



بيئة العمل والصمت التنظيمي

دراسة ميدانية بمحافظة بني سويف

Work Environment and organizational silence

A field study in Beni Suef Governorate

إعداد

آية أحمد عبد اللطيف حسن

باحثة دكتوراه بقسم الاجتماع - كلية الآداب، جامعة بني سويف

إشراف

أ. د / محمد حمزة أمين

أستاذ علم الاجتماع

كلية الآداب - جامعة بني سويف

أ.د/ طلعت إبراهيم لطفي

أستاذ علم الاجتماع المتفرغ

كلية الآداب - جامعة بني سويف



المستخلص:

تهدف الدراسة الراهنة إلى التعرف على العلاقة بين بيئة العمل المادية والاجتماعية والصمت التنظيمي .

وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي Social Survey عن طريق الحصر الشامل، كما تم الاعتماد أيضاً على استخدام المنهج المقارن Comparative Method، واعتمدت على الاستبيان وجماعات المناقشة البؤرية (المركزة) وتحليل السجلات كأدوات لجمع البيانات. وتشكلت عينة البحث من 55 معلم ومعلمة بمدرسة الشهيد النقيب مينا عزت (الحديثة بنين سابقاً)، و80 معلم ومعلمة بمدرسة ديوان للغات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين معلمين كلا المدرستين محل الدراسة. فلقد اتفقا على أن الأجور والحوافز المادية تعد من أهم العوامل في بيئة العمل المادية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، كما تبين أن الاستثمار في برامج التعليم والتدريب، يعد من أهم العوامل في بيئة العمل الاجتماعية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، كما يستدل من البيانات اتفاق معلمين كلا المدرستين على أن العوامل الاجتماعية هي الأكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي.

الكلمات المفتاحية:

بيئة العمل المادية، بيئة العمل الاجتماعية، الصمت التنظيمي.



Abstract:

The current research aims to identify the relationship between the physical and social work environment and organizational silence

The study relied on the social survey method through a comprehensive enumeration, and also relied on the use of the comparative method, and relied on the questionnaire, focus groups, and analysis of records as data collection tools. The research sample consisted of 55 male and female teachers at Al-Shaheed Al-Naqeeb Mina Ezzat School (formerly Al-Haditha Boys), and 80 male and female teachers at Diwan Language School.

The study concluded that there are no significant statistical differences between the teachers of both schools under study. They agreed that wages and material incentives are among the most important factors in the material work environment that lead to a decrease in the level of organizational silence. It has also been shown that investing in education and training programs is one of the most important factors in the social work environment that leads to a decrease in the level of organizational silence, as inferred. From the data, teachers of both schools agreed that social factors are most closely related to organizational silence.

key words:

Physical work environment, social work environment, organizational silence.



المقدمة

تُعد بيئة العمل أحد أهم المتغيرات التنظيمية داخل المنظمات، حيث أنها تعبر عن جو العمل العام داخل المنظمات والذي له تأثيراً كبيراً على سلوك العاملين، وإنّ تحديد طبيعة بيئة العمل السائدة في أي تنظيم يسهم في التعرف على طبيعة السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات فيها. وتختلف ظروف العمل من تنظيم لآخر، كما أنها تختلف من سياسة تنظيمية لأخرى. وإن ذلك الاختلاف في ظروف العمل سوف يكون له تأثير متباين على العاملين وينعكس هذا التأثير بالسلب أو بالإيجاب على مشاركة العاملين بالآراء والأفكار الجديدة وتحسين أدائهم الوظيفي وبالتالي تحقيق أهداف التنظيم بكفاءة وفاعلية (Hessa,2015:53). ونجد أن من أكثر العقبات التي تواجه المنظمات هي نقص المعلومات ونقص الثقة وهما نتاج الصمت التنظيمي.

واستناداً لما تقدم جاءت فكرة الدراسة الحالية التي تركز على متغير بيئة العمل ومتغير الصمت التنظيمي. إذ تعد ظروف العمل من أهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية لتأثيرها المباشر على العاملين.

