

أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي المساهمة في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية –دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بميلة-

Foundations of positive organizational psychology that contribute to the establishment of positive work environment –a field study at the hospital institution in Mila-

مريم زعبيط^{1*}، نبيلة بوودن²

¹ جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2 (الجزائر)، meriem.zaibet@univ-constantine2.dz

² جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2 (الجزائر)، nabila.bououden@univ-constantine2.dz

تاريخ القبول:2022/03/29

تاريخ الإرسال:2022/01/16

ملخص:

تعتبر الإيجابية التنظيمية واحدا من المساعي التي تحاول المنظمات الحديثة تحقيقها في إطار نظرة شمولية تتجاوز المفاهيم التقليدية في العمل، لتتبنى مقومات علم النفس التنظيمي الإيجابي كأساس لتحقيق ذلك. لهذا جاءت هذه الدراسة بهدف تحديد بعض أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي المساهمة في التأسيس لبيئة عمل إيجابية في المنظمة الجزائرية بناء على آراء مستخدمي قطاع الصحة، وذلك من خلال تسليط الضوء على متغيرات الاحترام التنظيمي، الثقة التنظيمية والقيادة الإيجابية. حيث تم اعتماد المنهج الوصفي واستخدام استبيان مكون من 40 عبارة كأداة لجمع البيانات وزع على عينة تضم 30 طبيبا و67 شبه طبي. دلت النتائج المتوصل إليها أن أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي الثلاث التي تناولتها الدراسة (الاحترام التنظيمي، الثقة التنظيمية والقيادة الإيجابية) تساهم بدرجة مرتفعة في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية.

كلمات مفتاحية: علم نفس تنظيمي إيجابي؛ بيئة عمل إيجابية؛ احترام تنظيمي؛ ثقة تنظيمية؛ قيادة إيجابية.

Abstract:

Organizational positivity is one of the endeavors that modern organizations try to achieve in the context of a holistic view that goes beyond traditional concepts of work, to adopt positive organizational psychology as a basis of achieving this. This study aims to identify some of positive organizational psychology bases that contribute to the establishment of a positive work environment in the Algerian organization based on the opinions of the health employees by highlighting the variables of organizational respect, organizational trust and positive leadership. The descriptive approach was adopted and a questionnaire was used as a data collection tool which was distributed to a sample of 30 doctors and 67 paramedics. The study concluded that the three bases of positive organizational psychology contribute to a high degree in establishing a positive work environment.

Keywords: positive organizational psychology; positive work environment; organizational respect; organizational trust; positive leadership.

1- مقدمة

لم يعد الحديث عن تطور المنظمات واستمرارها منحصرا في نطاق تحسين ظروف العمل الفيزيكية، توفير فرص التعلم والترقي ولا حتى في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وما يترتب عن ذلك من آثار ومنافع تعود على الفرد والمنظمة على حد سواء، بل إن الاهتمام بالموارد البشري أضى ضرورة حتمية فرضها المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية لأنه يشكل رأس المال الحقيقي الذي تتغنى به المنظمات على اختلاف أنواعها وطبيعة نشاطاتها وتنافس في الحفاظ عليه والاستثمار فيه، كونه سلاحها الرئيسي لمواجهة التطورات المتسارعة والدائمة التي يشهدها العالم اليوم وسبيلها نحو الرقي والازدهار.

وتتعدد الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمات في سعيها للاستثمار في رأس المال البشري كون الأمر لم يعد مقتصرًا على النشاطات المعتادة لإدارة الموارد البشرية من اختيار وتكوين وتنمية وترقية، وتعداها من مجرد تحسين لظروف ممارسة الأعمال إلى ما هو أبعد من ذلك، وهذا بخلق بيئة عمل إيجابية مفعمة بعوامل تحقيق السعادة في مكان العمل الذي يشعر فيه العاملون بالفخر بانتمائهم إليه، وتولد لديهم مشاعر البهجة والحماس عند الالتحاق به. فمكان العمل الذي يتحلى بهذه المواصفات من شأنه خلق بيئة عمل إيجابية ترتكز لا محالة على فنيات واستراتيجيات علم النفس التنظيمي الإيجابي الذي يهتم بالراحة النفسية في العمل أو ما يعرف كذلك بحسن الحال في العمل. فما يعيشه الفرد في العمل يؤثر على حياته عموما داخل وخارج المنظمة، وبالتالي فحسن الحال النفسي والرضا في العمل يقع على رأس النتائج الإيجابية لممارسات علم النفس الإيجابي في منظمات الأعمال لتحسين الرضا عن الحياة، صحة بدنية أحسن، أداء وظيفي مرتفع والتزام وولاء أكثر وعيا اتجاه المنظمة وتغيب أقل عن العمل.

ومن بين الاستراتيجيات المعتمدة لتحقيق هذا المسعى نجد تقليص متطلبات المهام، تنمية الموارد والدعم الاجتماعي، مساعدة ومساندة الآخرين والثقة المتبادلة التي تنشأ بينهم، الاحترام والتقدير السائد بين زملاء العمل، أسلوب القيادة الإيجابي الذي يمارسه المشرفون. والمؤسسات الاستشفائية كغيرها من المنظمات وبحكم نوع الخدمات التي تقدمها وهي ذات طابع إنساني يتخلله الاحتكاك الدائم بالمرضى وأهاليهم تجعل من مناخ العمل يعج بالضغوط والصراعات مما قد يؤثر على أداءهم وعلاقاتهم داخل وخارج المؤسسة. لذا أضحت مهمة خلق بيئة عمل إيجابية من الأولويات التي تقع على عاتق الإدارة وعليها أن تسعى إلى تحقيقها، وهذا باعتماد بعض الأسس التي يقوم عليها علم النفس التنظيمي الإيجابي كالثقة والاحترام التنظيميين والقيادة الإيجابية. انطلاقا من ذلك جاء تساؤل إشكالية هذه الدراسة كالتالي:

ما هي أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي المساهمة في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بالمؤسسة الإستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة؟
للإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة صيغت الفرضيات التالية:

• الفرضية العامة:

تساهم أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بالمؤسسة الإستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة.

• الفرضيات الجزئية:

- يساهم الاحترام التنظيمي في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بالمؤسسة الإستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة.

- تساهم الثقة التنظيمية بين الزملاء في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بالمؤسسة الإستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة.

- تساهم القيادة الإيجابية في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بالمؤسسة الإستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة.

