

مستوى الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى هيئة التمريض

د. ولاء هاشم اصبيره

زينب أديب حلوم

(الإيداع: 16 حزيران 2021 ، القبول: 23 شباط 2022)

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الثقة التنظيمية لدى الهيئة التمريضية وتحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي في مدينة اللاذقية. حيث تكونت العينة من (200) ممرضاً / ة من العاملين في مستشفى تشرين الجامعي، ممن تواجدوا أثناء فترة جمع البيانات (العينة المتاحة). استخدمت الباحثة استبيان لتقييم الثقة التنظيمية الذي تم استخدامه من قبل الباحثة خوين (2015) في دراستها عن الثقة التنظيمية، واستبيان لتقييم الالتزام التنظيمي الذي استخدمه الباحث سلمان (2013) في تقييمه للالتزام التنظيمي، لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وبعد تدقيق البيانات تمت معالجتها إحصائياً وجداولتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار (20). كان من أهم نتائج الدراسة: أن مستوى الثقة التنظيمية للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) بشكل كلي كان متوسطاً، كما أن مستوى الالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) بشكل كلي كان متوسطاً، مع وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، الهيئة التمريضية.

*طالبة دراسات عليا (ماجستير) - قسم الإدارة في التمريض- كلية التمريض- جامعة تشرين- اللاذقية.
** أستاذ مساعد - قسم الإدارة في التمريض- كلية التمريض- جامعة تشرين- اللاذقية.

Level Of Organizational Confidence And Its Relationship To Organization Commitment Of The Nursing Staff

Zainab Adeb Halloum *

Dr. Walaa Hashem Sbiera *

(Received:16 june 2021,Accepted:23 February 2022)

Abstract:

The study aimed to identify level of organizational confidence of nursing staff and to determine the relationship between organizational confidence and the organizational commitment of the nursing staff at Tishreen University Hospital in Lattakia city. The sample consisted of (200) nurses working at Tishreen University Hospital, who were present during the data collection period (convenience sample). The researcher used a questionnaire to assess organizational confidence, which was used by the researcher Khwain (2015) in her study on organizational confidence, and a questionnaire to assess organizational commitment that was used by researcher Salman (2013) in his assess of the organizational commitment, to collect data related to the study, and after the data were unpacking, it was statistically processed and tabulated using the statistical program .(20) **SPSS** version

The most important results of the study were: The level of organizational confidence of the nursing staff (the study sample) as a whole was average, and the level of organizational commitment of the nursing staff (the study sample) as a whole was moderate, with a strong and statistically significant relationship between organizational confidence and organizational commitment.

Keywords: organizational confidence, organizational commitment, nursing staff.

*Assistant Professor – Department of Nursing Administration – faculty of Nursing – Tishreen University – Lattakia.

**Postgraduate student (MA) – Department of Nursing Administration – faculty of Nursing – Tishreen University – Lattakia.

1. المقدمة:

لقد أدت التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة المنظمات في الوقت الحالي إلى ازدياد حدة المنافسة فيما بينها ما جعل المنظمات تسعى جاهدة إلى تسخير كل مواردها من أجل تعزيز قدراتها التنافسية التي تمكنها من البقاء □ السوق والاستمرارية، ومن بين هذه الموارد المورد البشري، الذي أضحي في ظل هذه التغيرات السريعة أحد أهم الموارد التي تعتمد عليها المنظمة. [1] لذلك حظي موضوع الثقة التنظيمية في الآونة الأخيرة باهتمام الكثير من الباحثين في الإدارة، على اعتبار أن الأفراد يلتزمون بالأهداف التنظيمية التي يتقنون بها، لدرجة أنهم يضحون من أجلها ويبدونها على أهدافهم الشخصية، في حين أنهم لا يهتمون بأهداف لا يتقنون بها، ولذلك تم اعتبارها سلاح قوي وهي أهم رأس مال اجتماعي حيث إن العجز في رأس المال هذا يعد أخطر من العجز في ميزان مدفوعات الدول. [2، 3]

يفترض **Paliszkievicz** (2011) أن تيارات البحث عن الثقة يمكن العثور عليها في مجالات علم النفس والفلسفة وعلم الاجتماع والاقتصاد والإدارة، ونتيجة لدراسة الثقة في تخصصات مختلفة، فقد توصل كل من التخصصات إلى مفاهيم وتعريفات فريدة خاصة بها، وحتى في إطار تخصصي معين، يمكن النظر إلى الثقة بشكل مختلف اعتماداً على الموقف والظروف، تعرّف بحسب **الختاتنة** (2009) بأنها "توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرار التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو التنظيمات دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام". [4، 5] من الجدير ذكره في هذا المقام أن دراسة الثقة أخذت تتطور على المستوى الفردي، والجماعي، والتنظيمي، نظراً لأهمية الثقة المتبادلة في تحسين العلاقات، وتبادل المعلومات، والأفكار المبدعة، والآراء، وقدرتها على تحقيق التكاتف والتعاقد لإنجاز الأهداف المشتركة، لقد أكد الكثير من الباحثين ومنهم **Damico** (2003) على أهمية بناء الثقة التنظيمية في المنظمات بين الأطراف المعنية (الأفراد والمنظمة) فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة و مفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي، وبحسب **الطاني** (2007) فإنه يوجد للثقة التنظيمية تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة، وكل من الأداء وسلوك المواطنة التنظيمية. [6، 7]