إشكالية الدراسة

هناك إحدى وجهات النظر التي ترى أن بيئة العمل تعد من أهم المتغيرات التنظيمية المسؤولة عن تحديد وتشكيل عملية العمل والسلوك التنظيمي. ويرى أنصار هذا الرأي أن البيئة تفرض قيوداً على اختيار شكل وبناء عملية العمل ومدى إيجابية أو سلبية السلوك التنظيمي. ونجد أن اعتماد المنظمات على البيئة يفرض درجة من القيد على أولئك الذين يوجهون التنظيم. إذا أن التنظيم لا يمكن أن يتطور بطرق تعكس



أهداف التنظيم ودوافع وحاجات أعضائه أوقيادته فقط؛ نظرًا لأنه ربما يتقهقر أمام الإمكانيات التي توفرها البيئة والقيود التي تفرضها هذه البيئة، والظروف البيئية المتباينة (بدر، 2000: 156-157) .

ويعد الصمت التنظيمي أحد الأنماط السلبية للسلوك التنظيمي؛ ونظرًا لأن بيئة العمل تعد من أهم المتغيرات التنظيمية المسؤولة عن تحديد وتشكيل عملية العمل والسلوك التنظيمي لذلك من المتوقع أن تكون هناك علاقة بين بيئة العمل والصمت التنظيمي الذي يعد أحد المظاهر السلبية للسلوك التنظيمي.

أهمية البحث

تتجلى الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تناول متغير هام وهو الصمت التنظيمي؛ حيث يعد من أحدث المتغيرات في أدبيات الدراسات التنظيمية، بالإضافة إلى اختبارها لصحة ما ورد في بعض المداخل النظرية التي تبنتها من تعميمات، كما تتجلى أهميتها النظرية في تقديم المساعدة في تحديد طبيعة العلاقة بين بيئة العمل والصمت التنظيمي؛ فقد ربطت الدراسة بين موضوعين بالغي الأهمية في مجال التنظيم، كما أن متغير الصمت التنظيمي حظي باهتمام خاص في علم الإدارة والاقتصاد، ولم يحظ اهتمامًا موازيًا في بحوث علم اجتماع التنظيم. أما من الناحية التطبيقية والعملية، فيمكن أن تساعد نتائج وتوصيات هذه الدراسة الجهات المعنية على وضع خطط سليمة للإدارة وتخطيط الموارد البشرية للإمام بالمتغيرات ذات العلاقة بالصمت التنظيمي، بما يمكن هؤلاء المسؤولين من إجراء التعديلات اللازمة من أجل تحفيز وتشجيع ودعم السلوكيات الإيجابية الهامة. لذا تسعى هذه الدراسة إلى مساعدة أصحاب القرار في التعرف على أهم الظروف العملية التي تؤثر في مشاركة العاملين بأرائهم وذلك بمعالجتها وأخذ الاحتياطات اللازمة للحد من ظاهرة الصمت التنظيمي.



أهداف البحث وتساؤلاته

تهدف الدراسة بوجه عام إلى التعرف على العلاقة بين بيئة العمل المادية والاجتماعية والصمت التنظيمي

ويستهدف البحث الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما الأهمية النسبية للعوامل المادية في بيئة العمل بالنسبة للصمت التنظيمي؟
- ما الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية في بيئة العمل بالنسبة للصمت التنظيمي؟
- أيهما أكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي العوامل المادية أم العوامل الاجتماعية في بيئة العمل؟

فروض البحث

- 1- تعد الأجور وحوافز العمل من أهم العوامل في بيئة العمل المادية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.
- 2- يعد الاستثمار في برامج التعليم والتدريب من أهم العوامل في بيئة العمل الاجتماعية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.
- 3- يرتبط الصمت التنظيمي بالبيئة الاجتماعية بشكل يفوق ارتباطه بالبيئة المادية.

الإطار النظري للدراسة

مفاهيم البحث

أولاً: مفهوم بيئة العمل Work Environment



يعرف (سوامى Swamy) بيئة العمل " بأنها المكان الذي يعمل فيه الفرد. إذ إنها تعد بيئة اجتماعية ومهنية من المفترض أن يتفاعل فيها الموظفون مع عدد من الأشخاص، وأن يعملوا بالتنسيق مع بعضهم البعض" (Swamy, 2013:435).