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الإيجابية في مكان العمل نظرا للمكانة التي أصبح يتبوؤها علم النفس الإيجابي في مختلف مجالات الحياة عموما وفي مجال العمل والتنظيم على وجه الخصوص، لذا تبنت المنظمات على اختلاف طبيعتها ونشاطاتها المفاهيم الحديثة في علم النفس الإيجابي لخلق بيئة عمل إيجابية واعتماد مختلف أبعاده على غرار الاحترام التنظيمي، الثقة التنظيمية والقيادة الإيجابية كقواعد أساسية من شأنها الإسهام في ترسيخ هذا المفهوم والتأسيس له. ومن بين الدراسات التي تناولت مواضيع في هذا السياق نجد:

- دراسة روبرت ليفرينغ وميلتون موسكوفيتز (1993) (Robert Levering et Milton Moscovitz) والتي تبحث في موضوع مكان العمل الرائع، بالاعتماد على إجراء مقابلات مع موظفين على مدى عقد من الزمن ضمن التحضيرات لإصدار كتاب "أفضل 100 شركة للعمل في أمريكا". بعد فرز البيانات المستقاة من المقابلات تم التوصل إلى تحديد الأبعاد المساهمة في بناء نموذج لمكان العمل الرائع أو Great Place To Work انطلاقا من آراء الموظفين، وقد بينت النتائج المتوصل إليها ما يلي:

أماكن العمل الرائعة تبنى من خلال علاقات العمل اليومية التي يعايشها الموظفون، وتعد الثقة بمثابة العامل المشترك الأكبر فيها من وجهة نظر الموظفين. فمكان العمل الرائع هو ذلك الذي يشعرون فيه بالثقة في الأشخاص الذين يعملون لديهم وكذا أولئك الذين يعملون معهم. فالثقة هي المبدأ الذي يحدد أماكن العمل الرائعة، وتنشؤ من خلال مصداقية الإدارة والاحترام الذي

يشعر به الموظفون خلال التعامل معهم، فتتقن الموظفين في زملائهم وقادتهم تساعد على بناء فريق عمل مميز ويسهم في تحقيق رؤية المؤسسة وأهدافها الإستراتيجية.

وينعكس الاحترام السائد بين الموظفين على شعورهم بقدرتهم على التعامل مع زملائهم بأريحية وكذا قدرتهم على إظهار مواهبهم. ويتأتى ذلك من خلال قيام المديرين بتحديد أسلوب التعامل مع الموظفين وكذا تحديد معيار السلوك المتوقع في العمل، إضافة إلى الإشادة بأهمية عملهم ومساهماتهم المهنية. (الهيئة الاتحادية للموارد الحكومية، 2016، الصفحات 8-19)

- دراسة مارتين أندرو (Martin Andrew) سنة 2005 بعنوان "دور علم النفس الإيجابي في زيادة الرضا والدافعية والإنتاج في أماكن العمل"

استهدفت التعرف على دور علم النفس الإيجابي في زيادة الرضا والدافعية والإنتاجية في أماكن العمل، واعتمدت هذه الدراسة على استخدام العديد من التقنيات الإيجابية لزيادة التوجه الناجح لدى الفرد مثل زيادة الرعاية النشطة الذي يعد وسيلة مفيدة في تدعيم السمات المحورية للمناخ الإيجابي في مكان العمل والذي يتضمن: مرونة العمل، أساليب الإدارة، القيادة الديمقراطية، قيم الفرد المرتبطة بمهامه ونتائجه في العمل ومركزية العلاقات في الأداء. وأكدت الدراسة أن علم النفس الإيجابي له دور في زيادة مستوى الدافعية والإنتاج في العمل. (الفخراي و الوكيل، 2014، الصفحات 361-362)

- دراسة مصباح مسلم المجالي (2017) بعنوان توظيف مفاهيم علم النفس الإيجابي في السلوك القيادي لدى القيادات الإدارية والأكاديمية في الجامعات -قيادة الفريق أنموذجا-

كان الهدف من هذه الدراسة توظيف فنيات واستراتيجيات علم النفس الإيجابي بما يساعد في بناء المهارات القيادية المختلفة وقيادة الفريق بشكل خاص من خلال الربط بين المهارات الإدارية والمهارات النفسية في شخصية القائد. وقد خلصت الدراسة إلى أن مهارات قيادة الفريق هي أحد العناصر الرئيسية للقيادة التي تحتاج إلى توظيف المهارات النفسية بشكل يساعد قائد الفريق على تقبل ذاته وتقديرها وتوكيدها وتعزيز مهاراته الاجتماعية والتواصلية واستغلال طاقاته وقدراته النفسية المختلفة بما يحقق الاستقلالية والاعتماد على النفس في اتخاذ زمام المبادرة في الكثير من المواقف ذات العلاقة بطبيعة المهام الملقاة على عاتقه وقدرته على التطوير وكسب ثقة المرؤوسين مما يساعد في توظيف هذه الجوانب النفسية في شخصية القائد على استثمار قدرات فريقه وزيادة قدراتهم الإبداعية والإنتاجية وبناء جسور الثقة بينهم بما يساعدهم في تحقيق رسالة ورؤية المؤسسات والمنظمات التي يقودونها. كما أن نجاح عمل الفريق وتحقيقه لأهدافه يعتمد بشكل أساسي على ما يمتلك قائد الفريق من مهارات في قيادة فريقه. فتحقيق أفضل العوائد للمورد البشري واستثمارها الاستثمار الأمثل من خلال توفير قيادة تتصف بالمهارة لضمان التحسن المستمر لأداء الفريق والتغلب على ما يواجهه من عقبات تعيق أعماله.

ومن أهم المهارات الرئيسية المؤثرة في قيادة فرق العمل –إضافة إلى المهارات الإدارية والتنظيمية- أن يمتلك القائد خصائص نفسية وشخصية إيجابية قائمة على التفاؤل والانبساط والنظرة الإيجابية للحياة والقدرة على كسب ثقة الفريق والشعور بالسعادة والأمل والإقناع وقوة الحجة وكسب التأييد والجذب والقدرة على مواجهة الضغوط والتعامل معها بإيجابية وحسن التصرف والتقبل والتفكير الإيجابي وتنظيم وتعزيز الذات. وكذا القدرة على كسب ثقة أعضاء الفريق ورفع الروح المعنوية لديهم وزيادة دافعيتهم نحو العمل، القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات، البعد الروحي الذي يتطلب الشعور بالقيم والمبادئ التي تحكم العمل وتساعد في تحديد رؤيته لمساعدة رؤوسيه على إنجاز المهام واكتساب مهارات تؤهله لبناء جسر من الثقة والتواصل والتحدث والاستماع والنظرة الإيجابية للحياة والقدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة. (المجالي، 2017)

تناولت هذه الدراسات موضوع علم النفس الإيجابي وبيئة العمل الإيجابية من جوانب متعددة كل واحدة حسب الهدف الذي ترمي إليه، فدراسة ليفرينغ وموسكوفيتز التي كانت تهدف إلى تصميم نموذج لمكان العمل الرائع، بينت المكانة التي تحتلها كل من الثقة التنظيمية والاحترام التنظيمي بين الزملاء لتكوين فريق عمل متميز الأمر الذي يساهم بشكل فعال في خلق مناخ عمل إيجابي.

