

العوامل المؤثرة في الروح المعنوية للملاك التمريضي وانعكاسها في بناء الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية في مستشفى كركوك العام	العنوان:
مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية	المصدر:
جامعة كركوك - كلية الإدارة والاقتصاد	الناشر:
هاشم، صبيحة قاسم	المؤلف الرئيسي:
القصاب، عالية غريب سليمان(م. مشارك)	مؤلفين آخرين:
مج 7, 2ع	المجلد/العدد:
نعم	محكمة:
2017	التاريخ الميلادي:
27 - 50	الصفحات:
926021	رقم MD:
بحوث ومقالات	نوع المحتوى:
Arabic	اللغة:
EcoLink	قواعد المعلومات:
التمريض، الممرضين، الروح المعنوية، الإلتزام التنظيمي، الإدارة الصحية، مستشفى كركوك العام، العراق	مواضيع:
http://search.mandumah.com/Record/926021	رابط:

العوامل المؤثرة في الروح المعنوية للملاك التمريضي وانعكاسها في بناء
الالتزام التنظيمي
دراسة تطبيقية في مستشفى كركوك العام

عالية غريب سليمان القصاب
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد

ا.د. صبيحة قاسم هاشم
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد

**Factors affecting to the Morale of the Owner of
Nursing and its Reflection in Buiding Organization
Commitment**

**Alya Ghareeb S. AL Q.
College of Admin & Eco
Baghdad Uni.**

**prof. Dr. Sabiha Q. Hashim
College of Admin & Eco
Baghdad Uni.**

تاريخ قبول النشر: ٢٠١٥/٤/١٦

تاريخ استلام البحث: ٢٠١٥/٢/٣

المخلص

تعد المستشفى منظمة خدمية مسؤولة عن تقديم خدمات صحية متكاملة تشخيصية وعلاجية وتعليمية وبحثية، والمستشفى نظام اداري يستخدم مواردها البشرية التي تتزايد أعدادها توكباً مع التقدم التقني والصحي. ويتزايد الطلب على الخدمات الصحية لعوامل متعددة أهمها: الحروب واثارها لذلك يظهر التحدي أمام إدارة المستشفيات والملاك التمريضي التي تعد عنصراً هاماً، لذلك اصبح الاهتمام بالروح المعنوية للملاك التمريضي من الاتجاهات الحديثة للادارة لقياس ردود افعالهم وظروف عملهم المادية والنفسية، باعتبارها عناصر اساسية من عناصر التحفيز التي تهدف الى تقليل اثار المشاعر السلبية وتنمية المشاعر الايجابية للملاك التمريضي. ويهدف البحث الى التعرف على درجة ومستوى الروح المعنوية للملاك التمريضي في مستشفى كركوك العام باختلاف العوامل المؤثرة والمتمثلة بـ ثلاثة عوامل (المادية، النفسية والمنظمية)، ولتحقيق اهداف البحث، واختبار صحة فرضياته تم استعمال استبانة مستمدة من مقاييس جاهزة حديثة تم تكييفها لتلائم البيئة العراقية، وقد تم توزيع (٩٠) استبانة على عدد من الملاكات التمريضية التي مثلت عينة البحث إذ إن مجتمع البحث يبلغ (٦٥٠) فرداً من الملاكات التمريضية في مستشفى كركوك العام. وقد تم استعمال عدد من الاساليب الإحصائية لتحليل واختبار الفرضيات وقد كشف البحث ان مستوى الروح المعنوية السائدة بين الملاكات التمريضية عالية، أما بالنسبة للالتزام التنظيمي فقد كان مستواها مرتفعاً، الأمر الذي يجب على الادارة استثمارها في تحقيق أهداف المستشفى. وأظهر البحث وجود علاقة ارتباط وتأثير بين أبعاد (العوامل النفسية والمنظمية) في الروح المعنوية باستثناء (العوامل المادية) ووجود علاقة ارتباط بين العوامل المؤثرة والروح المعنوية في الالتزام التنظيمي فقد أوصى البحث بضرورة قياس الروح المعنوية للعاملين وكذلك استثمار الالتزام التنظيمي وتبنيها من قبل إدارة المستشفى لتحقيق اهدافها ورسم السياسات للمنظمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: الروح المعنوية، الالتزام التنظيمي، الملاك التمريضي.

Abstract

The hospital service organization responsible for providing integrated health services, diagnostic, therapeutic, educational and research, and the hospital as a system administrator uses the human resources that are increasingly prepared Toakpa with technical and health progress. The increasing demand for health services for multiple factors most important wars and raised that challenge appears in front of hospital management and owners of nursing, which is an important element of that became interest in the moral spirit of the modern trends to gauge their reaction and conditions of physical and mental work, as essential elements of the stimulus, which aims to reduce the effects of emotions negative and positive emotions development of nursing staffs.

The research aims to identify the degree and level of morale of the owners of nursing in Kirkuk General Hospital, depending on factors affecting represented by three factors (physical, psychological and organizational). To achieve the goals of this research and test the validity of hypotheses, there have been used questionnaire derived from modern ready measurements have been adapted to suit the Iraqi environment, and there have been (90) questionnaire distributed on the number of employees from the integrity commission, which represented the research sample where the research community number was (650) of employees from integrity commission in Kirkuk Hospital, and there have been statistical methods used to analyze and test hypotheses. The research revealed that the level the spirit of mortal among the integrity commission increased, and for the organizational citizenship behaviors was high level that the mangemant should invest it in achieving the objectivities of the hospital.

The researches showed the dimensions impacts in the spirit of moral except for after the control system in the body which has had a significant impact. It was recommended by research.

Key Word: Morale of the Owner, Organization.

المقدمة

تسعى المنظمات الصحية الى رفع مستوى أداء الملاك التمريضي استجابةً للتحديات العلمية والعملية التي تجاوزت التكنولوجيا, فكان لزاماً أن تتطور المنظمات ومواردها البشرية ولاسيما الملاكات التمريضية في ظل عالم متغير متبدل حتى تستطيع مواكبة العصر واستيعابه وللتمكن من توظيف كل الجوانب والقدرات من أجل الإنسان كإنسان كمحور العطاء والإنجاز والتطور.

وينظر إلى المنظمات الصحية على اعتبار انها جهود جماعية لتحقيق أهداف مشتركة وبالتالي تحتاج على العنصر البشري على اختلاف انواعها من أجل توجيه أعمالها وتوفير الخدمات النفسية والمادية اللازمة لتحقيق الأهداف المنظمة. كما ان الملاكات التمريضية المؤهلة وسلوكها في بيئة العمل هي أداة الابداع والتغيير والتطوير والتحسين وأداة للمنافسة الايجابية, مما اوجد الحاجة الى الاهتمام بدراسة الروح المعنوية لتحويل منظور المنظمات الى اتجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الاجتماعية الخارجية.

وبعد الالتزام التنظيمي عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية, كما يسهم الالتزام في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو والتواصل, لما لها من تأثير على سلوكيات الملاك التمريضي ويتولد الالتزام التنظيمي من محصلة التفاعل بين خصائص الأفراد وشخصياتهم والعوامل التنظيمية والمؤشرات المجتمعية والبيئية, والالتزام التنظيمي هو إدراك من الأفراد بالتوافق بين قيمهم واهدافهم مع اهداف وقيم التنظيم الذي يعملون به.

المبحث الأول: الإطار العام للبحث وفكرته الجوهرية

أولاً: مشكلة البحث والتساؤلات الفكرية

إن الظروف التي يمر بها بلدنا من حروب متعاقبه وحصار اقتصادي دامت خمساً وثلاثين سنة خلفت ورائها كثيراً من السلبيات التي لحقت بمنظمات كثيرة واسعة من المجتمع والمنظمات الصحية بشكل خاص، مما أدى إلى انخفاض أداء الملاك التمريضي في هذه المنظمات فتراجع في تطوره فلم نجد الاندفاع في العمل، مما أشعرهم بعدم الثقة بأنفسهم وسبب ذلك انخفاض في الروح المعنوية لدى هذه الشريحة المهمة في مجال العمل الصحي التي هي الأساس والدافعيه الأقوى للعمل ويتجلى هذا على وجه الخصوص في الملاك التمريضي الذي يجب ان يتميز بروح معنوية عالية لطبيعة عمله من خصوصية التي تأخذ بروح الجماعة وتتعاون معها وتنتمي إليها.