ويمكن تحديد المقصود بمفهوم بيئة العمل إجرائيًا في هذه الدراسة على اعتبار أنه يشير إلى " مجموعة الخصائص والظروف المادية والاجتماعية التي توجد داخل التنظيم) مدرسة الشهيد النقيب مينا عزت ومدرسة ديوان للغات)، والتي يعمل في ظلها المعلم، وتمكنه من القيام بعمله بشكل مثالي ومريح أو العكس، والتي قد تؤثر بدورها على المظاهر المختلفه لسلوكه التنظيمي، ومنها المظاهر التي تشير إلى الاتجاه الإيجابي نحو التنظيم مثل الولاء التنظيمي، ومنها المظاهر التي تشير إلى الاتجاه السلبي نحو التنظيم مثل الصمت التنظيمي ".

ثانيًا: الصمت التنظيمي Organizational Silence

يعرف (أندر وجيريد Under & Gerede) الصمت التنظيمي بأنه " تجنب الموظفين التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم ومعلوماتهم ، والتي يحتمل أن تكون مهمة للعمليات التجارية والتنظيمية (Under & Gerede,2021:129).

ويمكن تعريف الصمت التنظيمي في هذه الدراسة تعريفاً إجرائياً - على اعتبار أن الصمت التنظيمي: "يشير إلى بعض مظاهر السلوك التنظيمي التي تعبر عن الاتجاه السلبي نحو التنظيم مثل عدم رغبة العاملين في التعاون والعمل الجماعي، وإنخفاض درجة ثقتهم، وإحجامهم عن المشاركة والتعبير عن القضايا والمعلومات والأفكار والمشاعر والمقترحات المتعلقة بالعمل والتي من شأنها تحسين أنشطة التنظيم والكشف عن أخطائه، وذلك بأي شكل من الأشكال طوعاً أو كرهاً أو لأي أسباب أخرى".

ثالثاً: مفهوم التنظيم Organization

قام (بارناد C.Barnard) بتعريف التنظيم بأنه "نظام للتعاون، يظهر في الوجود عندما يكون هناك أشخاص قادرين على الاتصال ببعضهم البعض وراغبون في المساهمة بالعمل، لتحقيق أهداف مشتركة" (لطفى، 2012: 182).

ويمكن تحديد المقصود بالتنظيم في هذه الدراسة - تحديداً إجرائياً - على اعتبار أنه يشير إلى وحدة اجتماعية أو كيان اجتماعي (مدرسة الشهيد النقيب مينا عزت بنين و مدرسة ديوان للغات) يتم إنشاؤها بصورة عمدية من أجل تحقيق أهداف محددة ؛ كتحسين الكفاءة النوعية للكوادر البشرية التعليمية والتربوية بما يحقق أهداف المناهج التعليمية الحديثة ، ويأخذ التنظيم الاجتماعي لهذه الوحدة صورتين أحدهما رسمية والأخرى غير رسمية. ويشير التنظيم الرسمي إلى العلاقات الرسمية التي تحدها القواعد والإجراءات الرسمية داخل المدرسة، أما التنظيم غير الرسمي فيشير إلى العلاقات الاجتماعية التي تتم داخل المدرسة والتي تقوم على الحب والكراهية.

- النظريات المفسرة لبيئة العمل

1- نظرية الإدارة العلمية Scientific Management Theory

ركزت نظرية الإدارة العلمية على إمكانية تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة ودراسة شروط وظروف العمل متناولة بالدراسة موقع العمل بكل ظروفه المادية مثل الإضاءة والتهوية والرطوبة وعدد ساعات العمل وفترات الراحة (Ireh,2016: 3) ، بالإضافة لتناولها لأساليب تحديد الأداء وتأكيدا على أهمية تحفيز العمال على العمل من خلال منح الع ملين الجيدين أجوراً إضافية(لطفى، 2007: 96-97)؛ لذا فإنه يمكن الاستفادة من هذه النظرية



في توجيه الدراسة الراهنة للتعرف على بعض العوامل المادية في بيئة العمل مثل الأجور والحوافز وعلاقتها بالصمت التنظيمي.