في الإطار نفسه يُعتقد أن الثقة والإنتاجية تسيران في خط واحد، وأن التعامل القائم على الثقة المتبادلة بين الموظفين والتنظيم يخلق في نفس الموظف دافعاً قوياً نحو العمل، يظهر أثره في حسن الأداء وزيادة الإنتاجية والعمل بروح الجماعة، علاوة على ذلك إن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات عالية من الثقة التنظيمية، يكونوا أكثر إبداعاً، ويؤدون سلوكيات إيجابية للمنظمة. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تعزز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وإنتاجية الموظفين، وتعزز التعاون والتواصل الفعّال وتبادل المعلومات، ويمكن أن تعوّض عن القدرات المحدودة للموظفين، فكلما تزايدت ثقة الموظفين في قادتهم أصبحت المنظمة أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط التي تواجهها داخل المنظمة وخارجها. [8، 9، 10]

تعددت الدراسات التي تناولت أبعاد الثقة التنظيمية، ولكن معظمها ركز على ثلاثة أبعادٍ حظيت قبولاً لدى أكثر الباحثين، كما تم اعتمادها في الكثير من الدراسات نذكر منها دراسة **عطية** (2016) والتي اعتمد فيها الأبعاد التالية وهي: **الثقة في المشرفين**: والتي تتمثل بالتوقعات الإيجابية الواثقة للمروّسين اتجاه مشرفهم في العمل (الرئيس المباشر) وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، **الثقة بإدارة المنظمة**: هي توقعات إيجابية من قبل الموظفين بخصوص تصرف وسلوك الإدارة العليا والنية والرغبة للثقة بأقوالهم وأفعالهم، أما **الثقة في زملاء العمل**: فهي العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد الموظفين من حيث الاعتماد المتبادل المشترك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وبالنسبة إلى **Sulivan et al.** (2017) فقد حدّدوا أبعاداً أخرى للثقة التنظيمية وهي: الصدق والإخلاص، تدني مستوى الحذر، تدني مستوى الشك، الرغبة في العلاقات الجيدة، الإيمان بعدالة السلطة، وتوقُّع العلاقات الجيدة، والانسجام مع الآخرين. [11، 12]

يرى **زايد** (2009) أن من أهم الأسباب التي تؤدي إلى نشوء الأزمات في المنظمة هو انعدام الثقة، لأن تدهور ونقص الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة ينعكس بدوره على الالتزام التنظيمي لأنهما أمران متلازمان، مما يجعل العاملين بلا قيمة ويفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، ومن ثم انخفاض التزامهم وولائهم لها، وهذا بدوره ينعكس على كفاءة وفعالية المنظمة وفشلها في تحقيق أهدافها. [13]

بالنظر إلى الالتزام التنظيمي فهو يعدُّ من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية، وقد انبثق أساساً من خلال الدراسات التي كانت تحاول استكشاف طبيعة الارتباط بين الموظف والمنظمة، كما أصبح يعوّل عليه كثيراً للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين، فهو يعدُّ من المتغيرات التي لفتت الكثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، إذ يعتبر من أبرز

المتغيرات السلوكية التي تناولتها الدراسات والأبحاث العربية والغربية نتيجة تطور الفكر الإداري، فمنذ ستينيات القرن الماضي بدأ الباحثون بتناول هذا الموضوع إلى أن تناوله فيما بعد العديد من الباحثين بشيء من التفصيل، ولا زال إلى يومنا هذا موضوع اهتمام وبحث لما أثبتته من أهمية وأهمية نتائجه على المنظمة. [14، 15]

تأتي أهمية الالتزام التنظيمي من ارتباطه بمجموعة من المخرجات المهمة والتي يأتي في مقدمتها الأداء الوظيفي، والسلوك الاجتماعي داخل الوظيفة، والاتجاهات الإيجابية نحو العمل إضافة إلى المبادرة والإبداع، كما يمكن الاعتماد عليها كمؤشر للتنبؤ بمستويات معدل دوران العمل وتغيب الموظفين، إضافة لذلك أكد كل من **Mirza & Reduzuan** (2012) وجود علاقة إيجابية مهمة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، فالثقة التنظيمية هي شعور عام بالثقة في المنظمة بينما الالتزام التنظيمي هو سلسلة من السلوكيات التي يُظهرها الموظف بعد إنشاء الثقة التنظيمية. وهذا يعني أن الثقة التنظيمية تشير إلى الأفكار بينما يشير الالتزام التنظيمي إلى العمل. [16، 17]