أما دراسة مارتين أندرو فقد أبرزت دور علم النفس الإيجابي وأهمية اعتماد تقنياته الإيجابية وعلى رأسها نمط القيادة، وانعكاس ذلك على الرضا والدافعية لدى العاملين. في حين تناولت دراسة مصلح سالم المجالي فنيات علم النفس الإيجابي المساعدة على اكتساب المهارات القيادية وطرائق توظيفها.

وهذا يتجلى من خلال هذه الدراسات أن تطبيق مبادئ علم النفس الإيجابي في مجال العمل قد يأخذ مناحي عديدة تختلف حسب طبيعة الدراسة والهدف منها، وهي في مجملها تصبو إلى تبني استراتيجيات علم النفس التنظيمي الإيجابي لخلق بيئة عمل إيجابية.

2- علم النفس التنظيمي الإيجابي

2-1- نشأة علم النفس التنظيمي الإيجابي

في ضوء تاريخ تطور علم النفس في عالم الشغل، من الملاحظ أن دراسة العوامل النفسية المساعدة على التكيف في البيئة التنظيمية كانت دائما حاضرة في علم النفس. إذ تناولت العديد من الدراسات تحسين ظروف الأفراد في المنظمة على غرار دراسات الهاوثورن (Hawthorne) في مصانع وسترن إليكتريك (Western Electric) التي بينت أن الاهتمام بالعاملين من شأنه التأثير على أداءهم. كذلك أوضحت نتائج الدراسات الأولى حول نمط القيادة الديمقراطي وإعادة تحديد إطار عمل أكثر استقلالية -والأخذ بعين الاعتبار خصائص العمل- أن لها أثارا أكبر على تكيف العامل

والمنظمة على حد سواء. لكن ورغم جهود هذه الدراسات وتدخلات علم النفس التنظيمي التي تناولت بالخصوص إيجاد حلول للمشاكل السائدة في العمل بدلا من دراسة العوامل التي تقود إلى الأداء الأمثل، فالبحوث التقليدية في المجال التنظيمي اتجهت بوضوح نحو المواضيع السلبية كالإجهاد، الاحتراق الداخلي، تقليص عدد العمال وضغط المشرفين.

حتى وإن كان اهتمام علم النفس الإيجابي بالمنظمات دائم الحضور، فإن الانطلاقة الحقيقية لعلم النفس التنظيمي الإيجابي كانت خلال ندوة ديسمبر 2001 التي نظمتها جامعة ميشيغان من طرف كيم كامرون (Kim Cameron)، جاين دولتون (Jane Dultton)، وروبير كوين (Robert Quinn)، هذه الانطلاقة تجسدت من خلال المجلد الذي نشره هؤلاء الثلاث سنة 2003 والمعنون بـ: "Positive Organizational Scholarship : foundations of a new discipline" حرر من قبل فريق يتكون من الباحثين الرواد في علم النفس الإيجابي الذين طبقوا مبادئ علم النفس الإيجابي في المنظمات من أمثال: إيمونز (Emmons)، فريدريكسون (Fredrickson)، بارك (Park)، بيتيرسون (Peterson) وسيليغمان (Seligman) وآخرين مختصين في علم النفس التنظيمي الذين أدمجوا معارفهم حول المنظمات مع المبادئ الأساسية لعلم النفس الإيجابي مثل: باغازي (Bagazzi)، كليفتون (Clifton)، ويك (Weick) كالقوة، المرونة، العرفان والمشاعر الإيجابية. (Martin-Krumm, 2013, p. 28)

2-2- تعريف علم النفس التنظيمي الإيجابي

يقع علم النفس التنظيمي الإيجابي في نقطة التقاطع بين علم النفس التنظيمي وعلم النفس الإيجابي التقليدي، فالأول يهتم بالعلاقة فرد-منظمة والثاني يهتم بالعوامل التي توصل إلى الأداء الأمثل، وبهذا يعتبر مجال بحثه هو العوامل التي تقود إلى الأداء الأمثل في مجال العمل لدى الفرد والمنظمة في آن واحد، وذلك من خلال الاهتمام بالطرق التي من شأنها مساعدة المنظمة والعاملين على الازدهار والتطور إيجابا، وكذا بالعمليات والظروف التي تسمح بنشوء الظواهر الإيجابية من منطلق كون الإنسان يميل وبصورة طبيعية إلى النمو الإيجابي واضعا جانبا كل ما هو سلبى. ليشمل بهذا تعريف علم النفس الإيجابي دراسة العوامل التي تتيح الأداء الأمثل وتطبيقها بالنسبة للأفراد وكذا المنظمات والمؤسسات. (Boniwell & Chabanne, 2017, p. 33)

وقد أشير إلى علم النفس التنظيمي الإيجابي بعدة مصطلحات مثل علم النفس الإيجابي في العمل، بيئة العمل الإيجابية، المنظمة الإيجابية وعلم النفس الإيجابي الموجه نحو العمل والمنظمات، فعلم النفس التنظيمي الإيجابي يعنى بالدراسة العلمية والتطبيقات المنبثقة عنها للعوامل الفردية والتنظيمية التي تسمح للفرد والمنظمة على حد سواء بالتطور والوصول إلى الأداء الأمثل. ويشير هذا التعريف إلى خمس نقاط مهمة هي:

- التركيز على الدراسة العلمية والتدخلات الناجمة عنها.
- أنشطة علم النفس التنظيمي الإيجابي موجهة نحو الوصول إلى الأهداف الإيجابية أكثر منه نحو تفادي النتائج السلبية.
- علم النفس التنظيمي الإيجابي يهتم بمحددات العوامل الإيجابية في السياق التنظيمي.
- العوامل المدروسة تهتم بالفرد والمنظمة.
- الأداء الأمثل -والذي عادة ما يخلط بينه وبين الأداء الأقصى- يقصد به مستوى عال من حسن الحال الفردي البدني والعلائقي، سواء في العمل أو في الحياة بصفة عامة، أداء عال في العمل وكذا مساهمة مهمة نحو زملاء العمل والمجتمع ككل. (Martin-Krumm, 2013, pp. 28-30)

3-2- العوامل المساهمة في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية

- الاحترام التنظيمي:

- يختلف مفهوم الاحترام حسب الأشخاص، الأعمار، الجنس، المكانة، الثقافة والديانة. فيعرفه مثلاً قاموس Le Petit Larousse على أنه: "شعور يدفع إلى معاملة شخص ما أو شيء ما بوقار ودون إساءة". ولنيل الاحترام، بعض الأشخاص مستعدون للقتال، آخرون للاحتجاج، المتابعة القضائية، المطالبة، التحدي، التفاوض وآخرون مستعدون للموت. ويضم مبدأ الاحترام عنصرين:
 - أن يكون لديك اعتبار ناجم عن اللباقة، الأدب والكياسة.
 - تجنب الإساءة إلى الآخرين عن طريق الأذى، الإهانة أو التجريح.

