

المستوى الوظيفي كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي للموظفين

دراسة ميدانية على عينة من عمال سونلغاز - ورقلة

**Job level as a determinant of the level of human relations and
organizational commitment of employees**

A field study on a sample of Sonelgaz - Ouargla workers

حمزة معمري

جامعة غرداية (الجزائر)، hamzahpt@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/01/01 تاريخ القبول: 2022/05/29 تاريخ النشر: 2022/06/30

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور وأثر المستوى الوظيفي في تحديد طبيعة العلاقات الإنسانية بين المشرف والعمال من جهة والعمال فيما بينهم من جهة أخرى، وتحديد مستوى الالتزام التنظيمي لديهم، ولتحقيق هذا الهدف تم تطبيق استبيانين على عينة مكونة من 156 موظفا من مؤسسة سونلغاز بورقلة، أكدت نتائج الدراسة أن المستوى الوظيفي يعتبر كمحدد للعلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل، وكذا الالتزام التنظيمي، في حين لا يؤثر المستوى الوظيفي في تحديد طبيعة العلاقات الإنسانية بين المشرف والعمال، وأن الطبقتين الوسطى والدنيا هم الأكثر تماسكا والأكثر التزاما.

كلمات مفتاحية: المستوى الوظيفي؛ العلاقات الإنسانية؛ الإشراف؛ جماعة العمل؛ الالتزام التنظيمي.

Abstract: This study aimed to reveal the role and impact of the job level in determining the nature of human relations between the supervisor and workers on the one hand, and the workers between them on the other hand, and to determine the level of organizational commitment they have. The results of the study confirmed that the job level is considered as a determinant of human relations within the work group, as well as the organizational commitment, while the job level does not affect the nature of human relations between the supervisor and the workers, and that the middle and lower classes are the most cohesive and the most committed.

Keywords: Career level; human relations; supervision; work group; organizational commitment.

مقدمة:

تعد العلاقات الإنسانية وبوصفها فنا للتعامل وسيلة فعالة لنجاح واستقرار المنظمات العالمية حاليا إذ يعد الاهتمام بالعنصر البشري والرفع من روحه المعنوية أولوية ضرورية لزيادة الدخل المؤسساتي ونجاح الاتصال والعلاقات الاجتماعية في المنظمة، فلقد أكدت العديد من الدراسات وقد أكدت العديد من الدراسات أن الاستثمار في العنصر البشري يعطي السبق التنافسي، ويؤدي إلى الفعالية المالية. بل إن درجة الاهتمام بالعنصر البشري تؤدي إلى ازدياد الدخل بنسب تتراوح بين 16% و23%. ويؤكد الكييسي (1998) على أن السلوك الإنساني أصبح المحور الأساسي والرئيسي لنجاح إدارة أي منظمة أو فشلها، بوصفه العنصر الوحيد الذي يسهم في تحريك كل الطاقات والمتغيرات، أو المدخلات في العملية التنظيمية بوجه عام، وأن مدى توظيف واستثمار تلك الموارد والطاقات هو رهن بكفاءة الفرد وسلوكه.

فقد أكدت العديد من الدراسات أنه كي تستطيع المنظمات الصمود في ظل التغيير المستمر والمنافسة من أجل البقاء، عليها أن تحافظ على العنصر البشري وتسعى إلى تحقيق التكامل والتوازن بينه وبين المنظمة التي يعمل بها، إذ أن كفاءة الموظفين والتزامهم لمنظمتهم، وتنامي الطاقات الإبداعية لديهم من العوامل الرئيسية لإنجاز أهداف المنظمات بشكل متكامل. وفي هذا الصدد يرى " تيفنت " (Thévent, 2000) إنه في مراحل التغيير تمثل إدارة العواطف جزءا هاما من ضمان النجاح وتحقيق الفعالية والمحافظة على توازن العامل والمنظمة. (مراد نعموني، 2006، ص 169). ومن هنا فإن نجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها مرتبط بشكل مباشر بمدى إيمان عمالها بتلك الأهداف وقناعتهم بها، وسعيهم للوصول لها وشعورهم بتطابقها مع أهدافهم الشخصية أو الذاتية. وعليه فإن فاعلية الموارد البشرية وحيويتها لا تقتصر على إعداد أفرادها ومستويات تدريبهم وكفاءتهم أو مؤهلاتهم العلمية والتقنية فحسب، بل تعتمد اعتمادا مباشرا على درجة ولائهم للمنظمات التابعين لها.

ويعد الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة، وبين المنظمات من جهة أخرى، وتضيف الدراسات والبحوث أن الالتزام التنظيمي يؤثر بوضوح على كفاءة وفاعلية المنظمات في الوقت الحاضر، حيث يجنبها التكاليف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية على مستوى الفرد والجماعة؛ فقد اتضح من واقع الدراسات والبحوث أن النمو

المستوى الوظيفي كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي للموظفين

الاقتصادي الذي حققته عدد من الدول مثل ألمانيا واليابان يعود إلى قوة العمالة الملتزمة حيث تبين أن 90% من نجاح المنظمات اليابانية يعود إلى الالتزام، وأن 10% تعود للمواهب والكفاءات. (سعد الدوسري، 2006).

ويقودنا البحث في الالتزام إلى مختلف مظاهر السلوك السلبية والتي تمارس في العديد من المؤسسات الجزائرية من قبل الموظفين بها، والمتمثلة في التغيب والتأخر والدوران والإهمال واللامبالاة، وعدم الإلتقان والتي أصبحت عادة الموظف الجزائري، كل هذا يعكس لنا النظرة السلبية للعمل وتجريده من قيمته والاهتمام به إلى حد اعتباره كمصدر رزق فقط. وهذه الظواهر السلوكية السلبية في العمل بمختلف أشكالها تعبر في مجموعها عن ضعف الارتباط بين الموظف والمنظمة التي يعمل بها والتي قد تنتهي بتركه لها، أو لجوئه إلى التقاعد المبكر. إن ضعف الرابطة بين الفرد والمنظمة قد يكون نتيجة اشتراك عوامل متعددة كالعلاقات الإنسانية وتظهر في العلاقة ما بين الرؤساء (المشرفين) والعمال، وعلاقة الموظفين مع زملائهم والتي على أساسها يتحدد نمط الاتصال والعمل الجماعي والفعالية التنظيمية، وفي هذا الاتجاه فلقد أشارت العديد من الدراسات على أهمية العلاقات الإنسانية في التزام الأفراد نحو منظماتهم، وانخفاض وتدني مستوى الرغبة في ترك العمل لديهم، فلقد أكد كل من محمد الطعمنة وأحمد عبد الحليم (1997) أن الالتزام التنظيمي يزداد مع زيادة كفاءة وفعالية القادة، من خلال إتباع العلاقات الإنسانية السليمة مع المرؤوسين واهتمامهم بمصالحهم، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات واحترامهم وتقدير أدائهم بصورة حقيقية وعادلة. (سعد الدوسري، 2005)، ويضيف بدر القحطاني (2001) إلى أن للعلاقات الإنسانية تأثير كبير في دعم الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للموظفين مما يزيد من بقائهم في منظماتهم ويقلل من معدلات تسربهم، حيث أكدت هذه الدراسة أن مستوى العلاقات الإنسانية مرتفع بشكل واضح في العلاقة بين الزملاء ومنخفض بشكل عام في علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، ويظهر تأثير العلاقات الإنسانية في الأشكال التالية (انعدام الاتصال الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين، عدم تلبية الرؤساء لاحتياجات المرؤوسين، عدم اهتمام الرؤساء بتقديم الحوافز لتشجيع المرؤوسين على تحقيق الأهداف، استخدام الرؤساء السلطة المطلقة لتنفيذ العمل). (محمد ناصر بن عقيل، 2006).