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الالتزام التنظيمي، ويعود ذلك إلى تعدد المداخل الفكرية لأصحابها، حيث تم النظر إلى الالتزام التنظيمي من منظور نفسي على أنه "توجه يتسم بالفعالية والإيجابية نحو المنظمة". ومن المنظور السلوكي فقد اعتقد أنه "اتجاه الموظف نحو تحديد أكبر مجموعة من نواياه السلوكية تجاه المنظمة". ومن المنظور القيمي فيدل على "قوة إيمان الموظف وقبوله بأهداف المنظمة وقيمتها والرغبة في بذل قصارى الجهود لصلها والمحافظة على عضويتها". [18، 19، 20]

الالتزام التنظيمي هو بناء متعدد الأبعاد، فقد حدّد **Meyer & Allen** (1991) ثلاثة أنواع من الالتزام وهي: الالتزام الشعوري، والالتزام المستمر، والالتزام المعياري، يشير الالتزام الشعوري: إلى "الارتباط النفسي بالمنظمة، حيث يبقى الموظفون ذوو الالتزام الشعوري القوي في منظماتهم لأنهم يريدون ذلك"، ويشير الالتزام المستمر إلى "التكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، حيث يبقى الموظفون الذين لديهم التزام قوي ومستمر لأنهم بحاجة إلى القيام بذلك"، يشير الالتزام المعياري إلى "الالتزام المتصور بالبقاء مع المنظمة، حيث يبقى الموظفون ذوو الالتزام المعياري العالي لأنهم يشعرون أنه يجب عليهم ذلك"، كما أشار العبيدي (2012) إلى وجود أبعاد أخرى للالتزام وهي: الولاء للمنظمة، المسؤولية، الإيمان بالمنظمة، والرغبة في الاستمرار بها. [21، 22]

الدراسات السابقة:

دراسة **Wilkins** (2000) والتي هدفت إلى فحص الآثار المترتبة على الثقة التنظيمية والتمكين من أداء الأدوار على نوعين من أنواع الالتزام التنظيمي للممرضات العاملات في المستشفيات الكندية، تكوّنت العينة من (412) ممرضة، وتوصّلت الدراسة إلى أنه كلما زادت الصلاحيات المفوضة للممرضة كلما زادت الثقة التنظيمية وبالتالي زاد الالتزام الشعوري بعملها. [23]

دراسة **Nasiripour et al.** (2015) فقد جاءت بغرض استكشاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي للممرضات وجودة الخدمات المقدمة في المستشفيات التابعة لمنظمة الضمان الاجتماعي بطهران في الجمهورية الإسلامية الإيرانية، كانت هذه الدراسة عبارة عن مسح مقطعي وتم اختيار مجموعة تكونت من (149) ممرضا و(237) مريضا من أقسام المرضى الداخليين في المستشفيات التابعة لمنظمة الضمان الاجتماعي بطهران من خلال أخذ العينات العنقودية، ولجمع البيانات تم استخدام أداتين، هما استبيان الالتزام التنظيمي، واستبيان جودة الخدمة، تبين وجود ارتباط بشكل كبير بين الالتزام التنظيمي بشكل كلي وجودة الخدمة الإجمالية. [24]

كما قامت **Saad & Abd Rabou** (2016) بدراسة عن "العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بين الممرضين بأبعاده الثلاثة (الالتزام الشعوري، الالتزام المستمر، والالتزام المعياري)"، شملت العينة (98) ممرضا مديرا لدى مستشفيات جامعة عين شمس في جمهورية مصر العربية، كشفت النتائج وجود علاقة إحصائية إيجابية بين الثقة التنظيمية والأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي. [25]

قام **Nagheh et al.** (2017) بدراسة عن "العلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوك الرعاية التمريضية للممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لجامعة الشهيد بهشتي للعلوم الطبية في طهران في الجمهورية الإسلامية الإيرانية". شملت العينة

(322) ممرضة تم اختيارها عشوائياً. أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي كبير بين الالتزام التنظيمي وسلوك الرعاية التمريضية. [26]

في دراسة أجرتها أصبيرة (2019) حول "العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للكادر التمريضي في مستشفى تشرين الجامعي في مدينة اللاذقية في الجمهورية العربية السورية"، شملت العينة (225) ممرضة من الموظفين في المستشفى تم اختيارهم بطريقة العينة المتاحة، استخدمت الباحثة أداتين لجمع البيانات، وهما استبيان الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى كلاً من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للكادر التمريضي كان متوسطاً بشكل عام، مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي للكادر التمريضي العامل في المستشفى ورضاهم الوظيفي. [27]