أما في مجال العمل فيعرف على أنه: "إدراك السلوك الذي يساعد على الحفاظ على معايير الكياسة المقبولة بصورة متبادلة في العمل، والذي ينجم عنه علاقة إيجابية مع الآخرين تسمح بربط علاقات دائمة وتدعم التعاون." (Brun, 2009, pp. 59-60) فهو مظهر من مظاهر فن التعامل مع الآخرين، يقوم على الإيمان باحترام القيم الاجتماعية والدينية والشخصية والأخلاقية الخاصة بالأفراد داخل المنظمة والسعي إلى تحقيق أهدافهم وأهدافها في الوقت ذاته، مع المحافظة على كرامتهم، الاعتراف بأدائهم وشعورهم بالعدالة التنظيمية.

ويمكن تعزيز الشعور بالاحترام في المنظمة من خلال عدة سلوكيات كالدمع التنظيمي (تقدير جهود العاملين، الاهتمام برفاهيتهم، التوزيع العادل للمكافآت...)، السلوك التعاوني (تبادل النصائح بين العمال، التعود على تبادل الآراء، تجنب التعنت...) (الجبوري و العبيدي، 2018، صفحة 228)

- الثقة التنظيمية:

ويعرف مينك (MINK) الثقة على أنها توقعات الفرد واثمائه أن سلوك الفرد الآخر سيكون سلوكا منسجما ومؤيدا للمصالح المشتركة للطرفين وهو الاعتقاد بأن الشخص الآخر يتصرف وفقا للأنماط السلوكية المشتركة وبحسب الاتفاق. أما الثقة في مجال العمل فهي إدراك الفرد لمدى قدرته على الاتصال بحرية وبوضوح مع أعضاء التنظيم في المستويات الإدارية العليا ونقاشهم في أمور شخصية وحساسة مع الطمأنينة أن ذلك لن يؤثر على مستقبله الوظيفي. وتكمن أهمية الثقة التنظيمية في كونها:

- تساهم في بناء العلاقات الشخصية، وتساعد على حرية التعبير بصدق.
- أساس لنجاح العلاقات الفردية أو الجماعية داخل التنظيم وبالتالي تحقيق الأهداف بكفاءة.

ولزيادة الثقة التنظيمية هناك عوامل يجب توفيرها في المنظمة تتلخص في:
- توفير المنظمات للبيئة الآمنة المستقرة لموظفيها من خلال سياسات إدارية واضحة ومحددة تتمثل في توفر العدالة عند الترقية الوظيفية وبتطبيق النظام على الجميع وإيجاد الشعور الفعلي لدى العاملين بوجود فرص للتقدم وأن الترقيات والمكافآت للمجدين، وأن يعمل التنظيم ليس فقط على توفير المعلومات حتى تتوفر لدى الموظف القدرة على بناء توقعات مستقبلية تشبع الاحتياجات النفسية والمتمثلة في الحاجة إلى الأمن بشقيه المادي والنفسي والباعثة على الثقة التنظيمية.
- الاهتمام "بالقيم السائدة" كقاعدة للثقة لإشباع حاجات الانتماء لدى الموظف، حيث أن العلاقات الشخصية القائمة على الثقة لها أهميتها في التخفيف من عملية الرقابة والإشراف والشعور بأن الرؤساء هم أشخاص أكفاء، وأصحاب ثقافة عالية، كلها عناصر تؤدي إلى زيادة الثقة.

- أن تعتمد المنظمات إلى بناء هياكل تنظيمية وأساليب تشغيلية تعتمد على الوثوق في قدرات الموظفين واحترام آراءهم وإمكاناتهم والثناء على مجهوداتهم في العمل حتى يمكن إشباع احتياجاتهم للاحترام والتقدير الأمر الذي يولد الثقة في النفس وفي الآخرين.

- على المنظمات أن توجد البيئة التنظيمية التي تسمح للعاملين فيها بممارسة طاقاتهم الكامنة ودفعهم للنمو والتطور الذاتي عن طريق المشاركة في صنع القرار في مجال أعمالهم وخبراتهم وتفويضهم ببعض السلطات وتشجيعهم على الابتكار والتجديد، وتوفير الفرص التدريبية لصقل مهاراتهم وزيادة قدراتهم حيث أن توافر مثل هذه العناصر مدعاة لإشباع حاجات تحقيق الذات.

(طجم و السواط، 2003، الصفحات 272-282)

ت- القيادة الإيجابية

ينطوي هذا المفهوم على عدة مقاربات حول القيادة، إذ نجد القيادة الأصيلة، القيادة التحويلية، الإيثار والكاريزما، ولكل نمط مميزات خاصة به، فالقائد الأصيل يكون متفائلا، موثوقا ومرنا، أما القائد التحويلي فيبلغ إلى مرؤوسيه نظرة إيجابية ويركز على نقاط القوة لديهم. المؤثر يركز على السلوكيات التي تساعد المرؤوسين، وأخيرا الكاريزمي يقدم وبطريقة انفعالية إيجابية قيم المنظمة.

هذه الأنماط المختلفة للقيادة تتقاسم قاعدة مشتركة تقر بأهمية تقدير القائد الجاد اتجاه مرؤوسيه وبهذا تحقق القيادة الإيجابية كوكبة من النتائج الإيجابية لدى المرؤوسين كراس المال النفسي، الفعالية الذاتية، الرضا الوظيفي، السلوك المناسب والالتزام في العمل، الشعور بقيمة العمل، إدراك العمال لقدرتهم على استخدام إضافي لقواهم، وبهذا يشكل القائد الإيجابي عاملا رئيسيا في علم النفس التنظيمي الإيجابي. (Martin-Krumm, 2013, pp. 33-34)

3 - الطريقة والأدوات

3-1- وصف مكان إجراء الدراسة

أجريت الدراسة في المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي بولاية ميله والتي أنشئت في أول جانفي 2008 تطبيقا للخريطة الصحية الجديدة والمرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 المتضمن إنشاء وتنظيم وتسيير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية. وتتلخص مهمتها الأساسية في العلاج والوقاية من الأمراض والحالات الخاصة بالجراحة العامة.

3-2- المنهج المستخدم

تتعلق هذه الدراسة بوصف واقع تطبيق مبادئ علم النفس الإيجابي التي تشهدها المؤسسة الاستشفائية بميلة والتي من شأنها أن تسهم في خلق بيئة عمل إيجابية، وهذا من خلال تقصي آراء مستخدمي قطاع الصحة العاملين بهذه المؤسسة من طبيبين وشبه طبيين، وبناء على ذلك يعد المنهج الوصفي أنسب ما يكون لإتمامها، كونه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة بتقرير خصائصها كما توجد في الواقع ووصف العوامل المتسببة في ظهور الدراسة موضوع الدراسة ثم تشخيص ذلك بمحاولة تقديم إجابة أو مساعدة. (دويدار، 1996، صفحة 173)

3-3 - مجتمع الدراسة

يتشكل مجتمع الدراسة من مستخدمي قطاع الصحة – أطباء وشبه طبيين- والبالغ عددهم 360 فردا موزعين على طبقتين حسب الرتب، الأولى للأطباء والذين بلغ عددهم 137 طبيبا، والثانية لشبه الطبيين المقدرين بـ 223 شبه طبي.

