

أثر العوامل الشخصية والوظيفية على مدركات النفسية بالتمكين

"دراسة ميدانية على العاملين بإدارة جامعة مصراتة"

أ. المهدي المبروك عمران: عضو هيئة تدريس بقسم إدارة الأعمال / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة .

أ. هاجر أحمد الشريف: عضو هيئة تدريس بقسم إدارة الأعمال / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة

المقدمة

يعتبر مراعاة الفروقات الفردية Individu Differences – المرئية visible وغير مرئية in visible - في التعامل الانساني وإدارة الافراد من المبادئ الاساسية لعلم النفس، ولا خلاف حول ذلك، فالعضو الفرد العامل هو أول نقطة في دراسة وتحليل السلوك التنظيمي، إلا أن هذا المبدأ يجعل من إدارة وقيادة العنصر البشري من الصعوبة بمكان.

ان الاختلافات الفردية للعاملين اشبه بالتنوع الثقافي لهم، بقدر ما هما مصدر تحدي عند إدارة الموارد البشرية إلا أنهما قد يصبحا مصدر قوة وثراء لقوة العمل إذا ما احسن ادارتهما، فهي تساعد في احكام سدّ النقص في النظم القانونية.

يقضي الافراد شطرا كبيرا من حياتهم داخل مؤسسات العمل اشباعا لحاجات عدة، وخلال ذلك يكتسبون قيما واتجاهات ومشاعر وتجارب وخبرات تنعكس بشكل او بأخر على نمط حياتهم الشخصية وعلاقاتهم الاجتماعية.

لقد أصبح تمكين العاملين ومشاركتهم في نظر البعض أمور طبيعية وحتى حتمية (1995, Collins).

ووفقا لرؤية Walker أنه يقصد بالتمكين Empowerment لغويا أو حرفيا "اكتساب القوة أو النفوذ The Gaining of Power" (المسدي، 2003 : 335).

مشكلة الدراسة

يمكنك تمكين الناس بعض الأحيان ويمكنك تمكين بعض الناس في كل الأوقات ولكن من الصعب تمكين كل الناس في كل الأحيان والأوقات (ملحم، 2006، م)، بهذه العبارة عبر ابراهام لنكونن عن حدود الممارسة التمكينية ميرزا الدور الذي تلعبه الخصائص الفردية في نجاح تلك الممارسة. العوامل الفردية والشخصية نظر إليها على أنها مرتبطة بشكل مباشر بشعور الأفراد بالتمكين النفسي (Appelbaum, Honegger 1998: 37)، فعلى سبيل المثال لا الحصر الاحترام الذاتي Self- esteem عند الأفراد يجعل منهم أكثر إحساسا بالتمكين (Spreitzer, 1996)، كما أن كون الفرد العامل رجلا يجعل منه أكثر استفادة من تطبيق استراتيجيات التمكين نظرا لميل النساء إلى الازعان والرضوخ Acquiescence عندما يواجهن مواقف تنظيمية قد تولد لديهن إحساسا بالاعتمادية Dependent وعدم الإحساس بالقوة (العجز) Powerless (Marniro, 1986).

هناك بعض الدلائل على أن خصائص العاملين Employee Characteristics مرتبطة بمستوى التمكين النفسي لديهم، فاستجابة العاملين لفرص تحمل مسؤولية أكبر ومشاركة في اتخاذ القرارات تكون اعظم عندما تكون لديهم مستويات عالية من الشعور بدافعية للإنجاز Self- Confidence، وثقة وفعالية ذاتية عاليتين / Achievement Motivation، ومركز ضبط داخلي للتوجه الرقابي Internal Locus of Control، و Self- Efficacy، ومركز ضبط داخلي للتوجه الرقابي Orientation (Argyri, 1988; Bandura, 1997; Rotter, 1966).

فبالرغم من أن التمكين ليس صفة أو خاصية شخصية دائمة يمكن تعميمها في كل المواقف المختلفة، إلا أن الشخصية يمكن أن تؤثر في المدى الذي يشعر به الفرد العامل بأنه ممكن من عمله (Spreitzer, 1995)، كما أن الافراد يمرون ويحسون بدرجات متفاوتة من التمكين والتي يمكن أن تختلف من بيئة عمل لأخرى (McShane, Von Glinow, 2007: 106).