2- نظرية البيروقراطية Bureaucracy Theory

تؤكد نظرية البيروقراطية على أهمية التدريب المتخصص للعاملين داخل التنظيم كوسيلة لزيادة الإنتاجية، كما أشادت بحق العاملين في الحصول على بعض الامتيازات القانونية التي تأمن لهم الاستقرار والاستمرار في وظائفهم، كحقوقهم في الحصول على بدل مادي يقدم في صورة راتب ثابت، تبعاً للمنصب الوظيفي، وحقهم في الترقى (Serpa & Ferreira,2019:14). ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في توجيه الدراسة الراهنة إلى أهمية الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي الذي يأمن الحياة الوظيفية للعاملين داخل التنظيم، ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي والذي قد يدفع العاملين إلى عدم الصمت والمشاركة بآرائهم جراء شعورهم بالاستقرار الوظيفي داخل التنظيم .

3- نظرية العلاقات الإنسانية Human Relation Theory

أكدت نظرية العلاقات الإنسانية على أهمية الحاجة إلى التقدير والأمن والشعور بالانتماء في تحديد الروح المعنوية للعاملين، وإلى ضرورة اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم وكشفت عن تأثير جماعات العمل غير الرسمية على الإنتاجية، حيث تمارس تلك الجماعات ضبطاً اجتماعياً قوياً على عادات العمل، وعلى واتجاهات العاملين. كما أكدت على أهمية أنماط الإشراف وإشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات وعلى أهمية التقدير من الرؤساء (لطفى، 2007: 102) ؛ لذا فقد أمكن الاستفادة من هذه النظرية في توجيه الدراسة الراهنة إلى ضرورة اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات وتقديم التقدير والأمن لهم ، وذلك للحد من ظاهرة الصمت التنظيمي.

4- نظرية العلاقات الإنسانية الجديدة Neo -Human Relation Theory

ذهبت نظرية العلاقات الإنسانية الجديدة إلى أهمية عدم اقتصار الأهداف التنظيمية على إشباع الحاجات العضوية والمادية للعاملين فقط، بل يجب أن تمتد إلى إشباع الدافع الأعلى لدى العاملين، والمتمثل في تحقيق الذات فأفضل ما يدفع الفرد لزيادة نشاطه هو إشباع حاجاته النفسية العليا مثل الشعور بالإنجاز واحترام الآخرين له و إتاحة الفرصة أمامه للمشاركة في اتخاذ القرارات ، وكذلك تحقيقه لذاته وشعوره بالاستقلالية (Wilton,2016:43) ، كما أكدت على أهمية تحسين أساليب الإشراف ، بأن يصبح الإشراف وظيفة نفسية واجتماعية؛ لذا يمكن الاستفادة من هذه النظرية كموجه نظري للدراسة الراهنة وذلك لأن الأفكار والافتراضات التي أثارها نظرية العلاقات الإنسانية الجديدة تسعى بدورها إلى تحقيق رضا العامل وخلق الانسجام والتناغم في بيئة العمل؛ مما يشجع العامل على التفاعل والاتصال بينه وبين إدارة التنظيم وكسر حاجز الصمت التنظيمي لديه.

5- مدخل النسق الاجتماعى الفنى Socio- Technical System Approach

أكد مدخل النسق الاجتماعى الفنى على ضرورة تقليل الآثار السلبية للتكنولوجيا على عملية العمل، وضرورة وجود توازن بين العوامل البشرية والاجتماعية والتنظيمية، وكذلك العوامل الفنية في تصميم الأنظمة التنظيمية (Staudinger et al,2009:112) . كما أكد على أهمية تطويع الهياكل التقنية للظروف العقلية والاجتماعية للعمل البشرى (Baxter & Sommerville 2011:4) ؛ ولذا يمكن الاستفادة من هذه النظرية في توجيه الدراسة الراهنة إلى ضرورة إعادة تصميم بيئة العمل بما يحقق الإحساس بالرضا ويشبع الحاجات الاجتماعية للعاملين، وهذا من شأنه تحقيق مشاركة أوسع للفرد داخل التنظيم؛ مما يطلق طاقاته الإبداعية التي من شأنها التأثير على ظاهرة الصمت التنظيمي.