مشكلة الدراسة وأهميتها:

تشهد المنظمات المعاصرة في الوقت الراهن متغيرات عديدة عالمية ومحلية، وللتكيف مع هذه المتغيرات المعقدة والمتشابكة، لما تسببه من آثار سلبية على المنظمات بشكل عام، فلا بُد من الاهتمام بالموارد البشري على اعتباره أحد أهم الموارد المتوفرة في المنظمات ومصدراً لقدرتها التنافسية، وفي ظل التغيرات العديدة التي حلت بالقطاع الصحي في الفترات الأخيرة والتي أدت لتحديات كثيرة في المستشفيات، منها تراجع مستوى الثقة بإدارة المستشفى بسبب إهمال حقوق الممرضين وعدم الدفاع عنها، وعدم النظر إلى الجوانب الإيجابية في شخصية الممرضين، والتحيز في تقديم المساعدة لهم، وعدم الأخذ بعين الاعتبار لمصالحهم عند اتخاذ القرار، وعدم تنفيذ الوعود التي تعد بها الإدارة الممرضين، ووجود خلل في التواصل معهم، ومع تراجع مستوى الثقة بالمدراء بسبب عدم تقديمهم العون للممرضين بعيداً عن الدافع المادي أو المعنوي، وعدم الاهتمام بمشاكل الممرضين، وعدم دعمهم للمبادئ الشخصية للممرضين، وعدم السعي لتعزيز نقاط القوة لدى جميع الممرضين، وكما تراجع مستوى الثقة بزلاء العمل بسبب تفضيلهم المصلحة الشخصية في علاقاتهم مع زملائهم، وعدم وجود الصراحة مع الآخرين، وعدم تقديم العون إلا لدافع الكسب المادي أو المعنوي، وهذا ما أدى إلى ضعف في التزام الممرضين، وبالتالي تدني مستوى جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، والكثير من النتائج السلبية في المستشفيات، فهذا من شأنه إلقاء الضوء على أهمية كلاً من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في بيئات العمل المختلفة وبشكل خاص المستشفيات، فقد كان من الضروري إجراء الدراسة الحالية لمعرفة العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية العاملة في مستشفى تشرين الجامعي، نظراً لما تحققة الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي من تأثيرات إيجابية هامة للأفراد والمنظمات على حدٍ سواء، فيتوجب على المنظمات الصحية الاهتمام بكفاءة كافة الجوانب الاجتماعية والنفسية للأفراد الموظفين والتي تجعلهم يتعاملوا بثقة ويلتزموا تجاهها.

2. هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي. ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد مستوى الثقة التنظيمية للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي.
2. تحديد مستوى الالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي.

فرضيات الدراسة:

– لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي.

3. مواد وطرق الدراسة:

أ- تصميم الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

ب- حدود الدراسة:

– الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في جميع أقسام مستشفى تشرين الجامعي في مدينة اللاذقية.

–الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة بين 2020 /6 /2 – 2020 /12 /2.

ت-مجتمع وعينة الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الممرّضين العاملين في مستشفى تشرين الجامعي وعددهم (400) ممرضاً / ة، أمّا عينة الدراسة فشملت 50 % من مجتمع الدراسة ممّن كانوا متواجدين أثناء جمع بيانات الدراسة ووافقوا على المشاركة فيها (طوّقت العينة المتاحة).

ث-أدوات الدراسة: استخدمت الباحثة أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، [28، 29] حيث تكوّنت من قسمين، القسم الأول يحتوي على البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات (القسم، الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التمريض، سنوات العمل في القسم الحالي). القسم الثاني وتكوّن من جزأين: الجزء الأول: استخدمت الباحثة استبيان لقياس مستوى الثقة التنظيمية، حيث تمّ اعتماد المقياس الذي تمّ استخدامه من قبل الباحثة خوين (2015) عن الثقة التنظيمية، المكوّن من (27) عبارة مقسّمة على الأبعاد الثلاثة للثقة التنظيمية وهي: الثقة بالرؤساء المباشرين (9) عبارات، الثقة بالزملاء (9) عبارات، الثقة بالإدارة العليا (9) عبارات، الجزء الثاني: تمّ استخدام استبيان لقياس مستوى الالتزام التنظيمي، حيث تمّ اعتماد المقياس الذي استخدمه الباحث سلمان (2013) في تقييمه للالتزام التنظيمي، والمكوّن من (15) عبارة، مقسّمة على الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي وهي: الالتزام الشعوري (5) عبارات، الالتزام المعياري (5) عبارات، الالتزام المستمر (5) عبارات، وسجّلت الإجابات على مقياس ليكرت الخماسي، حيث أعطيت لكل عبارة من عبارات الاستبيان وزناً مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي لتقدير أهمية العبارة كالتالي: لا أوافق بشدّة (1)، لا أوافق (2)، محايد (3)، أوافق (4)، أوافق بشدّة (5)، وبالتّزامن مع جمع البيانات فرغت البيانات بإشراف إحصائي متخصص حيث تمّ تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social SPSS science) الإصدار (20)، واستخدمت اختبارات الإحصاء الحيويّ التالية: التكرار، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، واستخدمت اختبار ANOVA لإيجاد العلاقة بين المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة، وتمّ تحديد المستوى لكلّ من الثقة التنظيمية، والالتزام التنظيمي وفق المتوسط الحسابي بالمستويات التالية: من 1_2.33 مستوى ضعيف، أكثر من 2.33-3.66 مستوى متوسط، أكثر من 3.66-4.99 مستوى جيّد.