ومن خلال عمل الباحثة في مستشفى كركوك العام لاحظت علامات سلبية على سبيل المثال (كثرة الغياب، كثرة التشاجر مع الزملاء، الاستقالة، التباطؤ في العمل، التوقف عن العمل، عدم اطاعة الأوامر.... الخ) التي لها أثر كبير على طبيعة الالتزام التنظيمي.

ان الاهتمام بالروح المعنوية يبدأ ويزيد لدورها الهام والفعال في التأثير في الافراد من حيث مدى قيامهم بالأعمال والمهام المنوطة لهم بدقة وسرعة كبيرة وعنى بهذا الاهتمام العاملون في الميادين المختلفة ومنها الملاك التمريضي لما لها من اهمية كبرى في تقديم الخدمات الرعاية التمريضية في الاقسام المختلفة للمستشفى. وقد تجلت مشكلة الدراسة في الاجابة عن التساؤلات الآتية:

١- ما هو مستوى الروح المعنوية والالتزام التنظيمي للملاك التمريضي في مستشفى كركوك العام؟
٢- هل للروح المعنوية للعاملين دور في بناء الالتزام التنظيمي للملاك التمريضي في مستشفى كركوك العام؟

٣- هل تتباين العوامل المؤثرة في الروح المعنوية على الالتزام التنظيمي؟

ثانياً: أهمية البحث ومبررات اختيار الموضوع

يتناول هذا البحث موضوعين مهمين في حقل المنظمة والسلوك التنظيمي وهما:

(الروح المعنوية والالتزام التنظيمي) وبالوقوف على تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع باعتبارهم المحرك الاساسي لأنشطة المنظمة باتجاه تحقيق الاهداف التنظيمية ومن ثم فإن البحث تتحدد أهميته من خلال الآتي:

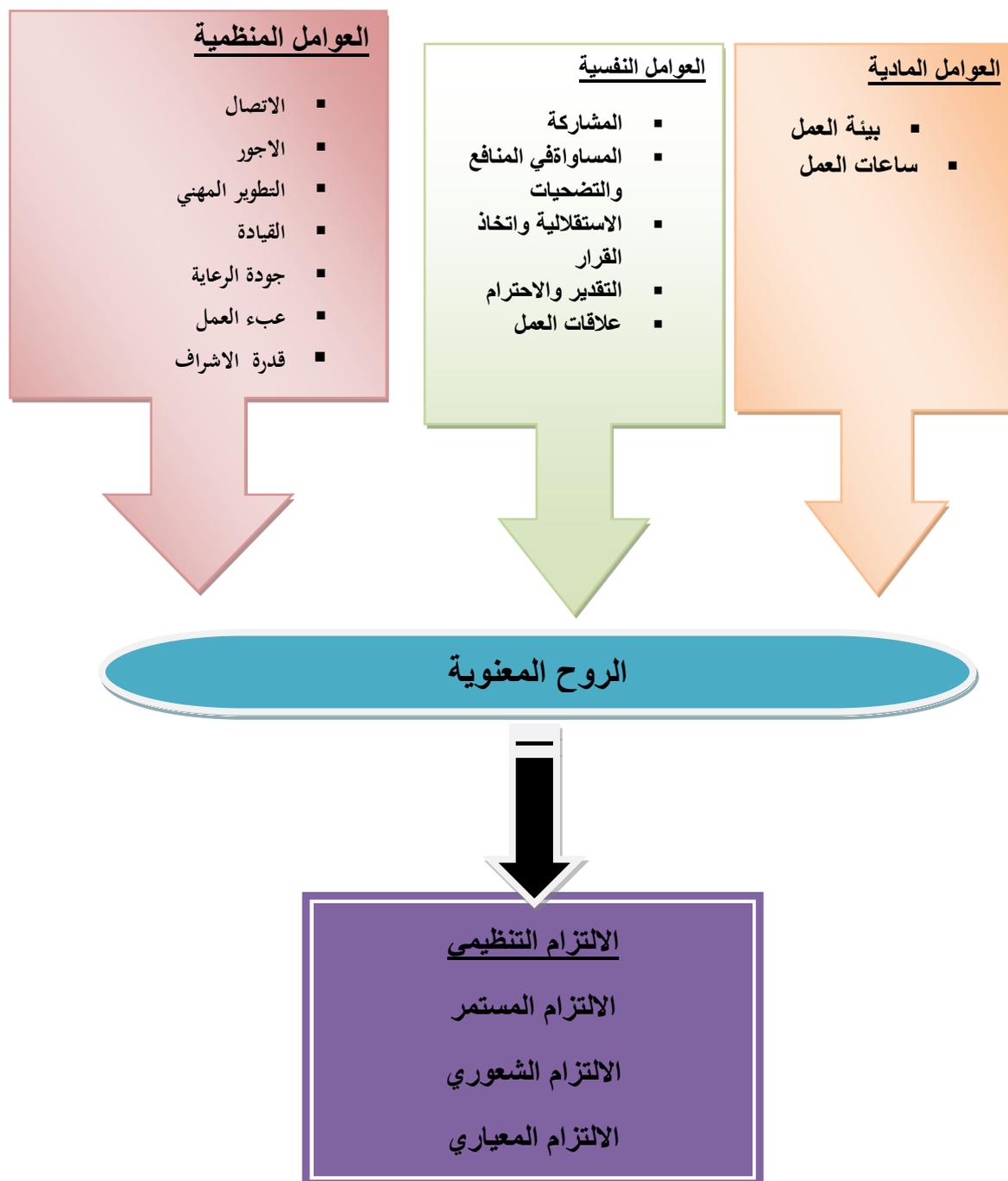
١- تعد هذه الدراسة أولى الدراسات التي صنفت العوامل المؤثرة على الروح المعنوية للعاملين إلى مجاميع رئيسية ومتضمنة عدد من العوامل الفرعية التي افتقرت الدراسات السابقة لمثل هذا التصنيف.

- ٢- تحاول الدراسة من خلال إعطاء التوصيات والنتائج النهائية أن تُسهم بشكل عملي في التقليل من الظواهر السلبية لسلوك الملاك التمريضي.
- ٣- وضع أساس نظري وتطبيقي للبحوث المستقبلية للروح المعنوية وعلاقتها بمتغيرات أخرى ومجالات تطبيقية أخرى ليعزز ذلك موضوع البحث نظرياً وعملياً فضلاً عن الحاجة الملحة في مجتمعنا لمثل هذه البحوث في الظروف الراهنة في ربطها بين متغيرين مهمين في حقل السلوك التنظيمي.

ثالثاً: اهداف البحث:

- ١- بناء مخطط فرضي يصف التأثير بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية من اجل الوقوف على الجدى العلمية والعملية للمخطط الفرضي والوصول الى الواقعية في وضع الاستنتاجات والتوصيات بشكل يُسهم في دعم المنظمات الصحية والملاك التمريضي لاسيما في قدرتها على الاستمرار في تقديم الخدمات والرعاية الصحية.
- ٢- التعرف على مستوى الروح المعنويه ومستويات الالتزام التنظيمي لدى الملاك التمريضي في مستشفى كركوك العام.
- ٣- الكشف عن الصورة الحقيقية لواقع الروح المعنوية للملاك التمريضي.
- ٤- تحديد اهم العوامل التي يمكن من خلالها قياس الروح المعنوية للملاك التمريضي.
- ٥- الوقوف على مدى تأثير الروح المعنوية للملاك التمريضي بالالتزام التنظيمي.
- ٦- التعرف على درجة ومستوى الروح المعنوية باختلاف العوامل المؤثرة والمتمثلة بـ ثلاثة عوامل (المادية, والنفسية, والعوامل المنظمية).
- ٧- التعريف بالعوامل المؤثرة في الروح المعنوية وابعاد الالتزام التنظيمي بوصفها متغيرات مهمة في عملية النهوض المستقبلية في المنظمات الصحية بشكل عام وفي مستشفى كركوك العام بشكل خاص.

العوامل المؤثرة في الروح المعنوية



شكل رقم (١)
مخطط البحث المقترح

رابعاً: فرضيات البحث

تتطلق فرضيات البحث في محاولات الإجابة على تساؤلات التي وردت في مشكلة البحث وفيما يلي عرض لفرضيات البحث.