وضمن هذا الإطار يؤكد (Sainsaulieu,1981) على أن الالتزام يتحدد من خلال العلاقات الموجودة بين أفراد مجموعة أو فرقة العمل، وذلك من خلال عدد الاتصالات، شدة التبادلات، والفوارق الفردية بين الأشخاص.(محمد مسلم،2007)، وتشير دراسة عبد الفتاح بوخمخ (2002) إلى أن أسلوب الإشراف المطبق المتصف بعدم الفعالية لكونه يقوم على الأوامر في أغلب المواقف، ويتعد عن أسلوب الإدارة بالمشاركة، ولا يشجع المبادرة والآراء والاقتراحات، إذ لا يعبر المسير اهتماما لآراء التابعين يؤدي إلى عدم تحقيق القدر المقبول من الإشباع الاجتماعي. (بوخمخ، 2002، ص 145).

وفي دراسة طولية دامت ست (06)سنوات، توصل شيريدان (Sheridan) إلى أن عمال المؤسسات التي تهتم بنوعية العلاقات البين-شخصية تزداد فيها مدة احتفاظ العمال بمناصبهم، كما وجد غودمان وسيفينتاك (Goodman et Svyantex) أن المؤسسات التي تحتل فيها القيم الإنسانية مكانة عالية كان أفرادها أكثر فعالية في العمل. ولقد دلت بعض الأبحاث أن من أهم دوافع بقاء الموظفين في أعمالهم؛ العلاقة الجيدة مع الزملاء، وحسن اختيار المشرف وعدالته، إضافة إلى الشعور بالأمان الوظيفي وبضمان المستقبل.(أبو حمد آل علي، الموسوي، 2001).

ومن خلال نتائج العديد من الدراسات (عايدة خطاب، 1988) ودراسة (1984) , Bateman et Strasser) ودراسة رينولدز (Reynold,1947) أن الالتزام التنظيمي يتأثر بالعديد من العوامل من أبرزها نوع العمل ومحتواه وطبيعة المسؤولية المتعلقة به، والمشرف وأسلوبه وعدالته، والعلاقات الاجتماعية السائدة بين الموظفين، ونظم الاتصالات وفعاليتها.

إن فعالية العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي في المؤسسة تتأثر بطبيعة المستوى التنظيمي أو المركز الوظيفي والتي عادة ما يحدد نمط الاتصال بين المشرفين والعمال من جهة والزملاء من جهة أخرى، والذي تظهر نتائجه لاحقاً كأبرز العوامل المؤثرة في تحديد وجهات الالتزام بالمؤسسة، إذ تشير بعض الدراسات أن وجهات الالتزام (الالتزام بالمشرف، الالتزام بالجماعة أو زملاء العمل، الالتزام بالمنظمة) تمثل أداة فعالة لزيادة الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة فإدراك العلاقة الجيدة بين المشرف وتابعيه والتماسك الكبير بين فريق العمل يؤثر في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي.

المستوى الوظيفي كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي للموظفين

ومن هذا المنطلق سنحاول في هذه الدراسة الكشف عن تأثير المركز الوظيفي (المستوى الوظيفي) للفرد في علاقاته الإنسانية (العلاقة مع المشرف، العلاقة مع الزملاء) والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بورقلة، وعليه يمكن طرح التساؤلات التالية: هل تختلف طبيعة العلاقات الإنسانية بين المشرف والعمال باختلاف المستوى الوظيفي لعمال سونلغاز؟ وهل تختلف طبيعة العلاقات الإنسانية بين جماعة العمل باختلاف المستوى الوظيفي لعمال سونلغاز؟ وهل يختلف مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف المستوى الوظيفي لعمال سونلغاز؟

2- فرضيات الدراسة: وكإجابة عن التساؤلات يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- تختلف طبيعة العلاقات الإنسانية بين المشرف والعمال باختلاف المستوى الوظيفي لعمال سونلغاز.

- تختلف طبيعة العلاقات الإنسانية بين جماعة العمل باختلاف المستوى الوظيفي لعمال سونلغاز - يختلف مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف المستوى الوظيفي لعمال سونلغاز.

3- أهمية الدراسة

- نظرا لأن الدراسة الحالية تستهدف الكشف عن واقع العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي لدى إحدى أهم المؤسسات الجزائرية، فإنها تعتبر إضافة أكاديمية جديدة تسهم في إثراء المعرفة العلمية لدى المسؤولين بالمؤسسة مجال الدراسة بمختلف مستوياتهم، وكذلك المؤسسات الصناعية بالجزائر، كما أن هذه الدراسة تعتبر إثراء للمعرفة كذلك للطلبة والدارسين في التخصص.

- إن معرفة مستوى ودرجة الالتزام التنظيمي للموظفين يتيح للإدارة العليا فرصة التعرف على انطباعات الموظفين، وهذه المؤشرات تمكن المنظمة من أن تحدد موقعها أو اتجاهها قياسا إلى فترات زمنية سابقة، وبمكناها من الوقوف والتحدي في ظل التغيير التنظيمي، والتطور التكنولوجي هذا من جهة، ومن جهة أخرى يساعد الإدارة في التعرف على نفسها من خلال نظرة موظفيها إليها، كما تتعرف في الوقت نفسه على ولاء الموظفين التابعين لها.

- إن قياس الالتزام التنظيمي يشعر الموظفين باهتمام المنظمة بهم مما يساعد على تحسين وتقوية العلاقة بينهم وبين الإدارة، وفي الوقت نفسه يحقق نمطا من أنماط الاتصال يتمكن العمال من خلاله من نقل مشاعرهم ومقترحاتهم بشأن العديد من السياسات والبرامج، والتي قد يتعذر على وسائل الاتصال العادية نقلها إلى المستويات العليا، فمعرفة نمط الاتصال وطبيعة العلاقات بين المشرفين والعمال والعمال وزملائهم يحدد بشكل أو بآخر مستوى الفعالية التنظيمية بمؤسساتنا.

- إن معرفة الالتزام التنظيمي يمكن المنظمة من التعرف على مشكلات الموظفين، مشكلة دوران العمل، الغياب المتكرر، التأخر، إصابات العمل... إلخ، ومن ثم اقتراح السبل اللازمة لعلاجها أو التخفيف من حدتها، مما يسهم في الارتقاء بالعمل في المجال الصناعي التجاري، ويحقق الأهداف المنشودة منه والمخطط لها مسبقا.