4. النتائج والمناقشة:

لتحقيق هدف الدراسة تمّ جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً، وتمّ عرض النتائج وفق الجداول التالية:

الجدول رقم (1): البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:

النسبة المئوية (%)	التكرار (N)	الفئة	البيانات الديموغرافية
31.0	62	الجراحة	1. القسم*:
32.0	64	داخلية	
29.0	58	عناية وإسعاف	
8.0	16	أشعة ومخابر	
10.5	21	ذكر	2. الجنس:
89.5	179	أنثى	
1.0	2	أقل من 20 سنة	3. العمر:

36.5	73	من 20-30 سنة	
29.5	59	أكثر من 30 – 40 سنة	
24.0	48	أكثر من 40-50 سنة	
9.0	18	أكثر من 50 سنة	
25.5	51	عازب/ة	4. الحالة الاجتماعية:
72.0	144	متزوج/ة	
2.5	5	مطلق/ة	
4.5	9	مدرسة تمريض بعد الشهادة الإعدادية	5. المؤهل العلمي:
45.0	90	مدرسة تمريض بعد الشهادة الثانوية	
47.5	95	معهد	
2.5	5	إجازة في التمريض	
0.50	1	دراسات عليا	
15.5	31	تحت 5 سنوات	
25.0	50	من 5-10 سنوات	6. عدد سنوات الخبرة في التمريض:
59.5	119	فوق 10 سنوات	
33.5	67	أقل من 5 سنوات	
22.0	44	من 5-10 سنوات	7. عدد سنوات العمل في القسم الحالي:
44.5	89	أكثر من 10 سنوات	

*تم تبويب الأقسام تحت (4) أقسام عامة.

يُظهر الجدول (1) أنَّ ثلث الممرّضين تقريباً يعملوا في قسم الداخليّة حيث بلغت النسبة (32%)، كما أنَّ معظم الممرّضين كانوا إناثاً حيث بلغت نسبتهم ما يقارب (90%) من الممرّضين، أمّا بالنسبة لمتغير العمر فإنّ أكثر من ثلث الممرّضين (36.5%) بلغت أعمارهم من (20-30) سنة، وبالنظر إلى الحالة الاجتماعية حوالي ثلاثة أرباع الممرّضين متزوجين (72%)، بالنسبة إلى المؤهل العلمي فقد لوحظ أنّ أقل من نصف الممرّضين بقليل قد حصلوا على شهادة معهد (48%)، في حين تجاوزت سنوات الخبرة في التمريض أكثر من (10) سنوات لأكثر من نصف الممرّضين حيث بلغوا ما يقارب (60%)، وبالنظر إلى عدد سنوات الخبرة في القسم الحالي فقد تمثلت ب (44.5%) من الممرّضين ممّن لديهم خبرة أكثر من (10) سنوات.

الجدول رقم (2): تقييم مستوى الثقة التنظيمية للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي:

هيئة التمريض العدد الكلي 200													
المستوى	SD	M	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البعد
			%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
متوسط	1.50	3.30	19	38	16.5	33	6.5	13	34	68	24	48	الثقة بالمشرفين
جيد	1.10	4.13	2.5	5	11	22	4	8	35.5	71	46.5	93	الثقة بالزملاء
ضعيف	1.20	2.31	38	76	24.5	49	13.5	27	18	36	7	14	الثقة بالإدارة
متوسط	1.30	3.30	20	40	17.5	35	8	16	29	58	26	52	الثقة الكلية

