أنثى	ذكر
السن	أكثر من 40 سنة	من 31 إلى 40 سنة
		من 19 إلى 30 سنة
الأقدمية	أكثر من 10 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات
		أقل من 5 سنوات

الرقم	العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل	موافق	غير موافق	غير موافق تماما
01	يتعاون الرئيس مع الموظفين من خلال المساندة في أداء الأعمال داخل المؤسسة.			
02	يقدر الرئيس جهود الموظفين.			
03	يسعى الموظفين للتفوق على زملائهم في العمل.			
04	يشعر الموظفين بالسعادة أثناء تواجدهم مع الزملاء في العمل.			
05	يثق الزملاء في رئيهم بالعمل.			
06	يخفف الرئيس عبء العمل عن الموظفين الذين يواجهون ظروف شخصية.			
07	يثق الموظفين في بعضهم البعض.			
08	تسود علاقة الاحترام بين الرئيس والموظفين.			
09	يتجاوب الموظفون عندما تقدم إليهم زميل اقتراحا أو ملاحظة في العمل.			
10	يهتم الرئيس بتنظيم لقاءات ودية مع الموظفين لحل الخلافات التي قد تنشأ في العمل.			
11	يحاول مجموعة من الموظفين تشويه سمعة بعض زملائهم الذين لا يتوافقوا معهم.			
12	يرفض الرئيس أفكار واقتراحات الموظفين التطورية.			
13	تزداد المشاحنات بين الموظفين عند توزيع أعباء العمل عليهم.			
14	يتمسك الموظفون برأيهم في العمل مع رفض أي نقاش فيه.			
15	يسعى الموظفين للتفوق على زملائهم بطرق تنافسية ملتوية.			
16	يميل الرئيس إلى الموظفين الذين يمثلون في جزء من الشخصية أو الأفكار أو المعتقدات، أو التطلعات.			
17	يسند للموظفين واجبات وظيفية فوق طاقتهم.			

الرقم	الولاء التنظيمي	موافق	غير موافق	غير موافق تماما
01	أشعر بالانتماء لهذه المؤسسة .			
02	سأتأثر سلبا لو تركت العمل في هذه المؤسسة.			
03	لا يتعارض عملي الوظيفي مع توقعاتي و طموحاتي الشخصية و المهنية.			
04	لدي استعداد لإنهاء عمري التقاعدي في المؤسسة .			
05	في حال توفرت فرصة عمل مشابهة أفضل الاستمرار في عملي.			
06	أشعر بالرضا عن قراري للعمل في المؤسسة.			
07	أحافظ على سر المهنة داخل المؤسسة .			
08	ألتزم بأساليب العمل المقررة في المؤسسة .			
09	هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض علينا العمل بجد.			
10	أتقيد بأوقات العمل و الاستراحة.			
11	هناك توافق بين مؤهلاتي العلمية وبين متطلبات المنصب الذي أشغله.			
12	أحرص على المواظبة في العمل.			
13	اقترفت خطأ حينما قررت أن أعمل في هذه المؤسسة.			
14	ألتزم بتعليمات المشرفين القانونية من ناحية إجراءات الحماية.			
15	أنا واثق بارتباطي اتجاه المؤسسة التي أعمل فيها.			
16	الوظيفة التي أشغلها تتيح لي فرصا واسعة لتأمين المستقبل.			
17	تأخري عن العمل لا يمنعي من تعويض الساعات الضائعة .			
18	هناك وضوح في تقسيم المهام في هذه المؤسسة.			
19	يستاء المسؤولين في هذه المؤسسة من غياب الموظفين دون مبرر أو عذر.			

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

Correlations

		الثقة
1ع	Pearson Correlation	,430**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	50
2ع	Pearson Correlation	,252
	Sig. (2-tailed)	,078
	N	50
3ع	Pearson Correlation	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
4ع	Pearson Correlation	,109
	Sig. (2-tailed)	,452
	N	50
5ع	Pearson Correlation	,570**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
6ع	Pearson Correlation	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
7ع	Pearson Correlation	,254
	Sig. (2-tailed)	,075
	N	50
8ع	Pearson Correlation	,602**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
9ع	Pearson Correlation	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
10ع	Pearson Correlation	,482**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50

11ع	Pearson Correlation	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
الثقة	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		تعاون
12ع	Pearson Correlation	,538**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
13ع	Pearson Correlation	,374**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	50
14ع	Pearson Correlation	,626**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
15ع	Pearson Correlation	,542**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
16ع	Pearson Correlation	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
17ع	Pearson Correlation	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50