جدول (1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتب

الأطباء	شبه الطبيين	المجموع
137	223	360

المصدر: (إعداد المؤلف)

4-3- عينة الدراسة

- وصفها: تشكلت عينة الدراسة وهي عينة حصصية من فئتين مختلفتين، تضم أولاهما الأطباء بينما تتشكل الثانية من شبه الطبيين. ويعد سبب اختيار هذا النوع من العينات إلى كون مجتمع الدراسة مقسم إلى طبقتين هذا من جهة، ومن جهة أخرى هناك تفاوت في عدد الأفراد المنتمين إلى كل فئة، إذ يتركز هذا النوع من العينات على تقسيم المجتمع الأصلي للبحث إلى شرائح وفئات وطبقات (مهنية، اجتماعية، تعليمية...) إلا أنه بدلا من أن يحدد حجم العينة على أساس متساوٍ من كل شريحة من شرائح المجتمع فإنه (حجم العينة) يتناسب مع الحجم والتعداد الأصلي لكل شريحة داخل المجتمع. فالطبقة هنا تعني الشريحة أو الشرائح التي ينقسم إليها أفراد المجتمع، والتناسبية تعني أن العدد المختار من كل شريحة ينبغي أن يتناسب وحجمها الفعلي ومع تمثيلها داخل المجتمع الأصلي. (قنديلجي، 2008، صفحة 149)

- حجمها: نظرا لطبيعة مجتمع الدراسة الذي ينقسم إلى طبقتين وهما طبقة الأطباء وطبقة شبه الطبيين بالمؤسسة الإستشفائية بميلة، وباعتماد العينة الحصصية كعينة ممثلة بلغ الحجم الممثل لكل فئة كالتالي:

بالنسبة للأطباء: يبلغ عددهم الإجمالي 137 طبيبا، أجريت الدراسة مع 30 منهم أي ما يعادل 22% وهو حجم العينة في الطبقة الأولى.

بالنسبة لشبه الطبيين: يبلغ عددهم الإجمالي 223 مستخدما، أجريت الدراسة مع 67 منهم أي ما يعادل 30% وهو حجم العينة في الطبقة الثانية.

جدول (2): توزيع أفراد العينة حسب الطبقات

الأطباء	شبه الطبيين	العدد الإجمالي
137	223	للأفراد في كل طبقة
30	67	عدد أفراد العينة في كل طبقة
%22	%30	النسبة الممثلة لكل طبقة

المصدر: (إعداد المؤلف)

3-5- أداة جمع البيانات

إن طبيعة مجال البحث وطبيعة التساؤلات التي يطرحها الباحث والبيانات المراد الحصول عليها هي التي تحدد الأداة أو التقنية الملائمة لبحثه، وفي هذه الدراسة اعتمدت الباحثتان على الاستبيان كأداة لجمع البيانات يتشكل من 40 عبارة موزعة على محاور الاستبيان الثلاث على النحو التالي:

المحور الأول: الاحترام التنظيمي وعدد عباراته 10.

المحور الثاني: الثقة التنظيمية ويتشكل من 14 عبارة.

المحور الثالث: القيادة الإيجابية يتضمن 16 عبارة.

اعتمد في بناء استبيان هذه الدراسة على مقياس ليكارت لقياس الاتجاهات، وكانت أبعاد الاستجابة على كل عبارة من عباراته تتحدد في ثلاث فئات هي: (نعم، إلى حد ما، لا) بحيث أعطيناها الأوزان التالية على الترتيب التالي: (3، 2، 1).

- الخصائص السيكومترية لاستبيان الدراسة:

- صدق الاستبيان:

. صدق المحكمين: تم عرض الاستبيان الخاص بالدراسة الحالية على خمسة محكمين وهم أساتذة مختصون في علم نفس العمل والتنظيم، حيث تمت الموافقة على مختلف بنوده كونها تقيس موضوع الدراسة.

. صدق المحتوى: يعتبر صدق المحتوى من أكثر أنواع الصدق استخداما وهذا بتأكيد العديد من الباحثين. وقد اعتمد من طرف الباحثين للحكم على صدق استبيان الدراسة حيث تم حسابه وفقا لمعادلة لوشي (Laushe) وهي كالتالي:

$$\frac{ع - ع}{2} = \frac{ع}{2}$$

حيث يحسب صدق كل عبارة بصفة منفردة وفق المعادلة أعلاه.

ع و: عدد المحكمين الذين اعتبروا أن العبارة تقيس السلوك المراد قياسه.

ع: عدد المحكمين الإجماليين.

تجميع كل القيم المحصل عليها لكل العبارات ثم قسمتها على هذه الأخيرة - العبارات - والنتائج المحصل عليه يمثل قيمة صدق المحتوى الإجمالي للاستبيان.

بعد المعالجة الإحصائية لاستجابات المحكمين على عبارات الاستبيان تم الحصول على درجة صدق مساوية لـ (0.79) وهي نسبة عالية تدل على صدق الاستبيان وقياسه لما أعد له.

- ثبات الاستبيان:

للتحقق من ثبات الاستبيان تم استخدام معادلة ألفا كرومباخ، وكانت قيمة الثبات مساوية لـ (0.80) وهي قيمة ثبات عالية.

جدول (3): قيم معاملات الثبات لألفا كرونباخ

معاملات الثبات	محاور الاستبيان
0.75	محور الاحترام التنظيمي
0.84	محور الثقة التنظيمية
0.81	محور القيادة الإيجابية
0.80	محاور الاستبيان الثلاث

المصدر: (إعداد المؤلف)

6-3- أساليب المعالجة الإحصائية

لمعالجة البيانات، تحليلها ثم تفسيرها في ضوء فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 25.0) وذلك لحساب كل من:

-معامل ارتباط ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

-المتوسط الحسابي: لتحديد مدى تركز آراء أفراد العينة بالنسبة للمتوسط العام. ولقد تم اعتماد نموذج ليكارت الثلاثي بهدف إعطاء أحكام للمتوسطات الحسابية بإتباع الخطوات التالية:

. تحديد طول فئات المقياس الثلاثي، وذلك بحساب المدى بطرح أصغر قيمة من أكبر قيمة في المقياس (3 - 1 = 2)

. قسمة المدى (2) على أكبر قيمة في المقياس (2: 3 = 0,66) ولأن المقياس لا يبدأ من الصفر بل من الرقم 1 فإن نهاية الخلية تكون $1+0.66=1.66$ وهذا يعني أن المتوسط الحسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (1.66) ويكون ضمن الخلية الأولى "لا" وهكذا نحسب طول الفئات المتبقية لنتمكن من الحكم على المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4): طول فئات بدائل الاستبيان

الفئة	لا	إلى حد ما	نعم
المتوسط الحسابي	1 - 1.66	1.67 - 2.32	2.33 - 3
درجة المساهمة	ضعيفة.	متوسطة	مرتفعة

المصدر: (إعداد المؤلف)

- الانحراف المعياري: لتحديد مدى انحراف استجابات أفراد العينة في كل عبارة عن المتوسط الحسابي لكل العبارات في كل الاستبيان. فالانحراف المعياري من مقاييس التشتت التي تساعد على الحصول على وصف أكثر دقة فيما يتعلق بتباعد القيم عن بعضها البعض، ويفيد في معرفة ما إذا كان أفراد العينة متقاربين فيما يخص الخاصة المقاسة أم أن هناك تباينا كبيرا بينهم (بوسنة، 2007، صفحة 163). فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها، أما إذا كان مساويا للواحد أو قريبا منه فهذا يعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها.

