

دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي التنظيمي - دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في كلية الرافدين الجامعة

م. د. حميد سالم غياض الكعبي *

المسخلص

تختبر الدراسة الحالية طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي لآراء عينة من التدريسيين في كلية الرافدين الجامعة بلغت (57) تدريسي . جرت صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح عدد من الأسئلة وأهمها ما مستوى الارتباط والتأثير بين الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي لدى التدريسيين ، وقد افترضت الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأثير بين المتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) ، والمتغير المعتمد (التهكم التنظيمي) ، وبعد جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان معتمداً في تحليلها على البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير سلبية بين متغيرات الدراسة . وفي ضوء النتائج صيغت عدد من الاستنتاجات والتوصيات الهادفة. وكان أهم استنتاج هو تهتم الكلية بالظروف الخاصة بالتدريسيين ، وتوفيرها جميع الإمكانيات التي تساعد على الأداء الجيد .
المصطلحات الرئيسية (الدعم التنظيمي المدرك ، التهكم التنظيمي ، بُعد الاعتقاد ، البعد العاطفي ، بُعد السلوك) .

Abstract :

The current study tests the relationship between organizational support and organizational cynicism for faculty sample in Raeding4 University College . This sample includes (57) Teachers. The core content for our study problem involves number of questions regarding the relationship between organizational support and cynicism. The study assumes that there is positive relationship between organizational support as an independent variable and organizational cynicism as a dependent variable. By using a questionnaire, the author collects the data of the study. We used SPSS in order to report descriptive statistics and hypothesis testing . The study results are consistent with our hypothesis. According to study results, the set of conclusions and recommendations have been formulated. One of the important conclusions is have been college interest in staff concerns and providing all the requirements that help them do their best.

Key words : perceived organizational support, organizational cynicism, Belief, Affective, Behavioral .

المقدمة

تسعى جميع المنظمات إلى تحقيق أهدافها ورؤيتها الاستراتيجية ، ولا يمكن بلوغ ذلك إلا من خلال توافر مجموعة من العوامل والمواقف والمتغيرات التنظيمية ، والدعم التنظيمي من العوامل التي تساعد العاملين بزيادة الاهتمام بهم مما ينعكس أثره في مساعدة المنظمة لتحقيق أهدافها . فالدعم التنظيمي المدرك يخلق لدى العاملين شعور بأن المنظمة مهتمة به وتقدر إسهاماته في نجاحها ، وأن هذا الاهتمام ينعكس في أداء المنظمة وتقلل من الدوران الوظيفي ، والتغيب ، والتهكم التنظيمي لدى العاملين .

* كلية الرافدين الجامعة .

تأريخ استلام البحث 2016/9/26

تأريخ قبول النشر 2016/10/26

ويعد التهمك التنظيمي موقف يُعبر من خلاله العاملين عن اعتقاداتهم وعواطفهم وسلوكياتهم السلبية اتجاه المنظمة التي يعملون فيها .
ولقد بدأ الأكاديميون في السنوات الأخيرة يدركون دور الدعم التنظيمي في التهمك التنظيمي داخل المنظمات من خلال أثارته للعديد من المواقف السلبية التي تضر بقدرة المنظمة . ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية والوقوف على أبرز محتوياته الفكرية فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسة المحور الأول يتعلق بمنهجية الدراسة والدراسات السابقة ، والثاني يركز على مراجعة الأدبيات ، أما المحور الثالث فيتمثل بالجانب العملي للدراسة وعرض للاستنتاجات والتوصيات .