4- أهداف الدراسة

- الكشف عن دور وتأثير المستوى الوظيفي على مستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي لدى عمال سونلغاز بورقلة باعتبار المستوى الوظيفي كمؤشر يتحكم في المتغيرين.
- بناء أدوات لقياس العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي.
- تقديم اقتراحات من أجل إثراء ميدان البحث...

1. الإطار النظري للدراسة

1.1. المستوى الوظيفي

يشير المستوى الوظيفي إلى المركز النسبي أو المنزلة التي يتمتع بها الفرد داخل جماعته أو المنظمة التي ينتمي إليها. (أحمد ماهر، 2003).

-المستويات الوظيفية أو التنظيمية في المؤسسة : إن توسع المنظمات وتزايد عدد العاملين بها وتعقد أعمالها، وتطور حقول العلم والمعرفة التخصصية قد استوجب تقسيم الأعمال واعتماد مبدأ التخصص، لذلك يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات وهي:

المستوى الأول: الإدارة العليا : وتشير إلى الأطر العليا المسؤولة عن أداء التنظيم والمتابعة، وتحقيق الأهداف ووضع الإستراتيجيات، وتشمل هذه الفئة (رئيس مجلس الإدارة ونوابه، رؤساء القطاعات وكبار التنفيذيين).

المستوى الثاني: الإدارة الوسطى : ويقومون بتوجيه النشاطات الوظيفية، كالتسويق والإنتاج، والتمويل وهم مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام.

المستوى الثالث: الإدارة الدنيا(الإدارة التشغيلية) : يتعاملون مع المنفذين مباشرة في ما يتعلق بتنفيذ خطط الأداء في جميع وظائف المؤسسة، ومثالهم مشرفين مراقبين وملاحظين للعمال. (حسين حريم، 2006، ص 24).

ونقصد به في هذه الدراسة، فهو ذلك التقسيم الإداري لمستويات الموظفين في هذه المؤسسة بناء على اعتبارات محددة، ويشمل ثلاث مستويات(الإطارات، أعوان التحكم، المنفذون).

-الإطار : إن كلمة إطار بمعناها الظاهري كلمة قانونية تستعمل في المؤسسات والتنظيمات، تشمل الأفراد المتحصلين على مراتب عليا في التنظيم، ومن جهته يقدم قاموس (Larousse,1990) تعريفا للإطار "هو موظف مقلد بوظيفة قيادية أو مراقبة أو إدارة تستدعي مسؤولية في نشاط المؤسسة أو إدارة خاصة، يملك تكوينا إداريا أو قانونيا أو تجاريا أو ماليا". وفي هذه الدراسة فهو كل موظف يملك شهادة جامعية أو خبرة تؤهله لمنصب الإشراف على مجموعة من العمال، يصنف ضمن الفئة العليا تتراوح رتبته ما بين الدرجتين 15 و 20 .

-عون تحكم :هو كل موظف يقوم بأعمال التنسيق والتحكم والمراقبة، ويصنف ضمن الفئة الوسطى وتتراوح رتبته ما بين الدرجتين 11 و 14 .

-عون منفذ :هو كل موظف مكلف بتنفيذ الأوامر والمهام، ويصنف ضمن الفئة الدنيا، تتراوح رتبته ما بين السادسة والعاشرة.

2.1 العلاقات الإنسانية

- العلاقات الإنسانية : هي " فن التعامل الفاضل والقائم على أسس علمية بين الفرد والجماعة في أية منظمة بطريقة واعية من الفهم، والتعاون المتبادل مع إشباع حاجات الموظفين النفسية والاجتماعية .(محمد ناصر بن عقيل، 2006، ص 36).

وقد أكدت دراسات "الهاوثورن" أهمية جماعة العمل والعلاقات الإنسانية بين الأفراد في ميدان العمل، سواء كانت تلك العلاقات بين الأفراد بعضهم البعض، أو بين المشرف ومرؤوسيه.

1. 2. 1 العلاقات الإنسانية بين المشرف والعمال : وقد تعددت تعريفات الباحثين إلى

الإشراف فقد عرفه حسين بأنه " فن التعامل مع مجموعة الأفراد يمارس المشرف عليهم سلطته بطريقة تحقق أقصى فاعلية في أداء العمل. (زياد بن عبد الله الدهش، 2006، ص 46).

وقد ركزت "فرجينيا رينسون" في تعريفها على أهمية الخبرة المهنية التي تلعب دورا هاما في نجاح العملية الإشرافية وذلك في قولها "الإشراف عملية تعليمية يتحمل فيها شخص مزود بالمعلومات والمهارات المناسبة المسؤولية في تدريب شخص أقل منه علما ومهارة". (الدهش، 2006، ص 46).

وفي نفس الصدد يعرفه أحد الباحثين بأنه " فن وعملية إقامة علاقات مهنية سليمة بين مهنيين أكثر خبرة بقصد مساعدته على أداء عمله بكفاءة أفضل." (يوسف عنصر، 2007، ص 17).

من هذا كله إن عملية الإشراف تتم من أجل القيام بعمل ما لتحقيق أهداف التنظيم من خلال وجود قيادة أو سلطة تمنح لفرد معين تجتمع فيه وظيفتا المشرف بحكم مركزه الرسمي، والقائد بحكم قدرته على التأثير في الأفراد وتوجيه سلوكهم.

وفي هذا الإطار يعرف المشرف بأنه " أي شخص يشرف على مجموعة من الأفراد أو يقود أو يوجه عمل المرؤوسين الذين يتلقون التعليمات والأوامر وينسق جهودهم، ويوجه هذه الجهود ويشرف عليها من أجل الوصول إلى الهدف. (يوسف عنصر، 2007، ص 19).

أنماط الإشراف: لقد توصلت العديد من الدراسات إلى تصنيفات متعددة لأنماط الإشراف، سواء من حيث طريقة اختيارهم، أو من حيث اتجاهاتهم، أو من حيث نوع علاقاتهم بالأفراد الذين يشرفون عليهم، فمن خلال دراسات رنيسيس ليكرت "R.Likert" فقد ميز بين نمطين للإشراف أ. الإشراف الموجه للعمال أو المرؤوسين: وفيه يعامل المشرف المرؤوسين على أساس إنساني، تسود فيه علاقات إنسانية طيبة مع الاحترام المتبادل المشرف والمرؤوسين.

ب. الإشراف الموجه للإنتاج: وهو النمط الذي ينصب اهتمامه حول الجوانب الفنية، وأساليب وطرق العمل المساهمة في تحقيق الأهداف المحددة لزيادة الإنتاج.

ويرى ليكرت (1966) أن الإشراف " عبارة عن وظيفة اجتماعية نفسية، فالمشرفون المهتمون بالعمال أو بالموظفين يزيد إنتاجهم عن المشرفين المهتمين بالعمل."