تعاون	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		انتماء
1و	Pearson Correlation	,140
	Sig. (2-tailed)	,331
	N	50
2و	Pearson Correlation	,513**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
3و	Pearson Correlation	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
4و	Pearson Correlation	,433**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	50
5و	Pearson Correlation	,385**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	50
6و	Pearson Correlation	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
7و	Pearson Correlation	,293*
	Sig. (2-tailed)	,039
	N	50
8و	Pearson Correlation	,164
	Sig. (2-	,254

	tailed)	
	N	50
9و	Pearson Correlation	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
10و	Pearson Correlation	,284*
	Sig. (2-tailed)	,046
	N	50
11و	Pearson Correlation	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
انتماء	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		التوافق
12و	Pearson Correlation	,216
	Sig. (2-tailed)	,132
	N	50
13و	Pearson Correlation	,339*
	Sig. (2-tailed)	,016
	N	50
14و	Pearson Correlation	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
15و	Pearson Correlation	,112
	Sig. (2-tailed)	,439
	N	50
16و	Pearson Correlation	,441**
	Sig. (2-tailed)	,001

	N	50
17 و	Pearson Correlation	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
18 و	Pearson Correlation	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
19 و	Pearson Correlation	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
التوافق	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		العلاقات
	Pearson Correlation	,788**
التعاون	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,719**
الاحترام	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,759**
الثقة	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,787**
العدالة	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,726**
النزاعات	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	1
العلاقات	Sig. (2-tailed)	
	N	50

		الولاء
	Pearson Correlation	,755**
الانتماء	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,815**
الالتزام	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,790**
التوافق	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,805**
الرضا	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,805**
التضحية	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	1
الولاء	Sig. (2-tailed)	
	N	50

Group Statistics

VAR00036		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العلاقات	1	8	1,3201	,18727	,06621
	2	8	2,6723	,22924	,08105
الولاء	1	8	1,4134	,22674	,08016
	2	8	2,6520	,21050	,07442

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
العلاقات	Equal variances assumed	1,533	,236	-12,921	14	,000	-1,35227	,10465	-1,57674	-1,12781
	Equal variances not assumed			-12,921	13,464	,000	-1,35227	,10465	-1,57758	-1,12697
الولاء	Equal variances assumed	,117	,737	-11,324	14	,000	-1,23864	,10938	-1,47324	-1,00403
	Equal variances not assumed			-11,324	13,923	,000	-1,23864	,10938	-1,47336	-1,00391

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	19

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	26	52,0	52,0	52,0
Valid أنثى	24	48,0	48,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 19 إلى 30 سنة	7	14,0	14,0	14,0
من 31 سنة إلى 40 سنة	21	42,0	42,0	56,0
أكثر من 40 سنة	22	44,0	44,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	8	16,0	16,0	16,0
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	11	22,0	22,0	38,0
أكثر من 10 سنوات	31	62,0	62,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ولاء	50	36,14	6,893	,975

One-Sample Test

Test Value = 38						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ولاء	2,195-	49	,033	2,140-	,18	4,10

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
العلاقات	1,9868	,43457	50
الولاء	2,0276	,39946	50

Correlations

	العلاقات	الولاء
Pearson Correlation	1	,843**
العلاقات Sig. (2-tailed)		,000
N	50	50
Pearson Correlation	,843**	1
الولاء Sig. (2-tailed)	,000	
N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الثقة	1,9436	,43536	50
انتماء	1,9927	,40399	50

Correlations

	الثقة	انتماء
Pearson Correlation	1	,816**
الثقة Sig. (2-tailed)		,000
N	50	50
Pearson Correlation	,816**	1
انتماء Sig. (2-tailed)	,000	
N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
تعاون	2,0300	,45884	50
التوافق	2,0625	,40818	50

Correlations

	تعاون	التوافق
Pearson Correlation	1	,805**
تعاون Sig. (2-tailed)		,000
N	50	50
Pearson Correlation	,805**	1
التوافق Sig. (2-tailed)	,000	
N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Descriptives

الولاء

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	8	1,9051	,37532	,13499	1,9258	2,5642	1,91	3,00
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	11	2,2149	,36646	,11049	1,9687	2,4611	1,76	2,91
أكثر من 10 سنوات	31	2,2450	,38181	,06741	1,7674	2,0427	1,06	2,63
Total	50	2,0276	,39946	,05649	1,9141	2,1411	1,06	3,00

ANOVA

الولاء

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,230	2	,615	4,385	,018
Within Groups	6,589	47	,140		
Total	7,819	49			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الولاء

LSD

(I) الأقدمية	(J) الأقدمية	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	,03015	,17398	,863	-,3199	,3802
	أكثر من 10 سنوات	,33997*	,14848	,027	,0413	,6387
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	-,03015	,17398	,863	-,3802	,3199
	أكثر من 10 سنوات	,30982*	,13141	,023	,0455	,5742
أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	-,33997*	,14848	,027	-,6387	-,0413
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	-,30982*	,13141	,023	-,5742	-,0455

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.