المحور الأول منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة :

يُعد التهمك التنظيمي من بين المشكلات التي ظهرت في مكان العمل ، وتنامت هذه المشكلة لأنها تثير المواقف والسلوكيات السلبية التي تضعف قدرات المنظمة على تحقيق أهدافها التي تسعى لتحقيقها (الطوي ، 2012 : 8) ، ويمكن الإشارة إلى أن التهمك التنظيمي يختلف من منظمة إلى أخرى ، مما يتطلب تشخيص هذه الظاهرة وتحديد مستواها وأسبابها وإمكانية معالجتها ويمكن وصف المشكلة من خلال الأسئلة الآتية :

1. ما هو مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى أساتذة الكلية ؟
2. ما مستوى تأثير الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهمك التنظيمي لدى عينة الدراسة ؟
3. ما مستوى التهمك التنظيمي الذي يعانيه أساتذة الكلية ؟

ثانياً : أهمية الدراسة :

ترتبط أهمية الدراسة بأهمية التهمك التنظيمي لارتباطه بالنتائج السلبية مثل اللامبالاة ، والاستقالة من العمل ، واليأس ، وانعدام الثقة ، والشك وغيرها من السلبيات في ضعف الأداء والصراعات بين الأشخاص أنفسهم ، وبين الأشخاص والمنظمة ، ومن هنا تتبلور أهمية دراسة هذا الموضوع الحيوي بالمقارنة مع المواضيع الأخرى في السلوك التنظيمي .
ومن جانب آخر تكمن أهمية الدراسة من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدعم التنظيمي المدرك والتهمك التنظيمي ، فضلاً عن انعكاس هذه المتغيرات على الواقع الميداني لعمل المنظمات ، إذ إن أهمية هذه المتغيرات ضمن بيئة عمل المنظمات يعكس مدى أهمية دراستها ، وبشكل خاص في البيئة الأكاديمية .

ثالثاً : أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى تحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ، والتهمك التنظيمي في كلية الرافدين الجامعة عينة الدراسة ، فضلاً عن الأهداف الفرعية الأخرى للدراسة المشار إليها أدناه:

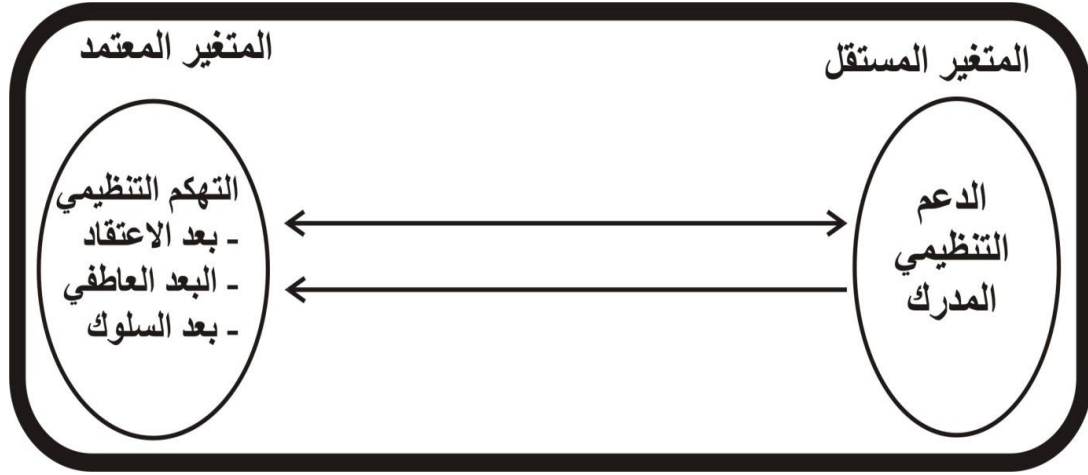
1. تقديم جانب نظري للدراسة يستعرض فيه الدعم التنظيمي المدرك ، والتهمك التنظيمي .
2. توضيح أهمية متغيرات الدراسة للتدريسيين من جهة والكلية من جهة أخرى .
3. اختبار العلاقة المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك ، والتهمك التنظيمي .
4. اختبار علاقة التأثير بين الدعم التنظيمي المدرك ، والتهمك التنظيمي .
5. الإسهام في إعطاء صورة واضحة عن واقع المتغيرات المبحوثة ، وإمكانية تقديم المقترحات الضرورية في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة .

رابعاً : عينة الدراسة :

من أجل تحقيق متطلبات الجانب العملي للدراسة وتحقيقاً للأهداف التي تسعى لتحقيقها كان لابد من وجود عينة تنسجم مع متطلبات الدراسة ، فقد تمثلت هذه العينة بمجموعة الأساتذة العاملين في كلية الرافدين الجامعة التي تأسست عام (1988) ، وبعد توزيع الاستبانة عليهم ظهر بأن عشر استمارات تعد غير صالحة للتحليل الإحصائي وبذلك تكون نسبة الاستمارات المستخدمة في الدراسة أكثر من (85%) إذ كان عددها (57).

خامساً : النموذج الفرضي للدراسة :

يوضح الشكل (1) النموذج الفرضي للدراسة علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات الرئيسية للدراسة ، يمثل المتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) ، والمتغير المعتمد (التهمك التنظيمي) بإبعاده بعد الاعتقاد ، والبعد العاطفي ، وبعد السلوك .



الشكل (1)
المخطط الفرضي للدراسة

سادساً: فرضيات الدراسة :

تتضمن هذه الدراسة فرضيتين رئيسيتين ويتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية وعلى النحو الآتي :

1-فرضية الارتباط الرئيسية :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي ويتفرع منها الآتي :-

- أ- الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي ، وبعد الاعتقاد .
- ب- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك ، والبعد العاطفي .
- ت- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك ، وبعد السلوك .

2-فرضية التأثير الرئيسية : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي ويتفرع منها الآتي:

- أ- الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي ، وبعد الاعتقاد.
- ب- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي ، والبعد العاطفي.
- ت- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي ، وبعد السلوك.

سابعاً : الدراسات السابقة :

دراسة (2008) (Dawley, David D., Andrews, Martha C., Bucklew, Neils.)	
عنوان الدراسة	Mentoring, supervisor support, and perceived organizational Support: What waters most? Leadership & organization Development
عينة الدراسة	(346) موظف في مواقع التصنيع الأمريكية .
هدف الدراسة	تهدف إلى اختبار أثر الدعم الإشرافي ، والدعم المدرك على الالتزام التنظيمي وسلوك الدراسة عن الوظيفة.
أهم نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك سواء كان ذلك في الفروع أو الشركات الأم قد أظهرت وجود علاقة ذات دلالة معنوية بالالتزام العاطفي .
مدى الاستفادة منها	تعد من الدراسات التي تتميز ببناء علاقة ارتباطية بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية. مساهمتها في إغناء الجانب النظري للدراسة الحالية. إرشاد الباحث لبعض المصادر التي تناولت الدعم التنظيمي المدرك.

دراسة (2012 , Safavietal)	
عنوان الدراسة	The Effect of organizational Justice and Perceived organizational support on University Staff Job Burnout (case of University staff of Isfahan).
عينة الدراسة	(150) موظف اداري في جامعة أصفهان إيران.
هدف الدراسة	معرفة أسباب دوران العمل وتأثير العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك على ندرة فرص العمل .
أهم نتائج الدراسة	وجود تأثير سببي بين العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك عن فرص العمل ، وكذلك فإن الدعم التنظيمي المدرك لا يؤثر بدوران العمل.
مدى الاستفادة منها	نورت الباحث إلى تحديد المقياس المناسب للدعم التنظيمي المدرك انسجاماً مع عينة الدراسة الحالية . المساهمة في الجانب النظري بشكل مناسب . توضيح التطور في مفهوم الدعم التنظيمي المدرك.