مع وجود شبه اتفاق فيما بين الدارسين لظاهرة تمكين العاملين حول الدور الذي تلعبه الاعتبارات الفردية (للأفراد و/ أو القادة) والتنظيمية في ممارسة التمكين وكذلك مدركاتهم للتمكين، إلا أن تحديدا تلك الاعتبارات والخصائص الفردية والتنظيمية والدور النسبي لكل منها لازالت محل تساؤل وبحث.

من هنا تهدف الدراسة الي بيان أثر الخصائص الشخصية الوظيفية(التنظيمية) للعاملين ومدى اختبارهم لمشاعر التمكين النفسي في ضوء ما عرضه من دراسات لاستجلاء حقيقة الأمر.

الإطار النظري وصياغة فرضيات الدراسة

بمذه الدراسة هناك ثلاثة متغيرات ديموغرافية (الجنس، العمر، خبرة عملية)، ومتغير تنظيمي واحد هو المستوى التنظيمي، وبناء على البني والنماذج النظرية الداعمة ذات الصلة بموضوع الدراسة تمت صياغة فرضيات الدراسة.

بشكل عام هناك اعتقاد سائد مقبول بشكل واسع أن الرجال أكثر قوة تأثيرية داخل المنظمات من النساء، في محاولة تفسير أثر الاختلافات الجنسية في كسب القوة والتأثير هناك منظوران، الأول منظور التفاعل الاجتماعي Socialisation Perspective الذي ينص على أن الرجال والنساء يختلفون في سلوكياتهم واتجاهاتهم نحو استراتيجيات التمكين نتيجة خبراتهم المكتسبة من التعلم بغض النظر عن الاختلافات التي تنشأ نتيجة الظلم والجور التنظيمي، أما المنظور الثاني الهيكلي (التنظيمي) Structuralist Perspective فينص على أن الافتقار إلى الدعم والمعلومات عند شاغلي الوظائف في المستويات التنظيمية الدنيا وبغض النظر عن الجنس سوف تقود إلى الشعور بعدم التمكين والتصرف بأسلوب العاجز (Marniero, 1986)، وعلى أساس المنظور الاجتماعي يتوقع إحساس بالتمكين لدى الرجال بشكل أكبر منه عند النساء، فلقد تبين أن العاملين أكثر تمكيناً من العاملات (Regina et , 2006)، بالإضافة إلى ما افترضه كلا من Thomas و Velthouse من كون النساء تشعرن بشكل اقل بالتمكين النفسي من الرجال نتيجة عوامل ثلاثة هي: غلبة الجانب العاطفي عندهن، وغالبا ما يشغلن وظائف في مستويات تنظيمية ادنى وأخيراً العوائق الاجتماعية والنظرة إلى طبيعة عمل المرأة في مواقع العمل في كثير من المجتمعات (1990)، بالإضافة إلى تأكيد علماء النفس التنظيمي على أن الفروق الجنسية يمكن أن تكون ذات تأثير جوهري في بيئة العمل.

وبالرغم من ذلك فإن هناك دراسات أخرى لا تؤيد وجود اثر للجنس على مدى الإحساس بالتمكين (Zimmerman, 1990)، (Koberg et al, 1999).

وفي البيئة العربية تبين دراسة المبيض وعواد أنه لا توجد اختلافات جوهرية بين مدركات الذكور ومدركات الإناث لأي بعد من أبعاد التمكين النفسي الأربعة: الأهمية - الكفاءة- القدرة على

الاختبار- التأثير (2002)، كما جاء التأكيد على ذلك في دراسة (أيوب، 2007)، في حين تدل نتائج دراسات أخرى عكس ذلك (السيد، 2002؛ السعودي، 2008).

في ظل كل ذلك فإنه تمت صياغة الفرضيتان التاليتان:

1- إن متغير الجنس (ذكر) له تأثير معنوي على احساس العاملين بأبعاد التمكين النفسي المختلفة (المعنى، والاختيار، والتقارير النهائي، والاهمية).

2- إن متغير الجنس (ذكر) له تأثير معنوي على احساس العاملين بالتمكين النفسي ككل. إن العاملين بمجرد أن يصبحوا أكبر في العمر فإن حاجاتهم واهتماماتهم تتغير: البعض يصبح يشعر بالملل من وظائفهم والمهن التي يعملون فيها ويسعون برغبة لمواجهة التحديات المختلفة (43: Mondy , Noe ، & Premeaux، 2002).

ومن الدراسات العربية التي تؤكد وجود تأثير جوهري للعمر على التمكين دراسة (السيد، 2002). في ضوء ذلك تمت صياغة الفرضيتان التاليتان:

3- إن متغير العمر له تأثير معنوي على احساس العاملين بأبعاد التمكين النفسي المختلفة (المعنى، والاختيار، والتقارير الذاتي، والاهمية).