وهذا ما تؤكدُهُ إحدى الدراسات أن الإشراف الموجه للعمال يرتبط بالإنتاج المرتفع، بينما يرتبط الإشراف الموجه للعمل بالإنتاج المنخفض، ذلك أن هذا النمط الأخير يعتبر العامل مجرد قوة منتجة ينبغي أن تسخر لتحقيق مستويات أعلى من الإنتاج، أما النمط الموجه للعمال فيحافظ على كرامة وإنسانية المرؤوسين.

2.2.1 العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل : تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد

بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له. "كلما كان تفاعل الفرد مع الجماعة يحقق منافع له كان ذلك مصدرا لرضاه، وكلما كان تفاعل الفرد يخلق توترا لديه أو يعيق إشباع حاجاته أو وصوله لأهدافه كان ذلك سببا في استيائه. وطبيعي أن أثر جماعة العمل على رضا الفرد يتوقف على الفرص المتاحة له للتفاعل مع الآخرين، فإذا كانت طبيعة العمل تعيقه عن إمكانية التفاعل مع أفراد يمثلون مصدر إشباع له كان ذلك سببا في تدهور اتجاهه النفسي نحو عمله، ونفس الشيء إذا أرغمته طبيعة العمل على التفاعل والاتصال مع أفراد يعتبرون مصدر توتر له. (أحمد صقر عاشور، 1989).

لقد أغفلت مدرسة الإدارة العلمية أهمية جماعة العمل والعامل الاجتماعي داخل التنظيم، فقد أولى تايلور "Taylor" اهتماما شديدا بأداء الأنشطة الوظيفية وحفز الأفراد، وبالمقابل فقد أسهمت مدرسة العلاقات الإنسانية في تناول التنظيم من منظور اجتماعي مع التركيز على أهمية كل من معايير وقيم الجماعة في التأثير على سلوك الأفراد.

ويشير ليكرت "Likert" إلى أهمية الجماعة في قوله "الجماعة الفعالة تتصف بقدرة أفرادها على إدراك وضبط القوى الاجتماعية التي تؤثر في ديناميات الجماعة بهدف توجيه تلك القوى نحو الارتقاء بالأداء الوظيفي بدلا من العمل على إعاقته". ويرى إلتون مايو "Alton Mayo" أن التفاعل النفسي إنما يقوم على الأخذ والعطاء، حيث يصف هذه العلاقة بقوله "إن الأفراد الذين يشكلون إدارة من إدارات العمل ليسوا مجرد أفراد، بل هم يكونون جماعة يرتبط أفرادها بعلاقات تنمو وتتطور من أجل تحقيق مهام جماعية ومصالح مشتركة، سواء بين العامل وزملائه، والعامل ورؤسائه، والعامل وسياسة المؤسسة. (J-F.Amadieu, 1993, P 60).

3.1 الالتزام التنظيمي

على الرغم من تزايد عدد المهتمين بالالتزام التنظيمي فإنه لا يوجد اتفاق على تعريف محدد له، ويعود ذلك إلى تعدد المنطلقات والزوايا التي نظر الباحثون إليه من خلالها، ومن بينهم بيكر (becker, 1960)، وكانتر (kanter, 1968)، شلدون (sheldon, 1971) ، موداي وبورتر وستيرز (mowday, porter, steers, 1979)، وينر (wiener, 1982).

(Dine Blais, 2005).

وقد عرفه بوشنان " Buchanan " بأنه ارتباط وجداني بين أهداف المنظمة وقيمتها، وبين دور الفرد المرتبط بأهدافها وقيمتها وغايتها. (محمد الصيرفي، 2005، ص217).

فالالتزام عند بوشنان يتألف من عناصر هي:

أ. الاندماج: ويشير إلى الاستغراق النفسي.

ب. التوحد: ويعني اعتناق وإيمان بقيم وأهداف التنظيم.

ج. الولاء: ويشير إلى الارتباط الوجداني والتعاطفي مع التنظيم.

وقد عرفه " بورتر وآخرون " porter et al " بأنه اعتقاد قوي وقبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمتها، ورغبتهم في بذل أكبر عطاء لصالحها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها". (Porter, Steers, Mowday, Boulian, 1974, p 406).

وعليه فإن الالتزام التنظيمي يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، ويترتب على الفرد أن يسلك سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة، كالأستعداد لبذل مجهود كبير والقيام بأعمال تطوعية، وتحمل مسؤوليات إضافية.

– أبعاد الالتزام التنظيمي : يرى ماير وآخرون (Mayer et al, 1990) أن الالتزام

التنظيمي مفهوم متعدد الأبعاد والجوانب ويتكون من الأبعاد التالية (Mathebula , 2004)

Laka

أ. الالتزام العاطفي: ويعبر عن درجة تأثر الفرد بأهداف وقيم المنظمة، وهو ناتج عن

الارتباط النفسي للفرد بالمنظمة، وإيمانه القوي بقيمتها وأهدافها، وحب البقاء فيها.

ب. **الالتزام المعياري:** ويعبر عن الالتزام الأدبي والشخصي بالتمسك بقيم وأهداف المنظمة، ويكون ناتج عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية، فهو يمثل مجمل الضغوط الأخلاقية الداخلية التي تدفع الفرد للعمل في سبيل تحقيق أهداف المنظمة والتي يشعر بأنه مدين لها . (Diane Blais, 2005).

ج. **الالتزام المستمر :** وقد بدأت دراسته مع أبحاث بيكر "Becker" ويعبر عن الرغبة القوية في الاستمرار بالعمل في المنظمة، وذلك لعدم القدرة على التضحية بها، لزيادة التكاليف المترتبة على ذلك، بالإضافة إلى الاستثمارات الشخصية التي ستضيع في حالة مغادرته للمؤسسة، وشكوكه في إيجاد عمل مماثل في مكان آخر. (Allen, Meyer, 1996).

وهذه المكونات الثلاثة تؤثر في بعضها البعض، وهناك رابطة مشتركة بينها، وتتمثل في ذلك التصور الذي يعد الولاء حالة نفسية تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل بها، ولكن نجد أن طبيعة الحالة النفسية مختلفة فيما بين هذه الأنواع؛ فالموظف الذي لديه التزام عاطفي يبقى رغبة منه في ذلك، أما الذي يتمتع بالتزام مستمر قوي فيبقى لأنه يحتاج إلى ذلك، أما صاحب الولاء المعياري القوي فإنه يبقى لأنه يشعر بأنه ملتزم بذلك، ويقول في هذا وينر (winer, 1982) "الالتزام مثل الواجب" وذلك لاعتقاد الفرد بأن بقاءه وفيها لهذه المنظمة هو أفضل شيء يقوم به. (Cherbel, C, 2007). ومن المتوقع أن الفرد يمكن أن يحصل على تفهم أفضل لعلاقته مع المنظمة، عندما ينظر إلى أنواع الالتزام هذه مجتمعة.