6- نظرية ما بعد الحداثة Postmodernism Theory

أما عن نظرية ما بعد الحداثة، فهي ترى أن نموذج تنظيم ما بعد الحداثة (تنظيم ما بعد الفوردية) هو نموذج التنظيم الذي يحقق الفعالية، ويقوم على نظام الإنتاج المرن، والعمل المرن، والتخصص المرن من أجل الاستجابة السريعة للتغيرات في سوق الإنتاج والمنافسة على النطاقين الدولي والقومي (Scott & Marshall, 2005: 227).. ونجد أن نموذج تنظيم ما بعد الحداثة هو نموذج تم تدعيمه عن طريق نظرية العلاقات الإنسانية ويتصف بالتوافق المستمر، وإعادة تحديد الوظائف من خلال التفاعل مع الآخرين، ووجود شبكة أبنية الضبط والسلطة. وتتخذ الاتصالات شكل الاستشارات أكثر من الأوامر (Barnard & Burgess, 1997: 233-338). ونجد أن هذا النموذج العضوي المرن للتنظيم هو النموذج المناسب الذي يحقق فاعلية وكفاءة التنظيمات، ويؤدي إلى زيادة التفاعل مع الآخرين، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم ظهور مظاهر السلوك التنظيمي السلبي المتمثل في الصمت التنظيمي.

الإطار المنهجي للدراسة

1- مجالات الدراسة:

تنقسم مجالات الدراسة إلى ثلاثة أقسام، وهي: المجال الجغرافي (المكاني)، والمجال البشري، والمجال الزمني.

أ) المجال الجغرافي (المكاني): يتحدد المجال الجغرافي لهذه الدراسة داخل إطار مدينة بنى سويف القديمة والجديدة -غرب النيل وشرقه، حيث تتواجد مدرسة الشهيد النقيب مينا عزت بنين (الحديثة بنين سابقاً) ومدرسة ديوان للغات.



ب) المجال البشري: يشمل المجال البشري لهذه الدراسة جميع المعلمين من الذكور والإناث بمدرسة الشهيد النقيب مينا عزت بنين البالغ عددهم 55 معلم ومعلمة، والمعلمين بمدرسة ديوان للغات البالغ عددهم 80 معلم ومعلمة. ج) المجال الزمني:

استغرقت عملية جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة 57 يوماً حيث بدأت عملية جمع البيانات يوم 30 نوفمبر عام 2022 م وانتهت يوم 25 يناير عام 2023.

2- نوع الدراسة والمنهج المستخدمة:

تُعد هذه الدراسة بمثابة دراسة وصفية تحليلية، اعتمدت على استخدام طريقة المسح الاجتماعي Social Survey عن طريق الحصر الشامل. وترى الباحثة أن استخدام أسلوب المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل هو المنهج المناسب لتحقيق أهداف البحث، كما أن استخدام الباحثة لهذا الأسلوب سوف يساعدها على رسم صورة متكاملة عن بيئة العمل والصمت التنظيمي.

وبالإضافة إلى منهج المسح الاجتماعي، فقد تم الاعتماد أيضاً على استخدام المنهج المقارن Comparative Method؛ نظراً لأن الدراسة تتضمن المقارنة بين استجابات المعلمين في مدرسة الشهيد النقيب مينا عزت (الحديثة بنين سابقاً)، ومدرسة ديوان للغات، وذلك بهدف التعرف على العلاقة بين بيئة العمل الاجتماعية والمادية والصمت التنظيمي في التنظيمين محل الدراسة.

3- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان Questionnaire، وعلى جماعات المناقشة البؤرية (المركزة) Focus Groups، وعلى تحليل السجلات.