4- إن متغير العمر له تأثير معنوي على احساس العاملين بالتمكين النفسي ككل. يعتبر متغير الخبرة من أكثر المتغيرات الديمغرافية التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال بحوث ودراسات تمكين العاملين، فالخبرة تعتبر احد انواع القوة ذات المصدر الشخصي، ويعتبر التمكين احد اسس الدعم لهذا النمط من القوة (Cook , Hunsaker , 2001).

كما تشكل الخبرة الشخصية مدخل إلى أي مبادرة أو برنامج لتمكين العاملين في المنظمة (26-27: Lashley , 2001).

بشكل عام، العاملين ذوي المستويات العالية من التعليم، وفترة العمل في وظائفه اطول والمستويات التنظيمية العليا التي يعملون فيها اختبروا واختبروا الشعور بالتمكين النفسي بشكل أكبر عمّن سواهم (214: Yaki، Becker، 2006)، ومع ذلك فإن بعض نتائج الدراسات كانت معاكسة إلى حد ما حيث وجد كلا من Ahearne و Mathieu و Rapp أن رجال البيع ذوي المستويات المتواضعة من المعرفة والخبرة استفادوا من سلوكيات القيادة التمكينية Empowering Leader Behaviors بشكل أكبر من رجال البيع ذوي مستويات عالية من الخبرة والمعرفة (2005)،

وبشكل مماثل وجد كلا من Leach و Jackson و Well أن العمال الفنيين (مشغلي الآلات) الأقل خبرة زادت لديهم المعرفة المهنية Job Knowledge بشكل ملحوظ من خلال برامج المحدثه والتي حققت لهم استفادة حقيقية وبشكل اكبر من المشغلين ذوي خبرة مهنية اكبر (2003).
 ظهر في محيط بيئة الأعمال العربية دراسة السعودي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير سنوات الخبرة السابقة في تصورات المحوثين نحو مستوى تمكين العاملين (2008)، كما اكدت دراسات أخرى ذلك (الحراشنة، والهيتي، 2006؛ أيوب، 2007؛ السيد، 2002).

في ضوء ذلك تمت صياغة الفرضيتان التاليتان:

5- إن متغير الخبرة له تأثير معنوي على إحساس العاملين بأبعاد التمكين النفسي المختلفة (المعنى، والاختبار، والتقيرير الذاتي، والاهمية).

6- إن متغير الخبرة له تأثير معنوي على إحساس العاملين بالتمكين النفسي ككل.

ترد بأدبيات الإدارة والقيادة والسلوك التنظيمي انه مما لا شك فيه أن المركز الوظيفي والمستوى التنظيمي (إدارة/إدارة عليا/ إدارة/ إدارة/ إدارة مباشرة/ المنفذون) لهما تأثير بالغ في تمتع بعض الافراد العاملين بالقوة المؤثرة داخل المنظمات سواء بما يمنحه المركز الوظيفي أو المستوى التنظيمي من سلطات رسمية أو قدرة للوصول إلى المعلومات أو تحكم في الموارد الحساسة داخل المنظمة أو قدرة على بناء قنوات اتصال بأفراد آخرين داخل و/ أو خارج المنظمة ذوي تأثير بالغ على أنشطة وقرارات تلك المنظمة.

لقد افترض كلا من Andrews و Herschel أن العمل في جماعات ذات المستويات التنظيمية العالية يدفع أفرادها إلى العمل بفعالية وتعاون اكبر ممن هم في المستويات الأقل نتيجة شعورهم المتزايد بالتمكين عند تطبيق برامج التمكين (1993)، كما أكدت دراسة Hayes إلى أن مشاعر التمكين كانت اكبر بشكل واضح عند العاملين في مواقع إدارية عنها عند ممن يشغلون وظائف غير إدارية (1994)، كذلك أوضحت دراسة Koberg وآخرون أن هناك تأثير يتناسب طرديا فيما بين المستوى التنظيمي للفرد العامل ومدى إدراكه للتمكين (1999).

أما الدراسات العربية فلقد تبين انه لا توجد اختلافات جوهرية بين مدركات العاملين بالإدارة الوسطى ومدركات العاملين بالإدارة المباشرة لأبعاد التمكين النفسي (المبيض، وعواد، 2002)، وفي دراسة أخرى ظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما بين المسمى الوظيفي والتمكين (الحراشنة،

الهيقي، 2006)، وأكدت دراسة السعودي وجود دالة إحصائية للتصور لمستوى تمكين العاملين تعزي لمتغير المستوى الوظيفي (2008)، كذلك كان الأمر مع دراسة (السيد، 2002).