2. الإطار الميداني للدراسة

1.2 منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للكشف عن دور وأثر المستوى الوظيفي على العلاقات الإنسانية بين العمال والمشرفين، والعلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل، والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال سونلغاز بورقلة، ومن خلال الأسئلة التي يسعى البحث للإجابة عليها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح

مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، بل ويقوم بتحليلها، وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

2.2 عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة 156 موظفا من عمال الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بورقلة وذلك على مستوى مركز التوزيع 1 بمدينة ورقلة، ومركز توزيع 2 ويتكون من فرعين ورقلة- تقرت، ومركز الإنتاج بحاسي مسعود، تم اختيارهم بطريقة عشوائية تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 54 سنة، وأقدمية من 5 سنوات إلى 20 سنة، وأغلب أفراد العينة كانت ذكور 119 موظف، وقدر عدد الإناث ب 37 موظفة، أغلبهم متزوجون 114، وعزاب 42 موظفا.

أما بالنسبة لعينة الدراسة الاستطلاعية فقد بلغ حجمها 30 موظفا من مؤسسة سونلغاز بورقلة، تتراوح أعمارهم ما بين (24-49 سنة)، 10 إناث و 20 ذكور، وذلك قصد حساب الصديق والثبات.

3.2 أدوات الدراسة

3.2.1 استبيان العلاقات الإنسانية: صمم هذا الاستبيان من طرف الباحث انطلاقا من استبيان ل عبد الفتاح بوخمحم في دراسة حول تحليل وتقييم الأداء لاتجاهات عمال بعض مؤسسات الشرق الجزائري (2002) ، واستبيان الاتجاهات نحو العمل لمحمود أحمد جودة (1999) بالإضافة إلى مقياس برجن لاتجاهات العمال نحو العمل ومقياس الاتجاهات المهنية للموظفين ل فهد يوسف الفضالة (2004) .

يتكون الاستبيان من 16 بندا تقيس العلاقات الإنسانية بين العمال والمشرفين، والعلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل بمعدل 8 بنود لكل منهما تتراوح ما بين الإيجابية والسلبية وتكون الإجابة عليها وفق مقياس " ليكرت" ذو خمس درجات (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما)، حيث يقوم العامل باختيار أحد هذه البدائل لكل فقرة، ووفقا لهذا الاختيار يتحصل العامل في البنود الإيجابية على: موافق تماما (خمس درجات)، موافق (أربع درجات) محايد(ثلاث درجات) غير موافق(درجتان)، غير موافق تماما(درجة واحدة، وتعكس

العلامة في البنود السلبية . وتجمع درجات كل الفقرات لتعطي في الأخير الدرجة الكلية للعامل حول الاستبيان، حيث تنحصر بين 16 درجة كأدنى حد إلى 80 درجة كأقصاه.

وقد تم التأكد من صدق الأداة عن باستخدام الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) حيث بلغت قيمة "ت" 7.89 وهي دالة عند مستوى 0.01 وعليه فإن الاستبيان صادق ويقيس فعلا ما أعد لقياسه . وتم التأكد من ثباته عن طريق معامل ألفا كرونباخ الذي بلغت قيمته 0.86 وهي قيمة دالة عند 0.01 وعليه فإن الاستبيان ثابت فيما يقيس .

2.3.2 استبيان الالتزام التنظيمي: لقد تم تصميمه من طرف الباحث اعتمادا على

مقياس الالتزام التنظيمي لبورتر وآخرون (Porter et al,1974)، ومقياس الالتزام التنظيمي الذي أعده ماير وآلان (Meyer, Allen,1991)، ويتكون الاستبيان في صيغته النهائية من 18 بندا تقيس ثلاث أبعاد للالتزام التنظيمي (العاطفي، المعيارى، المستمر) بمعدل ستة بنود لكل بعد، وتكون الإجابة عليها وفق مقياس "ليكرت" ذو خمس درجات (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما)، وبناء عليه نحصل على الدرجة النهائية للعامل حول الاستبيان حيث تنحصر بين 18 درجة كأدنى حد إلى 90 درجة كأقصاه.

وقد تم التأكد من صدق الأداة عن طريق الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) حيث بلغت قيمة "ت" 10.83 وهي قيمة دالة عند 0.01 مما يعني أن الاستبيان صادق . وأما الثبات فقدرت قيمة ألفا كرونباخ 0.85 وهذه القيمة دالة عند 0.01 مما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

4.2 الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد مرحلة التطبيق تم تفرغ بيانات أداة الدراسة الصالحة لغايات البحث والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية «Statistical Package For Social Science» (SPSS 19.0) وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية :

- استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) في حساب الفرضيات لإيجاد الفروق باختلاف المستوى الوظيفي.

- استعمال اختبار "ت" للفرق بين متوسطين حسابيين في حساب الصدق التمييزي لأداتي الدراسة.

- استعمال معامل "ألفا كرونباخ" لقياس ثبات أداتي الدراسة.

3. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

3.1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى : تنص هذه الفرضية على أنه تختلف

طبيعة العلاقات الإنسانية بين المشرف والعمال باختلاف المستوى الوظيفي للعمال وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب تحليل التباين الأحادي فكانت النتائج مبينة كالتالي :

الجدول 1: يبين نتائج الفروق في مستوى العلاقات الإنسانية بين المشرف

والعمال باختلاف المستوى الوظيفي للموظف

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دالة عند 0.05	0.69	2	1.565	3.131	بين المجموعات
		153	22.609	3459.196	داخل المجموعات
		155		12446.974	المجموع

يتضح من هذا الجدول عدم دلالة الفروق في آراء الموظفين نحو الإشراف أو علاقتهم مع المشرفين بين الفئات الثلاث (الإطارات، أعوان التحكم، المنفذون)، حيث بلغت قيمة "ف" 0.69 وهي غير دالة عند مستوى 0.05، وعليه فإن اتجاهات الموظفين نحو الإشراف لا تختلف باختلاف المستويات الوظيفية، فالمستوى الوظيفي لا يحدد ولا يؤثر في طبيعة العلاقات الإنسانية بين العمال والمشرفين، وهذا ما يجعلنا ننفي صحة هذه الفرضية، والقول بأن المستويات الوظيفية لا تؤثر في اتجاهات الموظفين نحو الإشراف، وتؤكد هذا نتائج دراسة عموم (2004) في أن الاتجاهات نحو الإشراف لا تختلف بين المستويات الوظيفية للعمال، ويدعم هذا ما توصلت إليه ملاك جرجس (1983) في دراستها أنه كلما كانت الاتجاهات السائدة في المؤسسة متجانسة خصوصاً بين عمالها وقادتها، كلما ساعد ذلك على تحقيق رضا عالي وزيادة في الكفاية الإنتاجية داخل المنظمات.

إن أسلوب الإشراف الذي ينتهجه المشرف مع رؤوسيه قد يكون ملائما لطموحاتهم بما يخدم أهداف المؤسسة، أو قد يكون غير ملائم بحيث يؤدي إلى نشوء الصراعات مما ينعكس سلبا على مستوى تسيير العمل وأهداف المؤسسة. فالتسيير العلمي للعمل يتطلب من الإدارة البحث في نمط الإشراف المناسب وفقا لما يحقق أهدافها وأهداف الموارد البشرية بها.