- النتائج

أ- الأهمية النسبية للعوامل المادية في بيئة العمل بالنسبة للصمت التنظيمي:



بسؤال المبحوثين في التنظيمين محل الدراسة عن أهمية العوامل المادية المختلفة بالنسبة لتأثيرها في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي. تبين أن نسبة (69%) من جملة المعلمين بمدرسة الشهيد النقيب مينا عزت يرون أن الأجور والحوافز تعد من أهم العوامل في بيئة العمل المادية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، بينما أشارت نسبة (11%) أن أهم العوامل المادية تأثيراً على انخفاض مستوى الصمت التنظيمي تتمثل في التكنولوجيا ، و أشارت نسبة (4%) أن أهم العوامل المادية تلك تتمثل في عدد ساعات العمل، وذكرت نسبة (5%) أن مستوى الضوضاء يعد أهم العوامل المادية المؤثرة في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، بينما أشارت نسبة (2%) أن درجة الحرارة والتهوية أهم تلك العوامل، واخيراً أجابت نسبة (9%) بأن توفر المرافق المناسبة تعد من أهم العوامل المادية المؤثرة في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.

وبالنسبة لمعلمين مدرسة ديوان للغات فقد أشارت نسبة (73%) أن الأجور والحوافز تعد من أهم العوامل في بيئة العمل المادية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، بينما أشارت نسبة (6%) أن أهم العوامل المادية لبيئة العمل تأثيراً على انخفاض مستوى الصمت التنظيمي تتمثل في التكنولوجيا ، وبالمثل أشارت نسبة (6%) أن أهم العوامل المادية تتمثل في عدد ساعات العمل، وذكرت نسبة (1%) أن مستوى الضوضاء من أهم العوامل المادية المؤثرة في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، وبالمثل ذكرت نسبة (1%) أن درجة الحرارة والتهوية أهم تلك العوامل، واخيراً أجابت نسبة (13%) بأن توفر المرافق المناسبة تعد من أهم العوامل المادية المؤثرة في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.

وبتطبيق اختبار كا² تبين أن قيمة كا² = 3.707 عند درجة حرية 5 وهي غير

دالة، وهذا ما تكشف عنه البيانات الواردة في الجدول رقم (1) التالي.

جدول رقم (1)

التوزيع التكرارى للمعلمين طبقاً لأرائهم في أهم العوامل المادية المؤثرة في مستوى الصمت التنظيمي بالمتنظيمين محل الدراسة

قيمة كا ²	مدرسة ديوان للغات		مدرسة الشهيد النقيب مينا عزت بنين (الحديثة)		أهم العوامل المادية المؤثرة في مستوى الصمت التنظيمي
	%	ك	%	ك	
كا ² =3.707 د.ح=5 غيردالة	73	58	69	38	الأجور والحوافز المادية
	6	5	11	6	التكنولوجيا
	6	5	4	2	عدد ساعات العمل
	1	1	5	3	مستوى الضوضاء
	1	1	2	1	درجة الحرارة والتهوية
	13	10	9	5	وجود المرافق المناسبة
	100	80	100	55	الإجمالى

وتكشف البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (1) عن عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين معلمين كلا المدرستين محل الدراسة. فلقد اتفقا على أن الأجور والحوافز المادية تعد من أهم العوامل في بيئة العمل المادية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، الأمر الذي يؤكد صحة الفرض الأول الذي تم صياغته لهذه الدراسة والذي مؤداه "تعد الأجور وحوافز العمل من أهم العوامل في بيئة العمل المادية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي".

وتتفق النتيجة السابقة مع ما ذهب إليه نظرية الإدارة العلمية Management Theory Scientific من حيث أهمية الدوافع الاقتصادية في تحفيز العاملين على أداء العمل، إذ ترى هذه النظرية أن الأجر هو الحافز الرئيسى الذي يحفز الإنسان على أداء العمل.



كما تتفق مع ما ورد في نظرية العلاقات الإنسانية، والتي تناولت المستويات التنظيمية العليا والدنيا وعلاقات التفاعل بينها، والحوافز المادية والمعنوية وتأثيرهما المتبادل والمشارك على إنتاجية العمل (سلاطنية بلقاسم، 2003: 41).