4- النتائج

بعد تفرغ استبيان الدراسة وإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة من حساب للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، سيتم عرضها ومناقشتها في ضوء الفرضيات.

1-4- الفرضية الجزئية الأولى ومفادها يساهم الاحترام التنظيمي في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية في المؤسسة الاستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة.

جدول (5): نتائج استجابات أفراد العينة لعبارات محور الاحترام التنظيمي

البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة	الرتبة
1-يتحدث معك زملاء العمل بطريقة لبقة	2.58	0.59	مرتفعة	6
2-يعتذر منك زملاؤك عند الخطأ	2.15	0.80	متوسطة	9
3-تنتبه إلى انشغالات زملاء العمل	2.62	0.66	مرتفعة	5
4-تقدر جهود الآخرين	2.92	0.29	مرتفع	1
5-يتعامل معك زملاؤك بلباقة	2.53	0.61	مرتفعة	7
6-تستمع إلى آراء الزملاء قبل إعطاء رأيك الخاص	2.81	0.46	مرتفعة	3
7-تستمع إلى الزملاء أثناء حديثهم دون مقاطعتهم	2.74	0.50	مرتفعة	4
8-يتجنب الزملاء إهانة بعضهم	2.29	0.68	متوسطة	8
9-تعترف بجهود الآخرين	2.91	0.38	مرتفعة	2
10-يعاملك زملاؤك بالطريقة التي تودها	2.07	0.59	متوسطة	10
المحور ككل	2.56	0.55	مرتفعة	

المصدر: (إعداد المؤلف)

يلاحظ من خلال الجدول أن استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات محور الاحترام التنظيمي كانت متباينة من حيث قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بكل عبارة. وبناء على ذلك جاء ترتيب عبارات المحور تنازلياً انطلاقاً من متوسطاتها الحسابية على النحو التالي: (6-9-5-1-7-3-48-2-10)، حيث أخذت العبارة الرابعة ومضمونها "تقدر جهود الآخرين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.92 يقع ضمن الفئة الثالثة (3-2.33) بدرجة مرتفعة، وانحراف معياري بلغ 0.29 مما يدل على تركز آراء أفراد العينة واتفاقها حول أهمية تقدير جهود الآخرين ودوره في التأسيس لبيئة عمل إيجابية. أما المرتبة العاشرة والأخيرة فقد عادت للعبارة العاشرة ومفادها "يعاملك زملاؤك بالطريقة التي تودها" بمتوسط حسابي مقداره 2.07 وهي بذلك تقع ضمن الفئة (1.67-2.32) أي بدرجة متوسطة.

على العموم وبناء على النتائج المتحصل عليها يتضح أن أغلب المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الأول تقع ضمن الفئة (3-2.33) أي بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على أن الاحترام

التنظيمي كواحد من أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي والذي من شأنه المساهمة في التأسيس لبيئة عمل إيجابية يستحوذ على مكانة هامة بين أفراد عينة الدراسة بأبعاده المختلفة وعلى رأسها تقدير جهود الزملاء والاعتراف بها، كذلك الاستماع إلى آراءهم وأحاديثهم دون مقاطعتهم والذي ينطوي على الحديث معهم ومعاملتهم بطريقة لبقة.

2-4- الفرضية الجزئية الثانية ومفادها تساهم الثقة التنظيمية بين الزملاء في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بالمؤسسة الإستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة.

جدول (5): نتائج استجابات أفراد العينة لعبارات محور الثقة التنظيمية

الرتبة	درجة المساهمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
9	مرتفعة	0.69	2.46	11- يتعامل زملاؤك في العمل فيما بينهم بأخلاق عالية
5	مرتفعة	0.57	2.64	12- تتقبل النصيحة من زملائك في العمل
2	مرتفعة	0.39	2.81	13- تتبادل مع زملائك الأفكار التي تهتمك في
4	مرتفعة	0.46	2.77	14- تتجنب كل ما يثير الحساسيات اتجاه زملائك في العمل
10	مرتفعة	0.64	2.45	15- ينصت زملاؤك في العمل لمشاكلك باهتمام
7	مرتفعة	0.66	2.51	16- تتحدث مع زملائك بكل حرية عن صعوبات العمل
13	مرتفعة	0.77	2.34	17- يقدم لك زملاؤك في العمل يد المساعدة دون مقابل
14	متوسطة	0.78	2.30	18- يمكنك الاعتماد على زملاء العمل في كل الظروف.
12	مرتفعة	0.68	2.37	19- يسود الانسجام داخل جماعة العمل
11	مرتفعة	0.69	2.43	20- تحصل على المساعدة من قبل الزملاء
8	مرتفعة	0.68	2.50	21- يسود جو التعاون بين أعضاء فريق العمل
3	مرتفعة	0.51	2.79	22- تقدم يد العون لبقية الزملاء عند الحاجة.

أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي المساهمة في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية

6	مرتفعة	0.60	2.57	23-يتعاون أعضاء جماعة العمل على تخطي مشكلات العمل
1	مرتفعة	0.75	2.84	24-يتعاون أعضاء جماعة العمل للوصول إلى تحقيق الأهداف المشتركة
	مرتفعة	0.63	2.55	المحور ككل

المصدر: (إعداد المؤلف)

تبين النتائج الموضحة في الجدول المتعلق باستجابات أفراد العينة لعبارات محور الثقة التنظيمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.55 يقع ضمن المجال (3-2.33) والخاص بالبديل "نعم" أن درجة مساهمة الثقة التنظيمية مرتفعة.

جاء الترتيب التنازلي لعبارات المحور بناء على مقدار متوسطاتها الحسابية على النحو التالي: (9-2-5-10-4-7-13-14-12-11-8-3-6-1)، حيث عادت المرتبة الأولى للعبارة الرابعة والعشرين ومضمونها "يتعاون أعضاء جماعة العمل للوصول إلى تحقيق الأهداف المشتركة" بمتوسط حسابي مقداره 2.84 يقع ضمن الفئة (3-2.33) وذلك بدرجة مرتفعة. أما المرتبة الأخيرة فعادت للعبارة الثامنة عشر بمتوسط حسابي قيمته 2.30 يقع ضمن المجال (2.32-1.66) وهي العبارة الوحيدة التي كانت بدرجة متوسطة ومفادها "يمكنك الاعتماد على زملاء العمل في كل الظروف".