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط بين العوامل (المادية، النفسية، المنظمة) والروح المعنوية التي تتفرع منها الفرضيات الفرعية:

أ- توجد علاقة ارتباط بين العوامل المادية والروح المعنوية.

ب- توجد علاقة ارتباط بين العوامل النفسية والروح المعنوية.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ارتباط بين العوامل (المادية، النفسية، المنظمة) والالتزام التنظيمي. وتتفرع منه الفرضيات الفرعية:

أ- هناك علاقة ارتباط بين العوامل المادية والالتزام التنظيمي.

ب- هناك علاقة ارتباط بين العوامل النفسية والالتزام التنظيمي.

ج- هناك علاقة ارتباط بين العوامل المنظمة والالتزام التنظيمي.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ارتباط بين الروح المعنوية والالتزام التنظيمي.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد علاقة تأثير بين العوامل (المادية، النفسية، المنظمة) والروح المعنوية التي تتفرع منها الفرضيات الفرعية:

أ- هناك تأثير معنوي بين العوامل المادية والروح المعنوية.

ب- هناك تأثير معنوي بين العوامل النفسية والروح المعنوية.

ت- هناك تأثير معنوي بين العوامل المنظمة والروح المعنوية.

الفرضية الرئيسية الخامسة: توجد علاقة تأثير بين العوامل (المادية، النفسية، المنظمة) والالتزام التنظيمي. وتتفرع منه الفرضيات الفرعية:

أ- هناك تأثير معنوي بين العوامل المادية والالتزام التنظيمي.

ب- هناك تأثير معنوي بين العوامل النفسية والالتزام التنظيمي.

ت- هناك تأثير معنوي بين العوامل المنظمة والالتزام التنظيمي.

الفرضية الرئيسية السادسة: يوجد تأثير معنوي بين الروح المعنوية والالتزام التنظيمي.

الفرضية الرئيسية السابعة: يوجد تأثير معنوي بين العوامل (المادية والنفسية، والمنظمة) والروح المعنوية معاً بالالتزام التنظيمي.

خامساً: أدوات البحث وأساليب جمع المعلومات

تعد أدوات البحث من أهم مقوماتها، إذ تمثل الوسائل التي تم اعتمادها للوصول إلى تغطية الجانب العملي.

١- الاستبانة:

وهي اداة القياس الرئيسية المعول عليها في هذا البحث لجمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بالجانب التطبيقي, وقد صممت الاستبانة لمعظم فقراتها استنادا على مقاييس العالمية, وتوظيفها بما يتلائم ومتغيرات الدراسة, والتي عدلت بعض الشيء بما يتناسب مع متطلباته والترابط بين متغيراتها بعد تكييفها لتلائم الدراسة الحالية.

أ- المعلومات التعريفية: تخص السمات الشخصية, وتضمنت الاسئلة (العمر, الجنس, التحصيل الدراسي, الحالة الزوجية, عدد سنوات الخدمة الوظيفية, المنصب الوظيفي الحالي, مدة العمل في الوظيفة الحالية, عدد الدورات داخل العراق, عدد الدورات خارج العراق).

ب- المعلومات الخاصة: تخص المحور الاول العوامل المؤثرة في الروح المعنوية (العوامل المادية, والمنظمية. والنفسية) والمحور الثاني الروح المعنوية والمحور الثالث الالتزام التنظيمي وقد تم اعتماد مدرج (ليكرت الخماسي) في تصميمها.

٢- العينة المختارة ومواصفاتها:

تم تقدير حجم عينة البحث التي كانت من النوع القصدي بـ (١٠٠) فردا, يمثلون نسبة (١٥%) من المجتمع الكلي (٦٥٠) فرداً. إذ قام الباحث بتوزيع الاستبانات على أفراد العينة, على أمل استرجاع أكبر قدر ممكن من النسخ الصالحة للمعالجة الإحصائية وتم استرجاع (٩٠) استبانة صالحة بنسبة استرجاع بلغت حوالي (٩٠%) إذ خضعت بكاملها الى تحليل الإحصائي.

جدول رقم (١)

يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الفئات والجنس

الاناث	الذكور	الفئات
٤٥	٣٢	ممرضة جامعية
٣٢	١٠٥	ممرضة فنية
٥٩	١١٢	ممرضة ماهرة
١١٧	٦٨	معاون طبي تخصصات (تغذية وفائي صحي)
٥	١٠	مساعدة تمريض
١٦	---	القبالات
٤٠	١٥	خريج كليات مشمولين بقرار مجلس الوزراء (١٤٤ لسنة ٢٠١١)
٣١٤	٣٣٦	المجموع
٦٥٠		

المصدر: (سجلات معاون مدير لشؤون التمريض في مستشفى كركوك العام)

المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً: الروح المعنوية

١- مفهوم الروح المعنوية واتجاهاته:

إن تعبير الروح المعنوية تعبير شائع الاستعمال دون تعريف دقيق له. ولا يتردد الكثير من غير المتخصصين في استعماله ولكن معظمهم يجدون صعوبة بالغة في تعريفه فهو يصف شعوراً متصلاً ومتعلقاً بالروح والحماس بالنسبة لمجموعة العاملين هي الهمة العالية التي ترتفع فوق الجميع (فلية، ٢٠٠٩: ١١٠). فلم يتفق العلماء على تعريف موحد للروح المعنوية لتباين الاتجاهات والاهتمامات بدراساتها واختلاف النواحي التي يتم التركيز عليها لذا يعرف (Day,2007:274) الروح المعنوية بأنه اتجاه إيجابي نحو الجماعة والمبادرة لتحقيق أهداف المنظمة. أمّا (Kathleen,2001:18) فيعرفه هو الوعي الذاتي وضبط النفس والقدرة على التكيف وتوليد الدافعية والاستعداد للعمل وارتفاع مستوى هذا الاستعداد، ويعرف (رضوان، ٢٠٠٢: ١٤٧) الروح المعنوية بأنه ذلك الاستعداد الطبيعي والمكتسب الذي يدفع الفرد إلى الإقبال بحماس على مشاركة زملائه في نشاطاتهم، بينما (Jessica,2008:35) فيعرفه بأنه شعور الأفراد بعضهم نحو البعض وبشعورهم نحو رؤسائهم ومرؤوسهم ونحو المجتمع الذي يعملون له.

٢- اتجاهات الروح المعنوية:

هناك أكثر من اتجاه في تحديد الروح المعنوية فالبعض يعرفها باعتبارها مسألة فردية وتوصف على أنها مشاعر الفرد نحو العمل والأفراد والأنظمة. واتجاه آخر ينظر إليها من خلال شعور الفرد بانضمامه إلى الجماعة، ووضع مصلحة الجماعة فوق المصلحة الشخصية، وهناك من يدمج الروح المعنوية للفرد والروح المعنوية للجماعة على أساس إن الروح المعنوية العالية عند الفرد مرتبطة بمدى توحده مع الجماعة التي يعمل معها. وشعوره بالانتماء وسعيه إلى تحقيق الكفاية في العمل في إطار الجماعة.

لذلك يمكن تحديد الروح المعنوية في إطار حدود الاتجاهات الفردية أو الجماعية وكذلك في حدود التراكيب الاجتماعية للمجموعة وهذا ما سنوضحه فيما يلي (فلية، ٢٠٠٩: ١١١) (Zayma,2011:32):

١- اتجاه يتضمن الاهتمام بالاتجاهات الفردية والاتجاهات الجماعية:

تنقسم الروح المعنوية إلى بُعدين أساسيين: هما روح الجماعة أو التوحد مع الجماعة في المشاعر أو الشعور العام بالسعادة والإشباع من خلال الانتماء إليها وإن الكفاية في العمل تعتمد على الاتصال المباشر بين أفراد الجماعة.

٢- اتجاه يتضمن اعتبار الروح المعنوية للفرد وحده:

يركز هذا الاتجاه على الروح المعنوية للفرد أكثر من تركيز هذا المفهوم على الجماعة و يتمثل في أن الروح المعنوية هي تقبل الفرد لأفراد الجماعة وينسب هذا للروح المعنوية إلى الفرد من خلال اشتراكه في الجماعة.