يوضح الجدول (2) أن مستوى بُعد الثقة بالمشرفين (بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية) للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) كان متوسطاً بشكل عام بمتوسط حسابي قدره (3.30%)، وأن مستوى بُعد الثقة بالزملاء (بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية) للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) كان جيداً بشكل عام بمتوسط حسابي قدره (4.13%)، كما أن مستوى بُعد الثقة بالإدارة (بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية) للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) كان ضعيفاً بشكل عام حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.31%)، بالإضافة لهذا فإن مستوى الثقة التنظيمية للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) بشكل كلي كان متوسطاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.30%)، وهذا لا يتفق مع دراسة عبد الخير وياكر (2018) والتي بينت أن مستوى الثقة التنظيمية بشكل كلي كان بمستوى ضعيف، فقد كان مستوى بُعد الثقة بالمشرفين ضعيفاً، وكذلك كان مستوى بُعد الثقة بالزملاء فقد كان مستواه ضعيفاً، وبالنسبة لمستوى الثقة بالإدارة فقد كان متوسطاً، وكذلك لم تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة Altuntas & Baykal (2010) والتي أعدت في مستشفيات إسطنبول، في الجمهورية التركية، ودراسة Attalla & Abdallah (2019) في مستشفى جامعة الاسكندرية الرئيسي، في جمهورية مصر العربية، فقد توصلت الدراستان إلى أن مستوى الثقة التنظيمية مرتفع بشكل كلي. [30، 31، 32] قد يرجع المستوى المتوسط للثقة بالمشرفين في الدراسة الحالية إلى وجود بعض المشرفين المؤهلين علمياً وعملياً، والأكفاء في أداء الأعمال، وكذلك احترامهم الممرضين وتعاونهم معهم، وتقديم الدعم والتشجيع لهم أثناء القيام بالعمل، فكل هذه الأمور من شأنها أن تزيد مستوى الثقة بالمشرفين، أما بالنسبة إلى المستوى الجيد للثقة بزملاء العمل فقد يعود إلى المودة والاحترام في العلاقة بين زملاء العمل، بالإضافة إلى قضاء وقت طويل في العمل، ما أدى إلى جعل الممرضين كعائلة واحدة وبالتالي زيادة مستوى الثقة بين الزملاء، وبالانتقال إلى الثقة بالإدارة فقد يرجع السبب في ضعف مستواها إلى التحيز وغياب الشفافية، والموضوعية، وغياب التعاون، بين الإدارة والممرضين، بالإضافة إلى قلة الاهتمام بالشكاوي المقدمة من قبل الممرضين.

الجدول رقم (3): تقييم مستوى الالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي:

هيئة التمريض العدد الكلي 200													
المستوى	SD	M	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البعد
			%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
متوسط	1.52	3.44	20	40	10	20	7.5	15	30	60	32.5	65	الالتزام الشعوري
متوسط	1.60	3.20	26	52	14	28	4.5	9	26.5	53	29	58	الالتزام المعياري
متوسط	1.50	3.40	19.5	39	13.5	27	4.5	9	36	72	26.5	53	الالتزام المستمر
متوسط	1.54	3.40	65.5	131	37.5	75	16.5	33	92.5	185	88	176	الالتزام الكلي

يُظهر الجدول (3) مستوى بُعد الالتزام الشعوري (بُعد من أبعاد الالتزام التنظيمي) للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) كان متوسطاً بشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.44%)، وأن مستوى بُعد الالتزام المعياري (بُعد من أبعاد الالتزام التنظيمي) للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) كان متوسطاً بشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.20%)، وأن مستوى بُعد الالتزام المستمر (بُعد من أبعاد الالتزام التنظيمي) للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) كان متوسطاً بشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.40%)، بالإضافة لهذا فإن مستوى الالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) بشكل كلي كان متوسطاً بشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.40%). وهذا لا يتفق مع دراسة عليان (2016) والتي أشارت إلى أن الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة في فلسطين كان في مستوى مرتفع، كما لا يتفق مع دراسة زروقي (2015) والتي بينت أن الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة لدى الممرضين في مستشفى سليمان عميرات في ولاية تفرت في الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية كان في مستوى مرتفع، كما لا يتفق مع دراسة Omar et al. (2016) والتي بينت أن الالتزام التنظيمي للممرضات بأبعاده الثلاثة في مستشفيات في محافظة البحيرة في جمهورية مصر العربية كان في مستوى منخفض. [33، 34، 35] قد يرجع السبب في المستوى المتوسط للالتزام التنظيمي بشكل كلي في الدراسة الحالية إلى وجود الأخلاق العالية لدى الممرضين والتي عززت الالتزام التنظيمي لديهم، بالإضافة إلى قضاء وقت طويل مع الزملاء في العمل ما أدى إلى جعل الممرضين كعائلة واحدة، أو بسبب قلة فرص العمل المتاحة للممرضين، وكذلك فإن الفوائد التي يحصل عليها الممرضون هي أحد الأسباب الرئيسية لتمسكهم بالمستشفى، ورغبتهم بالبقاء فيها، وشعورهم بالانتماء لها، بالرغم من ضعف مستوى ثقتهم بالإدارة، إلا أن ذلك لم يؤثر على التزامهم التنظيمي.