ب- الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية في بيئة العمل بالنسبة للصمت التنظيمي:

بسؤال المبحوثين في التنظيمين محل الدراسة عن أهمية العوامل الاجتماعية المختلفة بالنسبة لتأثيرها في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي. تبين أن نسبة (27%) من جملة المعلمين بمدرسة الشهيد النقيب مينا عزت يرون أن المشاركة في اتخاذ القرارات تعد من أهم العوامل في بيئة العمل الاجتماعية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، بينما أشارت نسبة (9%) أن أهم العوامل الاجتماعية تأثيراً على انخفاض مستوى الصمت التنظيمي تتمثل في نمط القيادة ، و أشارت الأكثرية بنسبة (51%) أن أهم العوامل الاجتماعية تلك تتمثل في الاستثمار في برامج التعليم والتدريب، واخيراً أجابت نسبة (13%) بأن الشعور بالأمان والاستقرار تعد من أهم العوامل الاجتماعية المؤثرة في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.

وبالنسبة لمعلمين مدرسة ديوان للغات فقد أشارت نسبة (26%) أن المشاركة في اتخاذ القرارات تعد من أهم العوامل في بيئة العمل الاجتماعية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، بينما أشارت نسبة (23%) أن أهم العوامل الاجتماعية لبيئة العمل تأثيراً على انخفاض مستوى الصمت التنظيمي تتمثل في نمط القيادة ، وذكرت نسبة (45%) أن الاستثمار في برامج التعليم والتدريب من أهم العوامل الاجتماعية المؤثرة في انخفاض مستوى



الصمت التنظيمي، وأخيراً أجابت نسبة (6%) بأن الشعور بالأمان والاستقرار يعد من

أهم العوامل المادية المؤثرة في انخفاض مستوى الصمت التنظيمي. وبتطبيق اختبار كا² تبين أن قيمة كا² = 5.231 عند درجة حرية 3 وهي غير دالة، وهذا ما تكشف عنه البيانات الواردة في الجدول رقم (2) التالي.

جدول رقم (2) التوزيع التكراري للمعلمين طبقاً لأرائهم في أهم العوامل الاجتماعية المؤثرة في مستوى الصمت التنظيمي بالتنظيمين محل الدراسة

قيمة كا ²	مدرسة الشهيد النقيب مينا عزت بنين (الحديثة)				أهم العوامل الاجتماعية المؤثرة في مستوى الصمت التنظيمي
	مدرسة ديوان اللغات		مدرسة الشهيد النقيب		
	%	ك	%	ك	
5.231 = كا ²	26	21	27	15	المشاركة في اتخاذ القرارات
د. ح = 3	23	18	9	5	نمط القيادة
غيردالة	45	36	51	28	الاستثمار في برامج التعليم والتدريب
	6	5	13	7	الشعور بالأمان والاستقرار في العمل
	100	80	100	55	الإجمالي

وتكشف البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (2) عن عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين معلمين كلا المدرستين محل الدراسة. فلقد اتفقا على أن الاستثمار في برامج التعليم والتدريب يعد من أهم العوامل في بيئة العمل الاجتماعية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، الأمر الذي يؤيد صحة الفرض الثاني الذي تم صياغته لهذه الدراسة والذي مؤداه " يعد الاستثمار في برامج التعليم والتدريب من أهم العوامل في بيئة العمل الاجتماعية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي".



ج- الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية للعمل بالنسبة للصمت مقارنة بالعوامل المادية.

بسؤال المبحوثين عن أكثر العوامل ارتباطاً بالصمت التنظيمي، أجابت نسبة (38%) من جملة المعلمين بمدرسة الشهيد النقيب مينا عزت بنين بأن العوامل المادية هي الأكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي، بينما أجابت الأكثرية بنسبة (62%) بأن العوامل الاجتماعية هي الأكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي. وبالنسبة لمعلمين مدرسة ديوان للغات فقد أجابت نسبة (44%) بأن العوامل المادية هي الأكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي، بينما أجابت نسبة (56%) بأن العوامل الاجتماعية هي الأكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي.