٣- اتجاه يتخذ ارتباط الجماعة وحدة أولى في دراسة الروح المعنوية:

ويمثل هذا الاتجاه تعريف دائرة معارف العلوم الاجتماعية، وتعدّ الروح المعنوية للجماعة عملية مثابرة الجماعة والسعي نحو هدف جماعي واحد.

٣- أهمية الروح المعنوية:

مع اختلاف المراجع العلمية في تحديد أهمية الروح المعنوية يمكن تمييز هذه النقاط حول أهمية الروح المعنوية:

١- الروح المعنوية عنصر من عناصر التحفيز: إذ لا تقل أهميته عن رفع أجور العاملين أو

تحفيزهم من خلال توزيع الأرباح أو تقديم خدمات لهم. لما لها من آثار إيجابية على العامل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية واستقرار المنظمة وتماسكها واستمرارها وبقائها.

٢- الروح المعنوية تقوم بدور وقائي: عندما يشعر العاملون بالاستقرار والاطمئنان في مجال

العمل يقل حدوث الإصابات والحوادث أثناء العمل لوجود علاقة بين معدل تكرار الحوادث والروح المعنوية لدى العاملين. لأن الحوادث وإصابات العمل تعبير جزئي عن عدم الارتياح النفسي وانخفاض الروح المعنوية لدى العاملين وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة والعامل الذي يعاني من اضطرابات النفسية والاجتماعية مثل التوتر في العمل يكون أكثر عرضة لإصابات العمل من غيره من العاملين.

٣- الابتكار والروح المعنوية: قوة المنظمة من قوة أعضائها أكثر من قوة أنظمتها وإجراءاتها

والمنظمة القادرة على رفع الروح المعنوية لأفرادها هي التي تستطيع مواجهة التحديات من خلال زيادة الإنتاج وخلق روح الابتكار لدى الأفراد (Stapleton,2007:813).

٤- الروح المعنوية للعاملين والأداء: كلما زاد الاهتمام بالعاملين واستخدام الاتصالات المتبادلة

بين الرئيس والمرؤوسين من خلال الاستماع لشكواهم وتشجيع المشاركة في الإدارة وتقديم النصيحة وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية في العمل يؤدي ذلك لرفع الروح المعنوية للعاملين والتي بدورها تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والأداء.

٥- الروح المعنوية والطاقة الكامنة للعاملين: عندما تتحسن العلاقات الإنسانية بالمنظمة يؤدي

ذلك إلى رفع الروح المعنوية لأن من أكبر المشكلات التي تواجهها الإدارات هي تنمية

التعاون الاختياري بين العاملين وبث روح الفريق فيهم إذ تتضافر الجهود والطاقات والقوى لتقود المنظمة إلى تحقيق أهدافها.

٦- الروح المعنوية لتطبيق منهج التمكين: لا يمكن للإنسان أن يتصرف بحرية وتمكين وثقة بالنفس دون حماس ومعنوية ودافعية قوية نحو العمل والأداء، لأن من المقومات الأساسية للتمكين وجود حماس ودافعية وروح معنوية عالية لدى العاملين. عندما يتخذ المدير قرارات وأفعالاً تؤثر على العاملين بشكل سلبي وتؤثر على عملهم وحياتهم دون حتى علمهم بقراراته وأفعاله عندها لا يمكن أن نتجنب هبوطاً واضحاً في الروح المعنوية للعاملين في المنظمة (ريتشمان وآخرون، ٢٠٠٢: ٢٥١).

٢- مؤشرات الروح المعنوية:

إن الحكم على مستوى الروح المعنوية تقوم على شواهد ومؤشرات تمثل الأنشطة والتعبيرات أو التعليقات الشفوية، والنقد، والإجابة على الأسئلة، ثم تترجم هذه الشواهد إلى نوع من التقييم للروح المعنوية.

المؤشر الأول: السلوك العلني الذي يعبر عنه دوران العمل والإنتاجية وسرعة الإنجاز والتباطؤ والتأخير والغياب.

المؤشر الثاني: ما يقوله العاملون، وكيف يقولونه؟ أي آراؤهم وردود أفعالهم. يهتم معظم المدراء برفع و تنمية الروح المعنوية والمحافظة عليها ويحذون أية سياسة تهدف إلى الاحتفاظ والارتفاع بمستوى تلك الروح المعنوية وهذه السياسات قد تقترح القيام بدراسات دولية لاكتشاف مستويات واتجاهات الروح المعنوية، إلا إن بعض المدراء يؤكدون على ضرورة القيام بدراسة دورية لاكتشاف الروح المعنوية (الجريسي، ٢٠١٠: ٤٨).

٣- العوامل المؤثرة في الروح المعنوية:

لقد تعددت آراء الباحثين حول العوامل المؤثرة في الروح المعنوية وهذه العوامل وإن تشابهت إلى حد ما في مجملها إلا أنه يمكن تقسيمها إلى مجموعات الغرض منها لدراساتها علمياً لمساعدة المنظمات في معرفة ومعالجة أكثر العوامل تأثيراً على العاملين.

ذكر (Day, 2007: 278) ست عوامل هامة للروح المعنوية، تتصل الثلاثة الأولى منها

بالعامل مباشرة، والثلاثة الأخرى متصلة بظروف العمل أو جوانب أخرى وهي:

- ١- كفاية الإشراف المباشر ٢- الرضا على العمل نفسه ٣- الاندماج مع الزملاء في العمل
- ٤- توفير الهادفة والفعالية في التنظيم ٥- عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها ٦- الحالة الصحية البدنية والذهنية.

❖ بينما (Stapleton,2007: 814) ذكرها بما يلي:

١. توفر الكفاءة في إشراف الرئيس ٢- توفير الأمن للمرؤوسين ٣- الثقة في كفاءة المنظمة وأهدافها ٤- قيام التوافق بين الفرد وزملائه

❖ أما (الجريسي,٢٠١٠: ٣٩) فيقسمه في شقين:

أ- العوامل التي يمكن ربطها بالجماعة:

القيم والأهداف - احتمال النجاح - مقدار النجاح المحقق - درجة الإشباع الفردي

ب- العوامل المنظمة التي تؤثر على درجة معنوية الجماعة:

طبيعة العمل - نوع الإشراف - ضغط العمل - أهداف المنظمة وقيمها.

ومن خلال تقصي الباحثة للعوامل المؤثرة في الروح المعنوية في الدراسات والأبحاث التي

تناولت العوامل من عدة محاور ... قسمت العوامل إلى ثلاثة أقسام الأول: العوامل المرتبطة ببيئة

العمل (المادية). والثاني: بالعوامل النفسية المحيطة به. والثالث: بالعوامل المرتبطة بالمنظمة.

ويتضمن كل متغير عدداً من الأبعاد وهي كما يلي:

١- العوامل المحيطة بالعمل (المادية)

يقصد بمحيط العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله تجاه

عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمنظمة التي ينتمي إليها. وتتضمن

بيئة العمل الإضاءة والضوضاء والنظافة ودرجة الحرارة والتهوية و الرفاهية الاجتماعية

والرعاية الصحية وغيرها.

٢- العوامل النفسية المؤثرة بالروح المعنوية

تحسين الجوانب المادية وحدها لا يؤدي دائماً إلى سعادة العاملين وصحتهم النفسية وشعورهم

بالأمن والسعادة الإيجابية للعاملين لذلك بدأ الاهتمام بمحاولة إشباع حاجات العاملين النفسية

والاجتماعية والترويحوية وذلك لتحقيق استقرار العاملين وتقريبهم من الصحة النفسية كالمشاركة

والمساواة في المنافع والتضحيات والاستقلالية واتخاذ القرارات والتقدير والاحترام وصيغة العلاقة

العمل.

٣- العوامل متعلقة بالمنظمة

هناك تباين في مستوى الروح المعنوية للعاملين في المنظمات والسبب يعود إلى إختلاف

أسلوب القيادة المتبعة ونظام الاتصال والأجر الذي يتقاضاه العامل ونوعية الإشراف المتبع

وعبء العمل وقلة التدريب ومدى تطبيق الجودة الشاملة.