في ضوء ما سبق تمت صياغة الفرضيتان التاليتان:

7- إن متغير المستوى التنظيمي له تأثير معنوي على إحساس بأبعاد التمكين النفسي المختلفة (المعني، والاختيار، والتقارير الذاتي، والأهمية).

8- إن متغير المستوى التنظيمي له تأثير معنوي على إحساس العاملين بالتمكين النفسي ككل.

مجتمع وعينة الدراسة

شمل مجتمع البحث ما مجموعه 434 مستخدماً، في حين بلغت العينة العشوائية 205 مستخدماً من مختلف العاملين في الإدارة العامة بجامعة مصراته.

أداة الدراسة

الاستبيان كان أداة الدراسة الأساسية وزع ما عددها 205 صحيفة وكان الفاقد منها 26 صحيفة ، وتم التحليل لعدد 179 صحيفة أي ما نسبته 87%.

الدراسات السابقة التي تعتمد عليها هذه الدراسة

بينت دراسة زيد التي أجريت خلال عام 2009 م والمرسومة ب "مقومات فاعلية تمكين العاملين في المنظمات الصناعية الليبية" النتائج التالية:

1- أن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسط محور أبعاد التمكين مع المستوى الوظيفي بالإضافة إلى الثبات (عند مستوى معنوية 0.05).

2- أن هناك علاقة غير معنوية لمتوسط محور أبعاد التمكين مع نوع الجنس والعمر ومدة الخدمة (الخبرة) بالشركة (عند مستوى معنوية 0.05).

ونظراً لإمكانية تحديد أثار المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة ذات العلاقة بما من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، وهذا ما تسعى الدراسة إلى تحقيق إضافة قيمة عملية وعلمية لتلك الدراسة.

أهمية الدراسة

تأتي هذه الدراسة استجابة لمطلب وتوصيات الكثير من الدارسين لموضوع التمكين، فهذه Spreitzer تطالب بتوسيع البحث في مجال محددات التمكين والتي من بينها العوامل الشخصية

والتنظيمية لترسيخ قاعدة نظرية متينة لنظرية جيدة لتمكين العاملين (501: 1996)، وفي مجال الدراسات العربية تأتي الدعوة نفسها ممن يولي اهتماما بهذا المجال، فلقد أوصى المسدي "قياس اثر المتغيرات الديمغرافية مثل (النوع، الخبرة، والتعليم، والحالة الاجتماعية، والجذور العرقية... الخ) على تمكين العاملين في وظائفهم" (2003: 337).

هذا على الصعيد العلمي، أما على الصعيد العملي فإن معرفة العوامل المؤثرة والمتحكمة على مدى إحساس العاملين بإدارة جامعة مصراته يمكن قادة تلك المنظمات من تفعيلها وتنشيطها والتركيز عليها عند اختيار وترقية وتطوير العاملين والاستفادة منها في لارتقاء بمستوى الأداء التنظيمي.

محددات الدراسة

محددات موضوعية: الدراسة سوف تقتصر على دراسة العوامل الشخصية من جنس وعمر وخبرة (مدة الخدمة بالمنظمة) وعامل تنظيمي هو المستوى التنظيمي، سوف يتم التعامل مع مصطلح الخبرة كمترادف لمصطلح مدة الخدمة بالإدارة نظرا للاختلاف البين فيما بين طبيعة عمل المنظمات .
محددات مكانية: سوف تقتصر الدراسة على العاملين في إدارة الجامعة الواقعة في مدينة مصراتة ثالث أكبر مدن ليبيا، نظرا لظروف وإمكانات الباحثان المادية.
محددات زمنية: الدراسة الميدانية سوف تعتمد على البيانات المجمعة خلال العام 2016-2017.

أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة صحيفة الاستبيان كأداة للدراسة ، تضمنت قسمان الاول تم فيه التقصي عن ابعاد المتغير المستقل وهو العوامل الشخصية من عمر وجنس وخبرة عملية والعوامل الوظيفية ممثله في المركز الوظيفي ، اما القسم الثاني فتناول الابعاد الاربعة لمفهوم التمكين النفسي (المتغير التابع) وتم اعتماد مقياس (1994) Mayes والذي طوره Spreiter 1995 (اطروحة دكتوراه) وهو المقياس الاثر استخداماً عالمياً أن لم يكن الوحيد وثبتت مصداقيته واعتماده عالمياً بمختلف الدراسات والبيئات، مثلاً جميع الدراسات التي ورد ذكرها في هذه الدراسة اعتمدت هذا المقياس تحديداً.