انطلاقاً من النتائج الخاصة بمحور الثقة التنظيمية المتوصل إليها يتضح أن 13 عبارة من أصل 14 تقع ضمن المجال (3-2.33) لتعكس درجة مساهمة مرتفعة. فأراء مستخدمي قطاع الصحة من أطباء وشبه طبيين في المؤسسة الاستشفائية بميلة يتفوقون على كون الأخلاق العالية في التعامل وتقبل النصيحة، تبادل الأفكار في مجال العمل وتقديم المساعدة دون انتظار المقابل، وكذا الانسجام والتعاون على حل المشكلات وتحقيق الأهداف المشتركة تصب كلها في صالح بناء الثقة التنظيمية بين زملاء العمل والتي تعد هي الأخرى واحدة من دعائم علم النفس التنظيمي الإيجابي الأساسية التي يستند عليها بناء بيئة عمل إيجابية.

3-4- الفرضية الجزئية الثالثة ومفادها تساهم القيادة الإيجابية في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بالمؤسسة الإستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة.

جدول (5): نتائج استجابات أفراد العينة لعبارات محور القيادة الإيجابية

الرتبة	درجة المساهمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
1	مرتفعة	0.69	2.49	25-يزود المشرف جماعة العمل بالمعلومات المتعلقة بالعمل
4	متوسطة	0.72	2.31	26-ينتقد المشرف المرؤوسين بأسلوب بناء
7	متوسطة	0.79	2.22	27-يلتزم المشرف بالمساواة في توزيع المكافآت بين المرؤوسين
2	مرتفعة	0.77	2.42	28-يحترم المشرف أعضاء جماعة العمل
8	متوسطة	0.76	2.21	29-يعتمد المشرف نظام تقييم موضوعي
14	متوسطة	0.87	2.11	30-يتفادى المشرف طرق التقييم التي تستدعي المقارنة بين العمال
10	متوسطة	0.88	2.19	31-يشجع المشرف روح المبادرة لدى المرؤوسين
16	متوسطة	0.78	1.92	32-يشجع المشرف التغذية الرجعية عن المهام المنجزة من طرف المرؤوسين
9	متوسطة	0.84	2.20	33-يدعم المشرف جماعة العمل عند مواجهة الصعوبات
15	متوسطة	0.79	2.10	34-يحفز المشرف جماعة العمل من خلال الإطار
12	متوسطة	0.83	2.16	35-يشجع المشرف الأفكار المبدعة الصادرة عن المرؤوسين
13	متوسطة	0.79	2.15	36-يتعاطف المشرف مع أعضاء جماعة العمل
3	مرتفعة	0.84	2.34	37-ينصت المشرف إلى أعضاء جماعة العمل
5	متوسطة	0.76	2.30	38-يسير المشرف محيط العمل بكفاءة
11	متوسطة	0.86	2.18	39-يشجع المشرف المرؤوسين على الاستقلالية في
6	متوسطة	0.85	2.24	40-يثني المشرف على مجهودات المرؤوسين نظير عملهم الجيد
	متوسطة	0.80	2.22	المحور ككل

المصدر: (إعداد المؤلف)

من خلال الجدول بينت استجابات أفراد العينة المتعلقة ببعد القيادة الإيجابية ومساهمته في بناء بيئة العمل الإيجابية في المؤسسة الاستشفائية بميلة حسب آراء أفراد العينة بمتوسط حسابي كلي قدر بـ 2.22 حيث يقع ضمن الفئة الثانية (1.67- 2.32) والذي يمثل البديل (إلى حد ما)، بدرجة مساهمة متوسطة، وانحراف معياري يقدر بـ 0.80 مما يدل على تشتت آراء مستخدمي قطاع الصحة من أطباء وشبه طبيين حول مدى مساهمة أسلوب القيادة الإيجابي على مستوى المؤسسة في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية.

ولقد تم ترتيب العبارات حسب المتوسطات الحسابية ترتيباً تنازلياً كالتالي: (1-4-7-2-8-14-10-16-9-15-12-13-5-11-6) بحيث أشارت النتائج أن معظم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة جاءت ضمن الفئة الثانية (1.67- 2.32) والتي تمثل البديل "إلى حد ما" وبدرجة مساهمة متوسطة. ما عدا العبارات الخامسة والعشرون التي احتلت المرتبة الأولى ومفادها "يزود المشرف جماعة العمل بالمعلومات المتعلقة بالعمل"، الثامنة والعشرون جاءت في المرتبة الثانية ومضمونها "يحترم المشرف جماعة العمل" والسابعة والثلاثون وتعلق بإنصات المشرف إلى أعضاء جماعة العمل، وقيم متوسطاتها الحسابية على التوالي: 2.49، 2.42 و 2.37 وتقع ثلاثتها ضمن الفئة الثالثة (2.33-3) والموافقة للبديل "نعم" بدرجة مساهمة مرتفعة. أما الانحراف المعياري لعبارات المحور ككل فقد بلغ قيمة 0.96 مما يدل على تشتت آراء مستخدمي قطاع الصحة من أطباء وشبه طبيين حول مدى تبني المشرفين لنمط القيادة الإيجابي ودوره في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية كونه واحداً من أسس علم النفس الإيجابي التنظيمي.

نستخلص من النتائج المتحصل عليها في بعد القيادة الإيجابية أن المشرفين ومن خلال تبنيهم لبعض السلوكيات كتزويد المرؤوسين بالمعلومات المتعلقة بالعمل واحترامهم والإنصات لهم يساهم وبدرجة مرتفعة في بناء بيئة عمل إيجابية. بيد أن آراء أفراد عينة الدراسة تعكس في مجملها درجة مساهمة متوسطة تشمل العديد من المناحي على غرار أسلوب النقد البناء، المساواة في توزيع المكافآت وتبني نظام تقييم موضوعي يتفادى فيه المقارنة بين العمال، وكذا تشجيع روح المبادرة لدى المرؤوسين ودعمهم وتحفيزهم والتعاطف معهم.