ثانياً: الالتزام التنظيمي

ازداد اهتمام الباحثين بدراسة الالتزام التنظيمي وفي ظل تنوع الخدمات واشتداد المنافسة السائدة في الوقت الحاضر لا توجد منظمة قادرة على الأداء بأعلى المستويات اذا لم يكن كل فرد منها يحس بالانتماء والالتزام لأهداف المنظمة ويعمل وكأنه عضو فريق فعال وعلى الرغم من هذا الاهتمام إلا ان هذه الظاهرة لم تحظ إلا بالقليل من البحث والدراسة في جانبها الإداري وعلى مستوى المنظمات الصحية.

١- مفهوم الالتزام التنظيمي:

يُعدُّ الالتزام التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية والتنظيمية وأخذ أبعاداً واتجاهات واسعة وخضع لوجهات نظر متباينة، وتعددت المحاولات لإيجاد تعاريف ذات شمولية للالتزام التنظيمي.

وقد وردت تعريفات متعددة للالتزام التنظيمي نذكرُ بعضاً منها:

جاء في معجم قطر المحيط إنَّ كلمة الالتزام تعود الى " الفعل لَزَمَ، وَلَزِمَ الشيء بمعنى أثبته وداوم عليه، وألزمه المال والعمل فصار واجباً عليه "، ويُقال: لما بين الكعبة والحجر الأسود الملتزم، لأن الناس يعتقدونه أي يضمنونه الى صدورهم " (البستاني ١٨٦٩: ٦٤٢) وذكّر في معجم متن اللغة الى ذات المضمون فنقول "إن فلاناً التزم الشيء اي اعتنقه ولم يفارقه" (رضا، ١٩٦٠: ١٧٣). أما في الاصطلاح وطبقاً للمعجم الانكليزي (Oxford,2003:114) إنه أي شيء يتعهد به الشخص تجاه الغير بحيث يشعر من خلال تعده بالمسؤولية بذلك "وعرفه (Vecchio,1984:20) "إنَّه الشعور الداخلي الذي يضبط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة"، وعبر عن الالتزام (عبد الوهاب، ١٩٩٣: ٥٨) بأنه "استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية وترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة".

٢- مداخل دراسة الالتزام التنظيمي

إن الالتزام التنظيمي يمكن أن يوصف من خلال عدة مداخل يمكن عرضها على النحو الآتي (العوفي، ٢٠٠٥: ٣٤):

١- المدخل النفسي.

أشار (Allen&Meyer,1991:89) إلى أن هذا المدخل يعرف الالتزام التنظيمي من خلال

ثلاثة مكونات وهي:

- رغبة في بذل مجهود كبير من أجل المنظمة.
- حاجة لدى العامل في البقاء عضواً في المنظمة.

- الالتزام واعتقاد وقبول بقيم وأهداف المنظمة.

٢- المدخل السلوكي.

أشار (Mathebala,2004:11) إلى أن هذا المدخل يعرض الالتزام كسلوك للعمل داخل المنظمة ويرى أن العاملين يستمرون في المنظمة اعتماداً على مجموعة من الاستثمارات (كالوقت الذي أمضاه في المنظمة، الصداقات التي شكلها داخل المنظمة، الراتب التقاعدي) وعرف الالتزام وفقاً لهذا المدخل بأنه الربح المرتبط باستمرار العمل في المنظمة مقابل الكلفة المرتبطة بالمغادرة ويشير هذا المدخل إلى الاستثمارات بأنها القوة التي تربط الفرد بالمنظمة.

٣- المدخل الاتجاهي.

أشار (Mathebala,2004:11) إلى أن هذا المدخل يعرض الالتزام على أنه اتجاهات العاملين أو مجموعة من النوايا السلوكية وأنه القوة النسبية لتحديد هوية الفرد ومدى مشاركته في المنظمة. واعتماداً على هذا المدخل حدد العوامل المرتبطة بالالتزام وهي: خبرات العمل الإيجابية، الخصائص الشخصية، الخصائص الوظيفية، وتتضمن المخرجات زيادة الأداء، تقليل الغياب والدوران الوظيفي.

٤- المدخل التبادلي.

يرى (داغر وصالح، ٢٠٠٠: ٩٢) بأن هذا المدخل ينسجم مع نظرية التوازن التنظيمي لهربه سايمون . H.Simon التي تقوم على افتراض إن إسهامات الفرد في نشاطات المنظمة تكون بقدر توقعاته للعوائد ودرجة إشباعه لحاجته ودوافعه. وأشار (عبد الحسين، ٢٠١٢: ٢٨٦) إلى أن هذا المدخل يعبر الالتزام بأنه محصلة العلاقات التبادلية بين المنظمة والفرد ومدى شعورهم وإدراكهم للتوازن بين الجهود المبذولة والمكافآت التي يحصلون عليها.

٥- المدخل المعياري.

أشار (Mathebala,2004:12) إلى إن هذا المدخل مرتبط بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة إذ يؤدي إلى شعور العاملين بالالتزام للمنظمة وفقاً لذلك يعرف الالتزام بأنه مجموعة من المعايير الداخلية التي تضغط للعمل بطريقة تلبى أهداف ومصالح المنظمة.

٦- المدخل المتعدد.

أوضح (Mathebala,2004:13) بأن هذا المدخل يصف الالتزام بأنه أكثر تعقيداً من الترابط الشعوري والكلفة المدركة والالتزام الأخلاقي وإن الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل هذه المكونات الثلاثة، ويصف الالتزام التنظيمي بأنه يتكون من ثلاثة أبعاد المشاركة الأخلاقية وهي توجه إيجابي يعتمد على التطابق مع أهداف المنظمة والمشاركة المحسوبة وهي إما توجه إيجابي أو سلبي ويعتمد على الاستثمارات التي يحصل عليها الفرد مقابل ما يقدمه، والمشاركة الانتقالية

وهي توجه سلبي لأن الأفراد يستمرون في المنظمة لأنهم غير قادرين على تغيير بيئتهم ولا يمتلكون خيار آخر.

وفقاً لما سبق سيتم اعتماد المدخل المتعدد في الدراسة الحالية لكونه يجمع بين ثلاثة مداخل (النفسي، الاتجاهي، التبادلي) إذ ينتمي الالتزام العاطفي والمعياري إلى المدخلين النفسي والاتجاهي أما الالتزام المستمر فإنه ينتمي إلى المدخل التبادلي، مع توضيح عناصره الثلاثة المشار إليها في أعلاه كأبعاد معتمدة في الدراسة الحالية لقياس مستوى الالتزام التنظيمي لاعتماده في معظم الدراسات التي تم الاطلاع عليها.

٣- أهمية الالتزام التنظيمي

تعود أهمية الالتزام لعدة أسباب منها:

١. يمثل أحد مؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، ولاسيما معدل دوران العمل، إذ يفترض أن يكون الأفراد ملتزمون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.
٢. يعمل على جذب كل من المدراء وعلماء السلوك الإنساني؛ نظراً لكونها سلوكاً مرغوباً به من قبل المنظمات (Lagomarsion & Cardon, 2003: 199).
٣. يمثل عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات .. أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.
٤. ويعدّ التزام الأفراد تجاه المنظمات مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم.
٥. يُعدّ التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملاً في التنبؤ بفعالية المنظمة (عبد الباقي، ٢٠٠٥: ٣١٦).

وأكدت (حنونة، ٢٠٠٦: ١٥) على أهمية الالتزام التنظيمي ومدى تأثيره على المستوى الفردي والتنظيمي بل وتعدى تأثير الالتزام على المستوى الاجتماعي والقومي فعلى المستوى الفردي يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب والشعور بالاستقرار الوظيفي لديهم، وعلى مستوى المنظمة وجد أنه يزيد من مستوى الانتماء للمنظمة وزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين وعن عدم أدائهم للأعمال المكلفة بهم بكفاءة وفاعلية.

وعلى المستوى الاجتماعي فيؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة.

أما في ما يتعلق بالمستوى القومي فيؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي عن طريق زيادة كفاءة وفاعلية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة.

٤- مراحل الالتزام التنظيمي:

يتولد الالتزام من محصلة تفاعل قوي متعددة تتمثل في خصائص الأفراد وشخصياتهم، وضغوط العمل والعوامل التنظيمية والمؤثرات المجتمعية والبيئة العامة، وتتضمن خصائص الأفراد القيم والمعتقدات والمشاعر والاتجاهات والتعليم والخبرة وغيرها من المتغيرات الذاتية للأفراد، أما العوامل التنظيمية فتشمل مثلا ليس على سبيل الحصر المناخ التنظيمي وفلسفة الإدارة وممارستها والحوافز والاتصالات ومختلف العلاقات والمعطيات التنظيمية، أما المؤثرات المجتمعية القيم والظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها من عناصر البناء المجتمعي.