الجدول رقم (4): العلاقة بين الثقة التنظيمية، والالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية في مستشفى تشرين الجامعي:

العلاقة بين المتغيرات	قيمة F One Way- ANOVA	الأهمية Significance	الدالة الإحصائية
العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي	2.626	0.000	الدالة ذات دلالة إحصائية وبدرجة كبيرة

يوضح الجدول (4) أنه يوجد علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، عند مستوى الدلالة (Sig=0.000)، بالتالي تُرفض الفرضية الصفرية (فرضية الدراسة)، وهذا يتفق مع دراسة Saad& Abd Rabou (2016) والتي كشفت النتائج وجود ترابط إيجابي هام للغاية من الناحية الإحصائية بين الثقة التنظيمية والأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي للممرضين في جامعة عين شمس في جمهورية مصر العربية. [25] مما يدل على أهمية الثقة التنظيمية لدى هيئة التمريض وتأثيرها الإيجابي على التزامهم التنظيمي، والعكس صحيح فضعف الثقة التنظيمية قد يزيد رغبة الممرضين في ترك العمل، ويقلل مستوى التزامهم التنظيمي، لذلك يجب على إدارة المستشفى بكل مستوياتها أن تعمل على زيادة ثقة الممرضين بها، وذلك من خلال الموضوعية في أداء الإدارة والمشرفين، وتعزيز التواصل الفعال، والتعاون في علاقات العمل، بالإضافة إلى دعم الممرضين وإظهار الاحترام لهم.

5.5. الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات: أهم نتائج الدراسة:

1. مستوى الثقة التنظيمية للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) بشكل كلي كان متوسطاً، حيث كان مستوى بُعد الثقة بالإدارة ضعيفاً، وبالنسبة لمستوى الثقة بالمشرفين فقد كان متوسطاً، أما مستوى بُعد الثقة بالزملاء فقد كان مستواه جيداً.
2. مستوى الالتزام التنظيمي للهيئة التمريضية (عينة الدراسة) بشكل كلي كان متوسطاً، حيث كان مستوى كلاً من مستوى بُعد الالتزام الشعوري، والالتزام المعياري، والالتزام المستمر، متوسطاً.
3. وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

ثانياً: التّوصيات: بناءً على نتائج الدّراسة الحاليّة وضعت التّوصيات التّالية:

يتوجّب على إدارة المُستشفى:

1. توفيرُ تقنيّاتٍ حديثةٍ ومتطوّرةٍ في بيئة العمل، وإلقاء الضوء على النّقاط السلبية في بيئة العمل، وبالتالي العملُ على حلّها بشكلٍ مباشر .
2. إتاحة المجال أمام الممرّضين للتطوير الذاتي للمهارات الشخصية.
3. إجراء دوراتٍ تدريبيةٍ وتعليميةٍ بشكلٍ مستمرٍ للممرّضين.
4. بناء ثقافة الالتزام وذلك من خلال الاهتمام بالممارسات والإجراءات التّظيمية المقدّمة، والتّعريف بقيم وأهداف المنظّمة، وتقديم المزيد من المكافآت والحوافز والترقيات متناسبة مع إنجازات وإسهامات الممرّضين، والاعتراف بالجهود والتّضحيات المقدّمة من قبل الممرّضين، فهذا من شأنه زيادة ارتباط الممرّضين بالمستشفى.
5. القيام بالعديد من الدّراسات التي تلقي الضوء على: علاقة النّقة التّظيمية بالالتزام التّظيمي للهيئة التّمريضية.

6.المراجع:

1. قعودة، نصر الدين (2020). أثر مستوى الالتزام التنظيمي في الحد من نية ترك العمل بين الموظفين: دراسة حالة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بباتنة في جمهورية الجزائر الديمقراطية الشعبية. مجلة نماء للتجارة والاقتصاد، 4 (1): 43.
2. إبراهيم، منى (2013). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان للقيادة الخدمية وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، ص: 37.
3. الوادي، محمد (2012). التمكين الإداري في العصر الحديث. الطبعة الأولى، دار الحميد للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، ص: 85-86.
4. الختاتنة، رامي (2009). أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية للعاملين في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية، جامعة مؤتة، المملكة الأردنية الهاشمية، ص: 1-115.
5. الطائي، رنا (2007). أنماط القيادة والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة تحليلية تشخيصية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص: 64.
6. الصقير، عبد المحسن (2014). ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم. رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ص: 5.
7. عطية، عون (2016). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين في الحماية المدنية بولاية الجلفة. رسالة ماجستير، قسم علم النفس التنظيمي والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، ص: 10.
8. زايد، فهد (2009). المهارات الشخصية في حل النزاعات والخلافات بين الأفراد والجماعات. الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، ص: 205.
9. رشيد، مازن (2004). الدعم التنظيمي المتصور والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 11 (1): 12.