دراسة (العطوي ، 2012)	
عنوان الدراسة	(تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والاحترام الداخلي / دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت المثنى).
عينة الدراسة	(104) فرد من العاملين في معمل سمنت المثنى في العراق.
هدف الدراسة	تهدف إلى اختبار العلاقة التفاعلية بين اختراق العقد النفسي والتهكم التنظيمي من خلال الدور الوسيط لتجربة مشاعر الانتهاك من قبل العاملين موضع الدراسة ، وتقتصر الدراسة بان إدراك اختراق العقد النفسي يقود إلى ظهور ردة فعل شعوري سلبية لدى العاملين تنعكس بشكل غير مباشر على زيادة مواقف التهكم التنظيمي لدى العاملين تشمل مستوى الاعتقاد والعاطفة والسلوك.
أهم نتائج الدراسة	ظهر بان الأفراد عينة الدراسة يعتقدون بان المنظمة التي يعملون لديها تفتقد للمصادقية والاستقامة وأنها تقول شيئاً وتفعل شيئاً آخر وكما أن ممارستها وأهدافها وقيمتها تفتقد للأرضية المشتركة ، وهذا قد يساهم في توليد مشاعر عاطفية سلبية تعبر في اغلب الأحيان عن الإحباط والتشاؤم والقلق مما ينعكس على ظهور سلوكيات التذمر والسحرية والتشكي بين الأفراد العاملين.
مدى الاستفادة منها	تعد واحدة من الدراسات العربية القليلة التي تناولت التهكم التنظيمي المساهمة في التطور الفكري للتهكم التنظيمي . المساهمة في توضيح تطور النظرة إلى التهكم التنظيمي من بنية أحادية البعد إلى بنية متعددة الأبعاد . الاستفادة في استخدام مقياس التهكم التنظيمي المصمم من قبل (Brandes et al,1999) كمقياس للتهكم التنظيمي في الرسالة الحالية.

دراسة (Bashir,2011)	
عنوان الدراسة	(Organizational Cynicism Development and Testing of an Integrated Model A Study of Public Sector Employees in Pakistan)
عينة الدراسة	(تطوير واختبار نموذج متكامل للتهكم التنظيمي دراسة لموظفي القطاع العام في باكستان).
هدف الدراسة	تم اختيار القطاع العام في باكستان كعينة لهذه الدراسة واقتصر حجم العينة على (948) فرد من لعاملين في الخدمات البلدية الذين يعملون في الأمانات الحكومية الرئيسية في (إسلام آباد ولاهور ، وكراشي).
أهم نتائج الدراسة	وضع نموذج متكامل من التهكم التنظيمي في قطاع الخدمات العامة في باكستان، المكون الأول من النموذج يميل إلى دراسة تأثير العوامل الديموغرافية وبعض العوامل النفسية على التهكم التنظيمي ، أما المكون الثاني من النموذج يدرس نتائج التهكم التنظيمي ودورها كمتغيرات وسيطة.
مدى الاستفادة منها	توصلت إلى صياغة نموذج متكامل للتهكم التنظيمي ، فضلاً عن وجود علاقة ضعيفة مع التهكم التنظيمي ، ومن جانب نتائج التنظيمية كانت هناك علاقة ايجابية بين اختراق العقد النفسي والتهكم التنظيمي ، ويرتبط سلبية بين استقلالية العمل والتهكم . معرفة طبيعة التهكم لدى الإغريق . الاستفادة في تعزيز الجانب النظري وبالخصوص التهكم المهني.

الجانب النظري

أولاً : الدعم التنظيمي المدرك (Perceived Organizational Support)

1-نبذة عن الدعم التنظيمي المدرك :

تعد نظرية الدعم التنظيمي (Organizational Support Theory) الأساس الذي انبثق منها مفهوم الدعم التنظيمي المدرك ، وتحاول هذه النظرية التركيز على تحديد طبيعة العلاقة التبادلية بين العاملين والمنظمة على أساس نظرية المنفعة التبادلية ، وكذلك نظرية التبادل الاجتماعي التي تفسر الدوافع وراء الاتجاهات والسلوكيات التبادلية بين الأفراد .