ويتشكل الالتزام التنظيمي ويتطور بعدة مراحل تبدأ منذ التحاق الفرد بمنظمة معينة ويتعزز من خلال العمل المتواصل وصولاً إلى مرحلة الثقة بالمنظمة وهي مرحلة نضوج الالتزام التنظيمي ويمر الالتزام التنظيمي بثلاث مراحل (الخشالي, ٢٠٠٣: ١٢٧) (Jaros et al 1993:952):

- **مرحلة الالتزام:** إذ إنَّ التحاق الفرد بالمنظمة يكون مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وتبعاً لذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.
- **مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة:** إذ يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة فهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.
- **مرحلة التبنى:** إنَّ قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة.

المبحث الثالث: الجانب العملي

أ- وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها:

تقدم هذه الفقرة عرضاً لتشخيص متغيرات الدراسة بالاعتماد على نتائج الباحثين ازاء مضامين المتغيرات الواردة في استمارة الاستبانة مستخدمين في ذلك الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ويتم تحقيق ذلك بالفقرات الآتية:

جدول رقم (٢)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات العوامل المادية

الابعاد / الفقرات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتجاه الفقرة/الابعاد
العوامل المادية	٠.٨٢	٣.٢٠	الاتفاق
بيئة العمل	٠.٩٤	٣.١٥	الاتفاق
ساعات العمل	٠.٧٤	٣.٣٢	الاتفاق

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

١- وصف متغيرات العوامل المادية

تشير النتائج في الجدول (٢) إن إجابات الملاك التمريضي حول بعد (العوامل المادية) من خلال مؤشراتته (بيئة العمل، وساعات العمل) تميل إلى الاتفاق والاتفاق التام بوسط الحسابي (٣.٢٠) وانحراف معياري (٠.٨٢). وهذا يدل على أنَّ المستشفى المبحوثة تولت اهتماماً واضحاً بالعوامل المادية وتبين إن الفقرات التي شكلت عدم الاتفاق وكانت أقل من الوسط الفرضي (٣) وهذا يدل على أن المستشفى لا تولي اهتماماً ببيئة العمل بلغ الوسط الحسابي لفقرة (يحتوي مكان العمل على العوازل للأصوات) على (٢.٨٤) وانحراف معياري (١,١١) وهذا يدل على أن المستشفى لا تستخدم عوازل للأصوات في أبنيتها ومؤشر (وجود مطعم يقدم وجبات الطعام اليومية) بلغ وسط حسابي (٢.٧١) وانحراف المعياري (١.٧١) وهذا يدل على إن المستشفى تفتقد إلى مكان لتقديم الطعام للملاك التمريضي. ومؤشر (توفر سيارات لنقل العاملين من وإلى مكان العمل) بلغ وسط حسابي (٢.٥١) وانحراف المعياري (١.٧٦) وهذا يدل على أن المستشفى لا تمتلك سيارات لنقل الملاك التمريضي من وإلى مكان عملهم، ومؤشر (توفر دور سكنية قريبة من مكان العمل) بلغ وسط حسابي (٢.٤٢) وانحراف المعياري (١.٦٨) وهذا يدل على إن المستشفى لم تفكر في بناء بيوت سكنية قريبة من المستشفى للملاك التمريضي ومؤشر (يمنح إدارة المستشفى قروض وإعانات مالية) وسط حسابي (٢.٥٩) وانحراف المعياري (١.٦١) وهذا يدل على إن إدارة المستشفى لم تقدم قروض وإعانات مالية للملاك التمريضي ومؤشر (وضعت تشريعات وتضمن تعويض العاملين المرضى والمصابين) وسط حسابي (٢.٦٨) وانحراف معياري (١.٥١) وهذا يدل على إن المستشفى لم تضع القوانين التي تضمن تعويض الملاك التمريضي في حالة إصابتهم. وتشير نتائج الجدول إلى إن قيمة الوسط الحسابي لبعده (ساعات العمل) (٣.٢٢) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي وهذا يعني إن هذا البعد قد اتجه نحو الاتفاق والاتفاق التام وانحراف معياري (٠.٧٤) وقد احتوى هذا البعد على عدة فقرات وكانت أعلى الوسط الحسابي لفقرة (وجود جداول زمنية لانجاز الأعمال اليومية) بلغ قيمة (٣.٦١) أمَّا الفقرة (قيام بأعمال روتينية لا تتلائم مع قدراتي بلغ أقل قيمة للوسط الحسابي (٢.٦١) وقد اتجه نحو عدم الاتفاق.

جدول رقم (٣)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعوامل النفسية

الأبعاد / الفقرات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتجاه الفقرة
العوامل النفسية	٠.٥٧	٣.٥٩	الاتفاق
المشاركة	٠.٧٠	٤.٣٩	الاتفاق
المساواة في المنافع والتضحيات	١.١٠	٣.٢٢	الاتفاق
الاستقلالية واتخاذ القرارات	٠.٨٦	٣.٦٣	الاتفاق
التقدير والاحترام	٠.٥٧	٣.٢٤	الاتفاق
علاقات العمل	٠.٦٩	٣.٧٣	الاتفاق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

٢- وصف متغيرات العوامل النفسية وتشخيصها.

تشير نتائج جدول (٣) إلى أن قيمة الوسط الحسابي لمتغير العوامل النفسية (٣.٥٩) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يعني ان المتغير قد اتجه نحو الاتفاق والاتفاق التام واحتوى هذا المتغير على عدة فقرات كانت فقرة المشاركة أعلى وسط الحسابي بلغ (٤.٣٩) وهي أكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣). أمّا فقرة (المساواة في المنافع والتضحيات) سجلت أقل وسط الحسابي من بين العوامل النفسية بلغ (٣.٢٢) وهذا يعني ان البعد قد اتجه نحو الاتفاق والاتفاق التام بانحراف المعياري (١.١٠) وبديل على أن المنظمة تعامل الملاك التمريضي بالعدالة في الحقوق والواجبات.

إمّا بعد التقدير والاحترام بلغ الوسط الحسابي (٣.٢٤) وهي أكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) وكان فقرة (بؤثر رأي في قرارات الإدارة) بلغ الوسط الحسابي (٢.٨٢) وهي أقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا ويعني ان رأي الملاك التمريضي لا تؤثر في القرارات التي تتخذها الإدارة. والفقرة (بخبرني مديري بطريقة حساسة عندما افعل شيئاً خاطئاً) نحو عدم الاتفاق إذ بلغ الوسط الحسابي (٢.٨٤) وهي أصغر من الوسط الفرضي وهذا يعني ان الملاك التمريضي غير راضين على الأسلوب التي تتبعها المدير في حالة حدوث أخطاء في العمل.

جدول رقم (٤)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعوامل المنظمة

الأبعاد / الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الفقرة
العوامل المنظمة	٣.٤٤	٠.٠٥	الاتفاق
الاتصال	٣.٥٢	٠.٧٨	الاتفاق
الأجور	٢.٩٣	٠.٦٠	عدم الاتفاق
التطوير المهني	٣.٦٤	٠.٦٤	الاتفاق
القيادة	٣.٤٢	١.٠٨	الاتفاق
جودة الرعاية	٣.١٦	١.٠٢	الاتفاق
عبء العمل	٣.٤١	٠.٨٣	الاتفاق
قدرة الاشراف	٣.٧٢	٠.٨٠	الاتفاق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

٣- وصف متغيرات العوامل المنظمة وتشخيصها .