وبتطبيق اختبار كا² تبين أن قيمة كا² = 416. عند درجة حرية 1 وهي غيردالة، وهذا ما تكشف عنه البيانات الواردة في الجدول رقم (3) التالي
جدول رقم (3) التوزيع التكراري للمعلمين طبقاً لرأيهم في أكثر العوامل ارتباطاً بالصمت التنظيمي داخل التنظيمين محل الدراسة

قيمة كا ²	مدرسة الشهيد النقيب مينا عزت بنين (الحديثة)		مدرسة ديوان للغات		أيهما أكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي
	ك	%	ك	%	
كا ² = 416.	21	38	35	44	العوامل المادية للعمل
د. ح = 1	34	62	45	56	العوامل الاجتماعية للعمل
غير دالة	55	100	80	100	الإجمالي

ومن تحليل البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (3) يتضح عدم وجود فروق دالة احصائياً بين المعلمين في المدرستين محل الدراسة فيما يتعلق بأكثر العوامل ارتباطاً بالصمت التنظيمي، ويستدل من البيانات اتفاق معلمين كلا المدرستين على أن العوامل الاجتماعية هي الأكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي، الأمر الذي يؤيد صحة الفرض الخامس الذي تم



صياغته لهذه الدراسة والذي مؤداه " يرتبط الصمت التنظيمي بالبيئة الاجتماعية للعمل بشكل يفوق ارتباطه بالبيئة المادية".

كما تفسر الباحثة عدم وجود فروق جوهرية بين المبحوثين في التنظيمين محل الدراسة إلى أهمية العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لجميع أفراد عينة الدراسة.

وقد أكدت نظرية العلاقات الإنسانية على أهمية الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية للعاملين في بيئة العمل، وأهمية تشجيع التعاون والعمل الجمعي بين العاملين، فعندما يتم إشباع الحاجات النفسية العليا للعاملين فسوف يعملون في وئام وتعاون، والذي بدوره يساعد في الوصول إلى أفضل النتائج التنظيمية (Lambley,2009:38) .

النتائج العامة للدراسة

كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج على النحو التالي:

- 1- عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين معلمين كلا المدرستين محل الدراسة. فلقد اتفقا على أن الأجور والحوافز المادية تعد من أهم العوامل في بيئة العمل المادية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.
- 2- أن الاستثمار في برامج التعليم والتدريب، يعد من أهم العوامل في بيئة العمل الاجتماعية التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.
- 4- أن العوامل الاجتماعية هي الأكثر ارتباطاً بالصمت التنظيمي.



المراجع:

العربية

- 1) بدر، سعد عيد مرسى (2000)، عملية العمل: مدخل في علم الاجتماع الصناعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- 2) سلاطنية، بلقاسم و الجيلاني، حسان (2012)، المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية، الجزائر، دار الفجر .
- 3) لطفى، طلعت ابراهيم (2012)، علم الاجتماع الصناعي، بنى سويف، دار الكتاب الجامعي.
- 4) _____ (2012)، علم الاجتماع الصناعي، بنى سويف، دار الكتاب الجامعي.

الأجنبية

- 1) Hessa, A.(2015), "Work related discomforts from perception of optometrists, In Saudi Arabia", The Arab journal of sciences & research publishing,1(2).
- 2) Swamy, T. (2013), "Quality of work life of employees in private technical institutions", International Journal for Quality Research, 7(3).
- 3) Under, I. & Gereade, E .(2021), "Silence in the tower: Analysing the reasons of air traffic controllers avoiding voluntary reporting" , Aviation, 25(3).
- 4) Ireh, M. (2016), Scientific Management Still Endures in Education, PhD, Education Department Winston Salem State University.
- 5) Serpa, S. & Ferreira, C. (2019), " The concept of bureaucracy by Max Weber", International Journal of Social Science Studies, 7(2).
- 6) Wilton, N. (2016), An Introduction to Human Resource Management, London, SAGE Publications Ltd.
- 7) Staudinger, B. et al. (2009), Nursing and Clinical Informatics: Socio-Technical Approaches: Socio-Technical Approaches,USA, Medical Information Science Reference.

-
- 8) Baxter, G. & Sommerville, I. (2011), "Socio-technical systems: From design methods to systems engineering", Interacting with Computers,(23).
- 9) Barnard, A. & Burgess, T. (1997), Sociology Explained, Cambridge: Cambridge University Press.
- 10) Scott, J. & Marshall, G. (ed.) (2005), Oxford Concise Dictionary of Sociology, Oxford: Oxford University Press.
- 11) Lambley, S. (2009), Proactive Management in Social Work Practice, Great Britain, Learning Matters Ltd.