5- مناقشة

بينت نتائج الدراسة أن مساهمة أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي والمتمثلة في الاحترام التنظيمي، الثقة التنظيمية والقيادة الإيجابية في التأسيس لبيئة العمل الإيجابية بمتوسط حسابي يبلغ 2.44 يقع ضمن المجال (3-2.33) الموافق للبديل "نعم" كانت مرتفعة، حيث يحتل الاحترام التنظيمي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.56 ودرجة مساهمة مرتفعة كونه يقع ضمن الفئة (3-2.33) وهذا يوافق دراسة روبرت ليفيرينغ وميلتون موسكوفيتز في جزئيتها المتعلقة بأهمية الاحترام التنظيمي الذي ينعكس من خلال قدرة الأفراد على التعامل مع الزملاء بأريحية. أما المرتبة الثانية فعادت للثقة التنظيمية بمتوسط حسابي مساو لـ 2.55 ودرجة مساهمة مرتفعة وهذا يؤكد أهمية هذا البعد كواحد من الأسس المساهمة في بناء بيئة عمل إيجابية ومكان عمل رائع حسب ما ورد كذلك في نتائج دراسة روبرت ليفيرينغ وميلتون موسكوفيتز في شقها الذي تناول دور الثقة في القائد والزملاء في خلق مكان العمل الرائع الذي يشعر فيه الأفراد بالثقة في من يعملون معهم ولديهم.

فيما احتل أسلوب القيادة الإيجابية المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قيمته 2.22 بدرجة مساهمة متوسطة. وفي هذا السياق بينت دراسة مصلح مسلم المجالي (2017)، حول توظيف مفاهيم علم النفس الإيجابي في السلوك القيادي لدى القيادات الإدارية والأكاديمية في الجامعات، أهم مميزات القائد الإيجابي والأساليب التي يعتمدها في تجسيد مفهوم القيادة الإيجابية على أرض الواقع والمتمثلة في: تعزيز مهاراته الاجتماعية والتواصلية واستغلال طاقاته وقدراته بما يحقق الاستقلالية والاعتماد على النفس في اتخاذ زمام المبادرة في الكثير من المواقف ذات العلاقة بطبيعة المهام الملقاة على عاتقه، وقدرته على التطوير وكسب ثقة المرؤوسين واستثمار قدرات فريقه وزيادة قدراتهم الإبداعية وبناء جسور الثقة بينهم. فعلى القائد أن يمتلك خصائص قائمة على التفاؤل والانبساط والنظرة الإيجابية للحياة والقدرة على كسب ثقة الفريق، وكسب التأييد والجذب والقدرة على مواجهة الضغوط والتعامل معها بإيجابية وحسن التصرف والتقبل والتفكير الإيجابي وتنظيم وتعزيز الذات.

6- خاتمة:

من خلال هذه الدراسة الميدانية حاولت الباحثتان الوقوف على الواقع الراهن لبيئة العمل الإيجابية، باعتبارها من العوامل المحورية التي من شأنها العمل على نجاح المنظمات وبقائها على المدى الطويل وتميزها بما تقدمه من خدمات. فالمنظمات الفاعلة ليست فقط تلك القادرة على تحقيق الأرباح أو القدرة على المضي والاستمرار في ظل ما يشهده العالم اليوم من تغيرات وتطورات، بل هي تلك التي تهتم بالعنصر البشري الذي يشكل رأس مالها الحقيقي ومكسبها الفعلي الذي يحقق لها الفعالية بكل معانيها ونواحيها. وبناء بيئة عمل إيجابية لا يتأتى إلا بالاعتماد على أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي كسيادة الاحترام والثقة بين زملاء العمل وتبني المشرفين لفنيات القيادة الإيجابية.

ولقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن مساهمة أسس علم النفس التنظيمي الإيجابي (الاحترام التنظيمي، الثقة التنظيمية والقيادة الإيجابية) في بناء بيئة عمل إيجابية بالمؤسسة الاستشفائية بميلة حسب آراء مستخدمي قطاع الصحة من أطباء وشبه طبيين كانت مرتفعة، حيث احتل بعد الاحترام التنظيمي المرتبة الأولى، ثم بعد الثقة التنظيمية الذي حل ثانيا وكلاهما بدرجة مساهمة مرتفعة، وأخيرا بعد القيادة التنظيمية الذي جاء في المرتبة الثالثة بدرجة مساهمة متوسطة.

في ضوء النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات على المنظمات باختلاف أنواعها العمل على الالتزام بها للتأسيس لبيئة العمل الإيجابية باعتبارها الحجر الأساسي لبلوغ الأهداف المنشودة، وهذا من خلال العمل على:

- خلق روح فريق العمل الذي من شأنه تعزيز الشعور بالانتماء لدى العاملين وبنحي ولاءهم نحو المنظمة.

- تعزيز فرص التفويض وتبادل الصلاحيات والسلطات.
- التواصل بإيجابية مع العاملين وذلك بفتح قنوات الاتصال مع الإدارة.
- الإنصات لاقتراحات العاملين وأخذها بعين الاعتبار.
- معاملة العاملين باحترام وتقدير.
- تشجيع المناقشات المفتوحة للتقليل من حدة الصراع.
- الإشادة بإنجازات العاملين والاعتراف بمجهوداتهم خاصة من قبل المشرفين.
- الثناء على العاملين الأمر الذي يرفع من معنوياتهم.

قائمة المراجع

أولا المراجع باللغة العربية

1. الهيئة الاتحادية للموارد الحكومية. (أفريل، 2016). خلق بيئة عمل سعيدة. *صدي للموارد البشرية* ، الصفحات 8-19.
2. خالد إبراهيم الفخراي، و سيد أحمد الوكيل. (2014). علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في المجالات الاكلينيكية والاجتماعية والجنائية. *المؤتمر الإقليمي العاشر لقسم علم النفس* ، (الصفحات 361-362). طنطا.
3. عامر قنديلجي. (2008). *البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
4. عبد الله عبد الغني طجم، و طلق بن عوض الله السواط. (2003). *السلوك التنظيمي: المفاهيم - النظرية- التطبيقات*. جده: حافظ للنشر والتوزيع.
5. عدنان عزيز جواد الجبوري، و عصام عليوي صاحب العبيدي. (2018). *الاحترام التنظيمي ودوره في معالجة الشعور بالوحدة في مكان العمل*. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية* ، 228.
6. محمد عبد الفتاح دويدار. (1996). *مناهج البحث في علم النفس*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
7. محمود بوسنة. (2007). *علم النفس القياسي: المبادئ الأساسية*. الجزائر: ديوان المبعوعات الجزائرية.
8. مصلح مسلم المجالي. (2017). *توظيف مفاهيم علم النفس الإيجابي في السلوك القيادي لدى القيادات الإدارية والأكاديمية في الجامعات -قيادة الفريق أنموذجا-*. *المؤتمر الدولي الثاني للاتجاهات الحديثة في العلوم الإنسانية والاجتماعية*. اسطنبول.

ثانيا المراجع باللغة الأجنبية

1. Boniwell, I., & Chabanne, J. (2017). La psychologie positive appliquée au travail. *Le journal des psychologues* , 33.
2. Brun, J.-P. (2009). *Management d'équipe: 7 leviers pour améliorer bien-etre et efficacité au travail*. Paris: Edition d'organisation.
3. Martin-Krumm, C. (2013). *Psychologie positive et monde du travail: entreprises, institutions et associations*. Bruxelles: De Boek.