تشير نتائج العوامل المنظمة في الجدول (٤) إلى أن الوسط الحسابي قد بلغ (٣.٤٤) وهي أكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يعني ان هذا البعد قد اتجه نحو الاتفاق والاتفاق التام. وقد احتوى هذا المتغير على عدة فقرات وهي (الاتصال) بلغ الوسط الحسابي (٣.٥٢) وهي قيمة أكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) وكان فقرة (الحوجز الإدارية لا تشجع على العمل الجاد) أقل قيمة بلغ وسط الحسابي (٢.٢٨) وانحراف المعياري (١.٠٦) واتجه نحو

عدم الاتفاق، أمّا فقرة الأجور قد بلغ الوسط الحسابي (٢.٩٣) أقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) واتجه نحو عدم الاتفاق وهذا يعني إنّ الأجور التي تمنح للملاك التمريضي غير كافية ولا تتوافق مع ما تبذله الملاك التمريضي من جهود عند تقديم العناية التمريضية للمرضى. أمّا بعد التطوير المهني بلغ الوسط الحسابي (٣.٦٤) وهي أكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) اتجه نحو الاتفاق. وكان فقرة (إن برنامج التدريب والتوجيه الذي أعطي لي عندما بدأت لأول مرة كان جيدة) كانت أقل وسط حسابي بلغ (٢.٦١) وهي أصغر من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (١.٤٣) أمّا فقرة (طبيعة عملي يشجعني وبنشاط على تطوير معرفتي ومهاراتي) بلغ الوسط الحسابي (٤.٠٠) وهي أكبر من الوسط الفرضي بالغ (٣) وهذا يدل على أن مهنة التمريض بحاجة إلى التدريب وتطوير المهارات.

جدول رقم (٥)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للروح المعنوية والالتزام التنظيمي

الأبعاد / الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الفقرة
الروح المعنوية للملاك التمريضي	٣.٦٤	٠.٥٧	الاتفاق
الالتزام التنظيمي	٣.٦١	٠.٤٣	الاتفاق
الالتزام الشعوري	٣.٤٠	٠.٦٢	الاتفاق
الالتزام المعياري	٣.٧٦	٠.٥٢	الاتفاق
الالتزام المستمر	٣.٦٨	٠.٥٠	الاتفاق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

٤- وصف المحور الروح المعنوية

تشير نتائج في جدول (٥) إلى أنّ قيمة الوسط الحسابي لمحور الروح المعنوية (٣.٦٤) وهي أكبر من الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان هذا المحور قد اتجه نحو الاتفاق والاتفاق التام بانحراف معياري (٠.٥٧) وهذا يدل على أنّ الروح المعنوية عالية في هذه المستشفى وقد احتوى هذا المحور على فقرات تبين أنّ فقرة (العمل هنا كثير وفوق طاقتنا) اتجه نحو عدم الاتفاق إذ بلغ وسط الحسابي لها (٢.٢٣) وهي أدنى وسط حسابي وهذا يدل على أنّ الملاك التمريضي ترى الواجبات والمهام التي تقوم بها ملائم لطاقته.

٥- وصف المحور الالتزام التنظيمي

تشير نتائج الواردة في الجدول (٥) إلى أنّ إجابات الملاكات التمريضية حول محور الالتزام التنظيمي ومن خلال مؤشراتنا تميل باتجاه الاتفاق والاتفاق التام بوسط حسابي (٣.٦١) وبانحراف معياري (٠.٤٢) في حين أشار المؤشرات الالتزام الشعوري بفقراتها بالاتفاق التام إذ بلغ وسط حسابي (٣.٤٠) بانحراف معياري (٠.٦٢) وقد اتجه نحو الاتفاق، وهذا يعني وجود توافق بين قيم الملاك التمريضي وقيم المستشفى والمناخ العمل الجيد التي تشعره بالاستقرار، أمّا الالتزام المعياري بلغ وسط الحسابي لها (٣.٧٦) وبانحراف معياري (٠.٥٢)

وهي تميل الى الاتجاه الاتفاق التام وهذا يعني إن الملاك التمريضي تقدم ولاءها واخلاصها للمستشفى. أما الالتزام المستمر فكان جميع فقراتها يميلُ إلى الاتفاق والاتفاق التام إذ بلغ وسط حسابي لها (٣.٦٨) وانحراف معياري (٠:٥٠). وهذا يدل على أن بقاء الملاك التمريضي في المستشفى يُعدُّ استثماراً لهم وضرورة بقدر ما هي رغبة لإنجاح المستشفى.

تحليل علاقة الارتباط والتاثير المعنوي:

- ١- تم استخراج علاقة الارتباط بين العوامل المنظمية والعوامل النفسية والمادية والروح المعنوية وظهر وجود علاقة طردية بين العوامل المنظمية والعوامل النفسية والروح المعنوية وعدم وجود علاقة ارتباط بين العوامل المادية والروح المعنوية وبذلك تم تحقيق الفرضية الأولى.
- ٢- وجود علاقة ارتباط بين العوامل (النفسية والمنظمية) والالتزام التنظيمي باستثناء العوامل المادية التي تبين عدم وجود علاقة الارتباط بينهم وبذلك تم تحقيق الفرضية الثانية.
- ٣- وجود علاقة ارتباط بين الروح المعنوية والالتزام التنظيمي تم تحقيق الفرضية الثالثة.
- ٤- تحليل علاقة تثير بين العوامل (النفسية والمنظمية) والروح المعنوية وعدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين العوامل المادية والروح المعنوية وبذلك تم تحقيق الفرضية الرابعة.
- ٥- وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين العوامل (المنظمية والنفسية) والالتزام التنظيمي وعدم وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين العوامل المادية والالتزام التنظيمي تم تحقيق الفرضية الخامسة.
- ٦- وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين الروح المعنوية والالتزام التنظيمي. تم تحقيق الفرضية السادسة.
- ٧- وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين العوامل المؤثرة والروح المعنوية مع الالتزام التنظيمي وبذلك تم تحقيق الفرضية السابعة.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- ١- الاهتمام واضح في بناية المستشفى التي تتوفر فيها الإضاءة الكافية ونظام التهوية ضرورية لتنقية الهواء وكذلك توفر الخدمات النظافة في الأقسام المختلفة، دليل على اهتمام إدارة المستشفى ببيئة العمل.
- ٢- تستخدم المستشفى (إدارة الوقت) في تنظيم ساعات العمل بوضع جداول زمنية لإنجاز الأعمال اليومية بأوقات محددة مثل: توزيع الأدوية وسحب العينات وإرسالها إلى المختبر. وتحديد المواعيد مسبقاً لإجراء الفحوصات الأخرى.
- ٣- تسود بين الملاكات التمريضية علاقة احترام والمودة والأخوة وروح الفريق والثقة بينهم وهي ضرورية لحل مشكلات العمل.

- ٤- برامج التدريب والتطوير والتوجيه التي تعطى للملاكات التمريضية عند بدئهم بالعمل غير كافية.
- ٥- تقوم الإدارة بتشجيع الملاك التمريضي في الاطلاع على برامجها وخططها لكسب العاملين وتحفيزهم للوصول إلى تحقيق أهداف المستشفى.
- ٦- آراء الملاكات التمريضية فيها نوع من حيادية بالنسبة إلى تقسيم عبء العمل وحجم العمل المكلف القيام به وجود مستويات التوظيف مناسبة لحجم العمل.
- ٧- لا تستخدم المستشفى عوازل الأصوات عند تصميم الأبنية علماً أنّها ضرورية لتقليل الضوضاء للمرضى والعاملين فيها.
- ٨- افتقار المستشفى إلى خدمات الرفاهية الاجتماعية منها عدم وجود مطاعم لتناول وجبات الطعام بدلاً من تناوله في الأقسام التي لاتخلو من التلوث وبالتالي تعرض الملاك التمريضي إلى عدوى وإصابات في غنى عنها.
- ٩- مستوى الالتزام الشعوري للملاك التمريضي باتجاه المستشفى عالية وهذا يعني وجود توافق بين قيمه وقيم المستشفى والمناخ العمل الجيد التي تشعره بالاستقرار.
- ١٠- هناك ارتباط بالالتزام المعياري التي تجعل الملاك التمريضي متمسك بالمستشفى لأنها تستحق منها: الولاء والإخلاص لتحقيق أهداف المستشفى على الرغم من أنّها لم تقدم لها المكاسب التي تستحقها أسوة بالمستشفيات الأخرى.
- ١١- الاجور المخصصة للملاكات غير كافية على الجهود التي تبذله الملاكات في تقديم الرعاية الصحية علماً أنّ العمل التمريضي فيه ضغوط نفسي وجسمي. وإذا ما قارن الأجر مع منظمات أخرى التي لا تبذل الجهود نفسها نرى فرق كبير.