10. أبو جاسر، صابرين (2010). أثر تصور الموظفين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي: دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص: 2.
11. حنون، سامي (2006). قياس مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص: 15.
12. الغامدي، سعد (2009). النمط القيادي لمديري المدارس وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، ص: 56.
13. العبيدي، نداء (2012). أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في جمهورية العراق. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 8 (24): 84.
14. اصبيره، ولاء (2019). العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لكادر التمريض في مستشفى تشرين الجامعي. مجلة جامعة تشرين للعلوم الصحية، 41 (5): 313-327.
15. خوين، سندس (2015). الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام بين الأفراد: بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية. مجلة كلية الرافدين الجامعية للعلوم، 35: 123-126.
16. سلمان، هادي (2013). دور أساليب القيادة المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية العليا في الشركات الصناعية العراقية. أطروحة دكتوراه، قسم الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، ص: 160-162.
17. عبد الخير، فرح و بابكر، مأمون (2018). أثر الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى العاملات بوزارة الزراعة والغابات والري بولاية القضايف. مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية، 9 (2).
18. عليان، محمد (2016). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على طاقم التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، محافظة غزة، ص: 1-171.
19. زروقي، خولة (2015). تصور العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لمرضات مستشفى سليمان العمارات في تكريت: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح وورقلة، ص: 1-40.

- 1.Mirza, M., and Reduzuan, M., (2012). *The Relationship Between Principle Leadership Styles and Teachers Organizational Trust and Commitment*. Life Science Journal, 9(3): 1356–1362.
- 2.Paliszkiewicz, J., (2011). *Inter – Organizational Trust: Conceptualization and Measurement*. International Journal of Performance Measurement, 1:17.
- 3.Damico, L., (2003). *Examine Determinants Management of Trust: Evidence from A Laboratory Experiment*. Paper Presented at The National Public Administration in Research Conference Washington, pp: 5.

4. Altinkurt, Y., and Yilmaz, K., (2013). *Relationship Between Management by Values, Organizational Justice, and Job Satisfaction in Secondary Schools*. Sakarya University Journal of Education, 2(2): 65–79.
5. Freund, R., (2014). *Determining the Effects of Employee Trust on Organizational Commitment*. PhD Thesis, Pepperdine University, California, U.S.A.
6. Sullivan, J., Peterson, R., Kameda, N., and Shimada, J., (2017). *The relationship between conflict resolution approaches and trust: across cultural study*. Academy of management journal, 24(4): 508.
7. Suliman, A., and Iles, P., (2001). *Is Continuance Commitment Beneficial To Organization: Commitment–Performance Relationship*. Journal of Managerial Psychology, 15(5): 408.
8. Kiesler, C., (1991). *The Psychology of Commitment Experiments Linking Behavior to Belief*. Academic Press, New York, pp: 13.
9. Meyer, J., and Allen, N., (1991). *A Three–Component Conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, 1(1): 61–89.
10. Wilkins, W., (2000). *The Effect of The Organizational Trust and Empowerment in Restricted Healthcare on Commitment*. The Journal of Nursing Administration, 30(9): 413–425.
11. Nasiripour, A., Raeissi, P., Omrani, A., Khosravizadeh, O., and Alirezai, A., (2015). *The Relationship Between Nurses' Organizational Commitment and Services Quality*. Client Centered Nursing Care, 1(3): 133–138.
12. Saad, N., and Abd Rabou, H. (2016). *Organization Trust and Commitment Among Nurse Managers*. 2nd International Conference on Gynecology & Obstetrics, San Antonio, USA, pp: 1– 12.
13. Naghneh, M., Tafreshi, M., Naderi, N., Bolourchifard, F., and Goyaghaj, N., (2017). *The Relationship Between Organizational Commitment and Nursing Care Behavior*. Journal of Electronic Physician, 9(7): 4835– 4840.
14. Altuntas, S., and Baykal, U., (2010). *Relationship between nurses organizational trust level and their organizational citizenship behavior*. Journal of Nursing Scholarship, 42(2): 186–194.
15. Attalla, A., and Abdelaal, N., (2019). *Relationship between organizational trust and organizational citizenship behaviors: staff nurses perspective*. Journal of Nursing Education and Practice, 9(11):15.

- 16.Omar, E., Hassan, A., Hussein, M., and Hussein, R., (2016). *Relationship Between Hospital Nurses' Perception of Organizational Justice and Organizational Commitment*. Assiut scientific nursing journal, 18(1): 161– 172.