إن المشرف الجزائري يعتمد على أسلوب المراقبة الدقيقة على العمال، وإصدار الأوامر، ويمكننا أن نتصور ما قد ينشأ عن ذلك من فقدان الموارد البشرية للحماس في العمل والآثار السلبية التي تنعكس على الأداء والسلوك، إن هذا يؤكد ما توصل إليه يوسف عنصر(2007) من خلال دراسته حول خصائص الإشراف في التنظيم الصناعي الجزائري.

إن المشرفين يمكنهم المساهمة بطريقة ايجابية لتوفير الجو الملائم للعمل وتحفيز العمال، ذلك أن المشرف هو " رجل العلاقات الصناعية"، وترتبط الروح المعنوية للعمال سلبا أو إيجابا بنوع العلاقات الشخصية القائمة بين العمال والمشرفين. (إيهاب صبيح محمد زريق، 2001، ص109).

وقد توصل مورس (Morse) إلى وجود ارتباط دال بين ارتفاع الروح المعنوية وبين اتجاهات السلوك القيادي بما يتضمنه من اهتمام بالعلاقة الشخصية، والقدرة على تناول ومعالجة مشكلات الأفراد. كما اتجهت بعض الدراسات إلى محاولة تحديد العلاقة بين سمات القادة من انبساطية، وسيطرة وبين اتجاهات الأفراد نحوه. ويمتد تأثير نمط الإشراف إلى نطاق كفاءة المشرف في أداء وظيفته والتي تعكسها التمتع بالقدرات الفنية، القدرة على استخدام مختلف أنواع السلطة الفنية، وسلطة توزيع العمل، والسلطة القانونية بهدف تحقيق عامل الامتثال لتوجيهاته الوظيفية.

ويشير تاننبوم (Tannenbaum) إلى أهمية كفاءة المشرف كأحد العوامل المؤدية إلى امتثال الأفراد إلى توجيهاته وذلك بالمقارنة بعاملية الإثابة أو الإجبار، كما يتدخل أسلوب المشرف كذلك في معالجة وتناول أداء الأفراد لمختلف الأنشطة الوظيفية، وما قد يصاحبها من أخطاء في تحديد اتجاهات الأفراد نحوه.

ويؤكد هاوس (House) على أن وظيفة المشرف يجب أن تتجه نحو الارتفاع بمستوى الإثابة الشخصية والعمل على الإقلال من العقوبات التي تعترض الفرد بهدف أداء العمل وزيادة فرص الإشباع والرضا لدى الفرد. وفي هذا المجال فقد تناولت إحدى الدراسات عامل الخبرة

الإشرافية وعلاقته بانتقال الأفراد من القسم أو من التنظيم؛ فقد وجد باست "Basset" ارتباط دال في نسب الأفراد الذين ينتقلوا أو يستقيلوا من العمل، وقد أرجع هذا إلى أن مشرفي هؤلاء الأفراد يتمتعون بخبرة وظيفية تقل عن خمس سنوات. (محمد حسن رسمي، 2004).

وهكذا فإن ارتفاع المستوى المهاري الفني للقيادة الإدارية ينعكس إيجاباً على توجهات الأفراد داخل المنظمة، والتي تتأثر إلى حد بعيد بفاعلية المشرفين وبمقدرتهم على رفع مستوى الفاعلية والأداء في الجماعات التي هي تحت تصرفهم، ويتمكن المشرف من رفع الروح المعنوية للموظفين عند إتباعه أسلوب العلاقات الإنسانية، وقدرته على تنويع أدوار التخطيط وتفويض السلطة، والتخفيض من مستوى الرقابة اللصيقة. وبالرغم من هذا فإن قدرة المشرف على التأثير في اتجاهات الأفراد نحو العمل تتوقف على مدى استعداد هؤلاء وارتفاع روحهم المعنوية. وهذا ما أشار إليه "دين وآخرون" على أن قدرة القيادة على إقامة علاقات تتصف بالود والإيجابية والتعاون ترتبط بارتفاع مستوى الروح المعنوية لدى الأفراد، في حين أن الاتجاهات السلبية المتمثلة في الفردية والتنافسية لدى الأفراد تؤدي إلى ارتفاع في مستوى التبرم والرغبة في ترك العمل.

وخلافاً إلى ما توصلت إليه الدراسة الحالية، فقد أشارت دراسة مانسفيلد (1981, Mansfield) والتي قسمت فيها المستويات الإدارية إلى (عليا، وسطى، تنفيذية)، وخلص فيها إلى أن ارتفاع المستوى الإداري للمدير يجعله أقل رغبة في المشاركة المباشرة للمرؤوسين في قراراته. كما أن المديرين في المستويات الإدارية العليا يميلون غالباً إلى استخدام أسلوب القيادة التسلسلي من أجل فرض سيطرتهم وضمان تنفيذ الأوامر. (حميد مزعل، عبد اللطيف الحشالي، عواطف علي، 1994).

3. 2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تنص هذه الفرضية على أنه تختلف طبيعة العلاقات الإنسانية بين جماعة العمل باختلاف المستوى الوظيفي للعامل، وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب تحليل التباين الأحادي فكانت النتائج مبيّنة كالاتي:

المستوى الوظيفي كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي للموظفين

الجدول 2: يبين نتائج الفروق في مستوى العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل

باختلاف المستوى الوظيفي للموظف

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	118.368	59.184	2	4.37	دالة عند 0.01
داخل المجموعات	2067.959	13.561	153		
المجموع	2186.327		155		

من خلال هذا الجدول يتبين بأن هناك فروق دالة بين الفئات الثلاث في العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل فقد بلغ المتوسط الحسابي للفئة العليا م29.80، في حين كان متوسط الفئة الوسطى م31.24، وبلغ في الفئة الدنيا م31.96، وعليه فإن دالة الفروق بين المتوسطات هي ف 4.37 وهي دالة عند مستوى 0.01، وعليه يمكن القول أن الفروق دالة إحصائياً في العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل بين المستويات الثلاث لصالح الفئتين الوسطى والدنيا، أي أن المستوى الوظيفي يلعب دوراً كبيراً في تحديد طبيعة العلاقات داخل جماعة العمل، أي تتمتع الطبقتين الوسطى والدنيا بمستوى علاقات جيدة وأكثر فعالية، وهذا ما يثبت صحة هذه الفرضية وبذلك فالعلاقات الإنسانية داخل جماعة تختلف طبيعتها ودرجة تماسكها باختلاف المستوى الوظيفي وذلك لصالح الفئتين (الوسطى والدنيا).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الهادي (2002) بعنوان العلاقة بين العلاقات الإنسانية والصفات الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين، حيث وجد بأن العلاقات الإنسانية تختلف باختلاف طبيعة الوظيفة، وطبيعة العلاقات الوظيفية بين الأفراد، وإلى جانب ذلك توصل إلى وجود علاقة سلبية بين العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل والمستوى الوظيفي؛ أي أنه كلما ارتقى العامل في المستوى الوظيفي كلما كان لديه اتجاه سلبي للعلاقات الإنسانية، فالمشرف نتيجة أعباء الوظيفة والمسؤولية يجد نفسه أمام مجموعة من الضغوط والتي تؤثر بشكل أو بآخر على مستوى علاقاته الاجتماعية. وفي هذا السياق استخدم كورنوسر (Kornhouser) مجموعة من المقاييس الخاصة بالقلق، تقدير الذات، العدوانية، الاجتماعية، الصداقة، الروح المعنوية، والرضا العام بهدف تحديد مستوى الصحة النفسية للفرد وعلاقتها بالحرية الوظيفية ونطاق

المسؤولية؛ وقد انتهى إلى وجود علاقة موجبة دالة بين الحرية الوظيفية، استقلال قدرات الفرد وبين مستوى صحة الفرد النفسية. (محمد حسن رسمي، 2004).