التوصيات والمقترحات

في ضوء الاستنتاجات السابقة الذكر، يهتم هذا المبحث بتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يأمل أن تكون تحت أنظار الجهات ذات العلاقة، والتي يعتقد إنها يمكن أن تسهم في الوصول الى أفضل السبل الكفيلة لتحقيق الروح المعنوية العالية للملاكات التمريضية وبناء الالتزام التنظيمي في مستشفى كركوك العام.

التوصيات

- ١- وضع برنامج متكامل للرفاهية الاجتماعية للملاكات يوفر لهم عدة امتيازات منها:
- أ- إنشاء مطعم وكافيتيريا داخل المستشفى التي تقدم وجبات باستمرار ولاسيما في أوقات المناوبة الليلية.
- ب- تخصيص سيارات لنقل الملاك التمريضي من وإلى مكان العمل.

- ت- السعي لتوفير دور سكن للملاك التمريضي قربية من مكان عملهم أو منح قروض لبناء دور أو مجتمعات سكنية لحل مشكلة السكن والارتفاع الفاحش لبدلات الإيجار وبهذه الخدمة سيساهم بزيادة الالتزام بالمستشفى والاستقرار والرضا عن العمل.
- ٢- من الضروري أن تسمح إدارة المستشفى لجميع الملاكات التمريضية بالوصول إليه وذلك من خلال الوسائل التي تساعدهم برفع الغبن الناتج عن العمل بغية معالجتها.
- ٣- أن تقوم إدارة المستشفى بوضع (الوصف الوظيفي) للملاكات التمريضية تحدد فيها الواجبات والمستويات لتقليل من عبء العمل.
- ٤- تنمية مهارات الملاكات التمريضية من خلال برامج تدريب وتطوير وتقديمها بشكل يلائم مؤهلات المهنة التي تطور القدرات والمهارات المهنية اللازمة لزيادة كفاءة العمل.
- ٥- أن تقوم إدارة المستشفى بمنح الملاكات التمريضية مزايا وحوافز تميزهم عن الملاكات الطبية الأخرى لتقدير هذه المهنة العريقة.
- ٦- إيجاد وسيلة واضحة وسريعة لإيصال التعليمات وبشكل واضح في الوقت المناسب إلى الملاك التمريضي.
- ٧- وضع تشريعات تضمن تعويض الملاك التمريضي في حالة إصابات العمل أو مرضهم بالأمراض المزمنة نتيجة العمل أو غيرها.

المقترحات

- ١- إجراء مسح سنوي للحصول على المعلومات التي من شأنها مساعدة قسم الموارد البشرية في تحديد مستوى الروح المعنوية للملاكات التمريضية ولسائر العاملين ومعرفة آرائهم التي يكونوا على استعداد للمشاركة بها ولكن بشكل سري غير علني، ويتم تحليل نتائج استطلاع الرأي بواسطة موظفي قسم الموارد البشرية ثم يقدموا موجزا لقيادة المستشفى وبذلك يقوم فريق القيادة بمعالجة أي قضايا تخرج للضوء عن طريق هذا المسح.
- ٢- تأكد من الإدارة بأن تضع على الأقل موظفاً أو موظفين من قسم شؤون التمريض موجودين طوال تواجد الملاكات لحل أي مشكلة، ولاسيما بالنسبة للملاكات التمريضية الذين يعملون في دوريات مختلفة أو ساعات عمل إضافية بعد أوقات العمل الرسمية.
- ٣- إنشاء مركز لمساعدة الملاك التمريضي بوجود باحثة اجتماعية ونفسية فضلاً عن أعضاء إدارية. لياخذ هذا المركز على عاتقها مهمة مساعدة الملاكات النسوية في حل المشاكل الأسرية بغية حلها لمعالجتها، في ضوء الإمكانيات والقدرة المتاحة لهذا المركز.

٤- توفير الخدمات الصحية للملاكات التمريضية بتكاليف منخفضة أو بنسب معينة تدفعها المستشفى في حالة العلاج داخل المستشفى أو خارجها بالاعتماد على (قطع الوصولات العلاج) معتمدة رسمياً.

المصادر

أولاً: العربية

- ١- البستاني, بطرس, (١٨٦٩), قطر المحيط, مكتبة لبنان, بيروت.
- ٢- احمد, كريم ذياب (٢٠٠٧) "علاقة وأثر بعض متغيرات ظروف العمل على الروح المعنوية للعاملين" مجلة ديالى العدد ٢٨.
- ٣- الجريسي, محمد سيد الحمزاوي, ٢٠١٠ "الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء الالتزام للعاملين بمجلس الشورى السعودي" جامعة نايف للعلوم الامنية .كلية علوم الادارية.
- ٤- حنونة, سامي إبراهيم حماد (٢٠٠٦) "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة", الجامعة الاسلامية بغزة.
- ٥- الخشالي, شاكر جاد الله, ٢٠٠٣, "اثر الانماط القيادية لرؤساء الاقسام العلميه على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأدرنيه الخاصة", المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية, المجلد (٦) العدد (١).
- ٦- داغر منفذ محمد و صالح. عادل حرحوش (٢٠٠٠) نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي, دار الكتب والوثائق. بغداد.
- ٧- رتثمان, دافيد, ٢٠٠٢, " الإدارة المعاصرة "ترجمة ومراجعة, محمد الرفاعي, محمد سيد عبد المتعال, الرياض: دار المريخ.
- ٨- رضا, احمد, (١٩٦٠), معجم متن اللغة, مجلد الخامس, منشورات دار مكتبة الحياة
- ٩- رضوان, شفيق ٢٠٠٢ "السلوكية والإدارة" الطبعة الثانية, مؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع .بيروت, لبنان.
- ١٠- عبد الباقي, صلاح الدين (٢٠٠٥), "مبادئ السلوك التنظيمي",الدار الجامعية, الاسكندرية, جمهورية مصر العربية.
- ١١- عبد الحسين, باسم (٢٠١٢) "اثر التمكين العاملين في الالتزام التنظيمي" دراسة تحليلية لاراء عينة من موظفي الهيئة العامة للسدود والخزانات , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية العدد (١٣).

- ١٢- عبد الوهاب, علي محمد, وخطاب, عبيدة السيدة, ١٩٩٣, "ادارة الافراد والعلاقات الانسانية", مكتبة عين شمس, القاهرة.
- ١٣- العوفي, محمد ٢٠٠٥ م, "الثقافة التنظيمي وعلاقتها بالالتزام التنظيمي", دراسة ميدانية عن هيئة الرقابة والتحقيق بمنظمة الرياض, رسالة ماجستير.
- ١٤- فليه, عبده فاروق ٢٠٠٩, "السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية", الطبعة الثانية, دار المسيرة. عمان. الاردن.

ثانيا: الاجنبية

- 15- Day gary (2007) " Nursing morale : predictive variables among a sample of registered nursing in Australia", journal of Nursing management, vol 15, issue.
- 16- Kathleen B.Cox, 2001, " The effects of unit morale and interpersonal relations on conflict in the nursing unit", Journal of Advanced Nursing vol 35 issue 1.
- 17- Lagomarsino, R & Cardona, P., (2003), " relationship among leadership, Organizational Commitment and OCB in Uruguayan Health Institutions", Working Paper, University of Navarra, TESE Business school.
- 18- Mathebala, Mmakgomo, Roseline Jaka (2004), " modelling the relationship Between Organizational commitment leadership style . Human Resources management Practices and Organization Trust", Master thesis University of Pretoria.
- 19- Oxford, (2003), " Worked Power Dictionary", for learner of English , Oxford University press, New York.
- 20- Stapleton P, (2007) Boosting morale & improving performance in the Nursing setting Journal of Advanced Nursing, vol 15.
- 21- Vecchio, Robert P: "Behavior Technology- A new Approach to managing people at work", Gower, England, (1984).
- 22- Zayma, Zia 2011 "Job retention. & effects of organizational team building on employees morale " VOL(1) NO (7) .
- 23- Jassica E grabber 2008 " predicting changes in staff morale & burnout at community health centers participatin in the health disparities collaborative journal of Nursing management " vol (43) no(4) .
- 24- Jaros 1994 " Effective and morale commitment on the withdrawal process " An Evaluation of eight management journal vol (36).