النتائج

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين (الجنس ، العمر ، الخبرة العلمية ، المركز الوظيفي) ومدركاتهم النفسية (عند مستوى معنوية 0.05)، وبالتالي يغيب الأثر لهذه المتغيرات .

تفسير النتائج

ان تفسير عدم وجود علاقة بين متغيرات الدراسة يمكن ان يكون ذلك راجع الي عدة عوامل اخري أكثر التصاقاً مثل نمط القيادة السائد (اسلوب الاشراف) أو الخصائص الوظيفية الأخرى كطبيعة العمل وتنوعه وعمقه واتساعه واسلوب التعويضات أو صفات شخصيه مثل مركز التحكم Louc ot Cantrol او انماط شخصية (النمط A، والنمط B) Personality Tape ، وان العوامل التي تم تناولها بهذا المجتمع غير ذات معلمة دقيقة بالإحساس بالتمكين بشكل مباشر.

المراجع

المراجع العربية

- أيوب، حسن (2007). "مقومات فاعلية تمكين العاملين بالمنظمات الصناعية المصرية بمدينة العاشر من رمضان"، مجلة البحوث التجارية، 29(2): 492-91.
- الحرحشة، مُجَّد، والهيبي، صلاح الدين(2006). "أثر التمكين والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية "دراسات: العلوم الإدارية، 33(2)، 240-66.
- زيد، يونس (2009).، مقومات فاعلية تمكين العاملين في المنظمات الصناعية الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد: جامعة قارونس.
- السعودى، موسى (2008). "أثر مصادر قوة القائد في تمكين العاملين في المؤسسات المالية الحكومية الأردنية: دراسة ميدانية "دراسات: العلوم الادارية، 35(2): 442-67.
- السيد، محمود مُجَّد (2002). "تأثير التمكين والإثراء الوظيفي على ولاء العاملين في ظل تخفيض حجم العمالة: دراسة تطبيقية على شركات قطاع الاعمال العام الصناعي "المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 0(2): 427-09.
- المبيض، علي، وعواد، عمر (2002). "محددات ونتائج تمكين العاملين بالوظائف الادارية بمستشفيات جامعة عين شمس "المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 0(1): 82-1.
- المسدي، عادل (2003). "أثر تمكين العاملين في وظائفهم على دافعيّتهم للإنجاز" مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، سبتمبر، 40(2): 331-74.

ثانيا: المراجع الاجنبية

- Bandura A .(1997). **Self- efficacy: The exercise of control** ,N.Y.:W.H .Freeman.
- Cook W.C.,Hunsaker L.P.(2001).**Management &organtional Behavior** ,3rd ed.,N.Y.:McGraw-Hill/Irwin.
- Lashley C.(2001). **Empowerment :HR Service Excellence** ,Oxford :Butterworth – Heinemann.
- Mondy R.W.,NoeR.M.,& Premeaux S.R.(1995) .**Human Resource Management** ,6th ed.,N.J.:Prentice Hall.
- Mcshane S.L, Von Glinow M.A. (2007). **Organizational Behavior Essentials** ,3rd ., N.Y.: McGraw –Hill/ Irwin.
- Ahearne M.,Mathieu J.,& Rapp A.(2005)." To Empower or not to empower your sales fOrce? Ac empirical examination of the influence of leadership empowerment behavior on customer satisfaction and performance , "**Journal of Applied Psychology** , 90 (1): 945-55.
- Andrews p.H.,Hersechel R.T. (1993)." Empowerment:The employees in Group Work,"**The Executive's Journal** , 9(1):36-42
- Argyris C.(1998)."Empowerment : The emperor's new clothes,"**HBR**, May -june,P:98-105.
- Collins D.(1995) ."Rooting for Empowerment,"**Empowerment in Organizations**, 3 (2) :25-33.
- Dimitriades Z., Kufidu S.(2004)."Individual , Job , Organizational and Contextual Correlates of Employment

Empowerment : Some Greek Evidence , "**Electronic Journal of Business and Organizations Studies (EJBO)** ,9(2):36-43.

- Honegger K., Appeibaum S.H.(1998). ' The impact of perceived control and desire to be empowered : An analysis of perception and reality , "**Managing Service Quality**, 8(6):426-38.