ويدعم هذه النتيجة كذلك ما توصل إليه بدر القحطاني (2001) بأن مستوى العلاقات الإنسانية مرتفع بشكل واضح في العلاقة بين الزملاء، وينخفض مستواها بشكل عام في علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، ويرجع ذلك إلى:

- انعدام الاتصال الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين.

- رغبة الرؤساء في تنفيذ التعليمات دون نقاش.

- استخدام الرؤساء السلطة المطلقة لتنفيذ العمل. (محمد ناصر بن عقيل، 2006).

وعلى هذا فإن ارتفاع مستوى العلاقات الإنسانية بين الزملاء يدل على أن المناخ الاجتماعي السائد مناسب لكل من الطبقتين الوسطى والدنيا، وهذا ما يؤكد أهمية جماعات العمل والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد في ميدان العمل، فحرية الأفراد الانتماء إلى جماعات يمكنهم من تحقيق الإشباع لحاجاتهم الإنسانية المتنوعة.

3.3 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: تنص هذه الفرضية على أنه يختلف

مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف المستوى الوظيفي للعمال وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب تحليل التباين الأحادي فكانت النتائج مبيّنة في الجدول التالي:

الجدول 3: يبين نتائج الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف المستوى الوظيفي للموظف

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	905,188	452.594	2	6	0.01
داخل المجموعات	11541.787	75.437	153		
المجموع	12446.974		155		

كما هو موضح في هذا الجدول أنه توجد فروق دالة بين الفئات الثلاث (الإطارات، أعوان التحكم، المنفذون) في الالتزام التنظيمي، فقد بلغ المتوسط الحسابي للفئة العليا في هذا المتغير م: 59.61، في حين كان متوسط الفئة الوسطى م: 63.81 وبلغ في الفئة الدنيا م 65.42 وعليه

المستوى الوظيفي كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي للموظفين

فإن دالة الفروق بين المتوسطات هي ف: 6 وهي دالة عند مستوى 0.01. وعليه يمكن القول أن هناك فروق دالة إحصائية في الالتزام التنظيمي بين المستويات التنظيمية الثلاث لصالح الفئتين الوسطى والدنيا.

لذا فإن للمستوى الوظيفي تأثير على الالتزام التنظيمي وذلك لصالح الفئتين (الوسطى، الدنيا)، أي بمعنى أن انخفاض المستوى الوظيفي للموظف يزيد من تمسكه بالمؤسسة والوظيفة ويقلل من رغبته في ترك العمل والمنظمة، وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات، فقد أكدت دراسة صلاح المعيوف (2002) أن الموظفين في المراتب الدنيا أعلى ولاء من الموظفين في المراتب الوسطى والعليا. كما كشفت دراسة فضيلي الفضيلي (1997) بأن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين الالتزام التنظيمي والمستوى الوظيفي؛ أي أنه كلما ارتفع الموظف في المستوى الوظيفي قل التزامه، ويدعم هذه النتيجة كذلك ما توصل إليه عبد الله السلامة (2000) إلى وجود ارتباط عكسي قوي ذي دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والمستوى الوظيفي للموظفين.

إن تصنيف المستويات الوظيفية في المؤسسات الجزائرية يتم على أساس المستوى العلمي للموظف، فالإطارات هم الأعلى في الدرجة العلمية والأكثر تكويناً. وانطلاقاً من هذا فقد دلت دراسة علي العضايلة (1995) على وجود علاقة سلبية بين الالتزام التنظيمي والمؤهل العلمي. (محمد بن غالب العوفي، 2005). وحسب صلاح المعيوف (2002) فإن الالتزام التنظيمي ينخفض كلما ارتفع المستوى التعليمي للموظف.

وفي نفس السياق فقد وجد موداي وآخرون (Mowday et al, 1982) أن هناك علاقة سلبية بين التكوين والالتزام التنظيمي، ذلك أن الشخص الأكثر تكويناً لدينا أكثر مغادرة للمؤسسة.

وقد دلت دراسة عبد الله الطحيم (1996) على وجود علاقة سلبية بين المستوى التعليمي والالتزام التنظيمي. (سعد الدوسري، 2005، ص 135). وترجع أسباب ذلك إلى ارتفاع مستوى طموح الفرد المؤهل وسعيه المستمر لتحقيق عائد مادي ومعنوي أفضل، علاوة على تزايد الخيارات والبدائل الوظيفية أمام الفرد كلما ارتفع تأهيله العلمي، أو أن الأفراد ذوي التكوين العالي لهم تطلعات لا تستطيع المنظمة إشباعها.

إن هذه الحقيقة تبرز واقع المؤسسات الجزائرية حاليا فأعلى نسبة لمغادرة الموظفين لمراكز عملهم كانت تمثل الكفاءات العلمية (الإطارات)، وهذا نتيجة سعي الشركات الأجنبية لاجتذاب اليد العاملة المؤهلة الجزائرية، وذلك عن طريق الإغراءات المالية وغيرها، وما يقابله من تهميش لدور هؤلاء في المؤسسات الجزائرية.

وعلى النقيض من هذا فقد أكدت دراسة بيكر (Becker, 1992) أن هناك علاقة طردية (موجبة) بين المستوى التعليمي والالتزام التنظيمي، وهذا يعني أن الموظفين الأكثر تعلمًا هم الأكثر التزامًا للمنظمة التابعين لها.

وفي نفس السياق فقد توصل كل من عبد الرحمان القطان (1987)، آدم العتيبي (1993) وعبد العزيز تقي (2002) إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي والالتزام التنظيمي، أي كلما ارتفع المستوى العلمي للموظف كلما ارتفعت درجة التزامه التنظيمي. (سعد الدوسري، 2005).

ويرجع هذا إلى أن ارتفاع المستوى التعليمي للموظف يجعله يدرك ما يجب عليه فعله وما يمكن أن يقدمه لهذه المنظمة، وتوقعاته بمصير هذه المؤسسة في ظل التعبير المستمر فهو يضع اعتبارات معينة تركز على تصور علمي دقيق يركز بالدرجة الأولى على مدى استفادته من تطوير معارفه وزيادة خبرته من خلال ما تقدمه له المؤسسة من فرص للتكوين والتقدم الوظيفي. وفي اتجاه آخر يؤكد العبادي (1999) على عدم وجود علاقة بين المستوى الوظيفي والالتزام التنظيمي؛ وهذا يعني أن الالتزام التنظيمي لا يختلف باختلاف المستوى الوظيفي للموظف. (خالد أحمد الوزان، 2006).

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور وتأثير المستوى الوظيفي للعامل بمؤسسة سونلغاز بورقلة على مستوى العلاقات الإنسانية بين العمال والمشرفين من جهة، والعلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل من جهة أخرى، وكذا معرفة تأثير المستوى الوظيفي في تحديد مستوى الالتزام التنظيمي، ولتحقيق ذلك تم تطبيق استبيانين لقياس العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز مكونة من 156 موظفا مقسمة في ثلاث فئات (الإطارات، أعوان التحكم، المنفذون)، وباستخدام المنهج الوصفي والوسائل

المستوى الوظيفي كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي للموظفين

الإحصائية الملائمة، توصلت نتائجها إلى أن هناك اختلافات في طبيعة العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل والالتزام التنظيمي باختلاف المستوى الوظيفي وذلك لصالح الفئتين الوسطى والدنيا أي أنهما أكثر فعالية وأكثر التزاما على غرار الطبقة العليا (الإطارات)، في حين أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في العلاقات الإنسانية بين العمال والمشرفين تعزى للمستوى الوظيفي للعمال، ومن هذا فإن المناخ السائد بالمؤسسة يساهم في زيادة الفعالية وأكثر ملاءمة للطبقتين الوسطى والدنيا، وبالتالي يؤثر بشكل أو بآخر في مستوى الأداء والإنتاجية داخل المؤسسة.

اقتراحات: من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح ما يلي :

- إثراء الوظائف وذلك بإدخال عناصر جديدة في مركز العمل كي يبدو هذا المركز أكثر جاذبية وأهمية بالنسبة للعمال.

- إتاحة الفرص لمشاركة العمال في جميع مراحل العمل وصنع القرار في المنظمة.

- إعطاء العامل المكانة الوظيفية والاجتماعية المناسبة لمستواه.

- العمل على إشباع الحاجات الإنسانية للعمال في المنظمة.

- العمل على تحسين المناخ التنظيمي.

- ضرورة تحديد ووضوح الأهداف والأدوار المطلوب من العمال تحقيقها أو القيام بها.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- جودة محفوظ أحمد (1999)، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات . ط 3 عمان : دار زهران للنشر والتوزيع.
- 2- حريم حسين (2006) مبادئ الإدارة الحديثة(النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة . ط 1 عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 3- رسمي محمد حسن (2004) السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية . ط 1 الإسكندرية : دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر.
- 4- رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي . (2001) وظائف المنظمة المعاصرة" نظرة بانورمية عامة . " ط 1 عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 5- زريق إيهاب صبيح محمد (2001) العلاقات الصناعية وتحفيز الموظفين . القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- 6- الشماع خليل محمد حسن ، حمود خضير كاظم (2005) نظرية المنظمة . ط 2 عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- 7- الصيرفي محمد (2005) السلوك التنظيمي . ط 1 . ج 1 . الإسكندرية : مؤسسة حورس .
- 8- عبد الباقي صلاح الدين محمد (2004) السلوك الفعال في المنظمات . الإسكندرية : الدار الجامعية .
- 9- عاشور أحمد سقر (1989) السلوك الإنساني في المنظمات . الإسكندرية : دار المعرفة
- 10- عنصر يوسف (2007) الإشراف والتنظيم الصناعي في الجزائر . قسنطينة : مخبر (علم اجتماع الاتصال) جامعة منتوري .
- 11- فليه فاروق عبده، عبد المجيد السيد محمد (2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية . ط 1 . عمان : دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع .
- 12- ماهر أحمد (2003) الإختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد . الإسكندرية : الدار الجامعية .
- 13- مسلم محمد (2007) مدخل إلى علم النفس العمل . ط 1 الجزائر : دار قرطبة للنشر .

الأطروحات :

- 14- بن عقيل ناصر بن محمد (2006) العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي . رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية . جامعة نايف للعلوم الأمنية . السعودية .
- 15- الدهش زياد بن عبد الله (2006) المتغيرات التنظيمية والوظيفية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي وفقا لنظرية هيرزبرغ . رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية . جامعة نايف للعلوم الأمنية . السعودية .
- 16- الدوسري سعد بن عميقان سعد (2005) ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية . رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية . جامعة نايف للعلوم الأمنية . السعودية .
- 17- العوفي محمد بن غالب (2005) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي . رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية . جامعة نايف للعلوم الأمنية . السعودية .
- 18- نعموني مراد (2006) علاقة القيم واتساقها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي ، رسالة دكتوراه غير منشورة . جامعة الجزائر .
- 19- الوزان خالد محمد أحمد (2006) المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي . رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية . جامعة نايف للعلوم الأمنية . السعودية .

المقالات :

- 20- بوخخم عبد الفتاح، (2002) تحليل وتقييم الأداء الاجتماعي في المنشأة الصناعية -مجلة العلوم الإنسانية . قسنطينة . العدد : 18 ، ص ص : 125 - 146 .
- 21- مزعل فاضل حميد، الخشالي فيصل عبد اللطيف، حسن عواطف علي (1994) الأبعاد التنظيمية وأثرها في أنماط القيادة) دراسة سلوكية .مجلة دراسات . عمان . المجلد : 21، العدد : 02
- 22- الفضيلي فضيلي صباح . (1997) ، علاقة الالتزام التنظيمي بعلاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه والمتغيرات الديمغرافية .مجلة الإدارة العامة .الرياض . المجلد : 37، العدد: 11.

- 23-Amadiou.J.F (1993).Organisation et travail. Coopération, conflit et marchandage. Ressources humaines. Paris : Vuibert.
- 24-Allen, N. & Meyer, J.P. (1996). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology.vol: 63, pp: 1-18.
- 25-Caroline VAHE-HENNEQUIN. La métamorphose des organisations : l'implication organisationnel dans la structure de type réseau-Le cas de la franchise.GERGORS. Université paris.
26. Charbel Chedrawy(2007). L'influence de la formation continue sur l'implication organisationnelle des salariés : un état de l'art. journée internationale de management. Université paris. Février 2007.
- 27- Diane Blais, les déterminants de la satisfaction au travail et de l'intention de rester, cahier de recherche exploratoire de cours, instrument de recherche en gestion de projet, 2005, vol :2 , N°1, pp :1-27.
- 28-Mowday R.T., Porter L.W. et Steers R.M. (1982), Employee-organization : the psychology of commitment, absenteeism and turnover, New-York, Academic Press
- 29- Barbara B.Brown(2003). Employees' organizational commitment and their Perception of Supervisors'. These doctorat.virginia.
- 30- Laka-Mathebula, MR (2004). Modelling the relationship between organizational commitment, leadership style, humain resources management practices and organizational trust. These doctorat in organizational behaviour.university of Pretoria.january 2004.