تشير نظرية التبادل الاقتصادي (Economic Exchange) إلى "الجهد مقابل الأجر" ، وقد تحولت هذه الفكرة عبر السنين لتعتمد على نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange) أي الجهد مقابل الدعم ، وتؤكد هذه النظرية إلى أن العاملين يطرحون مخرجات عمل إيجابية مقابل الموارد القيمة التي يحصلون عليها من أرباب العمل ، وتفترض أيضاً بأن العاملين يبنون اعتقاداتهم بخصوص مقدار تقييم واهتمام أرباب العمل بحسن حالهم وبمساهماتهم ، وتشكل المنافع المعنوية موقف محدد في أذهان العاملين يعرف باسم " الدعم التنظيمي المدرك " (173: Michael. , 2005 et al.) . وتفسر هذه النظرية المنفعة المتبادلة بين البشر بشكل عام منطلقاً لنظرية الدعم التنظيمي المدرك من حيث تبادل المنفعة والمصالح بين كل من المنظمة والعاملين فيها لتحقيق أكبر إنتاجية ممكنة بأعلى كفاءة ممكنة (الشعلان، 2014: 153) . وقد أثار (العطوي وآخرون) بأن الاعتقادات العامة التي يتبناها العاملون بخصوص المدى الذي تقييم فيه المنظمة مساهماتهم وتهتم بحسن حالهم وتعتني به ، كل ذلك يشير إلى الدعم التنظيمي المدرك ، أي الاعتقادات العامة التي يصيغها العاملون بخصوص جودة علاقاتهم مع المنظمة ، فضلاً عن درجة الالتزام العاطفي للمنظمة اتجاههم (العطوي وآخرون، 2010: 120) .

لقد توسع (Riggle, R. J) في مجال تطبيق نظرية الدعم التنظيمي ، ونظرية الدافعية وسعى إلى توظيفها لتغيير جوانب العلاقة بين المنظمة والموظفين فقد لاحظ هؤلاء الباحثون أن هناك إدراكات عامة تتكون لدى العاملين عن ثقافة المنظمة واتجاهاتها نحو دعم وفهم دوافعهم للعمل ، وهذه المعتقدات المدركة تسمى الدعم التنظيمي المدرك (Riggle ,2007:25) .

كما أن إدراك الدعم تؤكد أن توقع الفرد بحصوله على المكاسب التي دفعته للعمل هي مدركة ومحقة من جانب المنظمة التي يعمل بها سواء كانت هذه الدوافع مادية ملموسة أو أنها دوافع ضمنية تشعره بتحقيقه ذاته (Paille et al., 2013: 690).

2- مفهوم الدعم التنظيمي المدرك وتعريفه :

تتفاوت إدراكات الدعم التنظيمي من فرد لآخر ضمن البيئة التنظيمية ، فقد يبني بعض الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي المدرك على عوامل مثل "استعداد المنظمة لتقديم مساعدة أو معدات خاصة لهم كي يستطيعوا أداء أعمالهم على النحو المطلوب ، أو مدى استعدادها لتوفير فرص لتدريبهم في المجالات المرتبطة بعملهم ، أو التشجيع المستمر لهم والثناء الصادق على أعمالهم ، أو تهيئة الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ القرارات والتأثير على سياسات العمل" (نوح ، 2013 : 15) . ويمكن القول أن المنظمة حين تتعامل مع موظفيها معاملة حسنة فإن من المتوقع أن يبادلونها هذه المعاملة بشكل ما فهم مرتبطون معها بعقد نفسي غير مكتوب يلزمهم بأن يعيدوا إليها ما تقدمه إليهم من عوائد ، أو بمعنى آخر عندما يشعر الموظفون بالولاء للمنظمة التي يعملون بها يجب أن يأمنوا بأن المنظمة تحمل لهم نفس الولاء ، ومثل هذا الإيمان هو ما يطلق عليه الدعم التنظيمي المدرك (رشيد ، 2004 : 10) .

بينما عرفه (Dawley et al, 2008) بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد إن المنظمة تهتم به وتضمن جهوده ومساهماته وتعتني به وترعاه ، كما أن الموظف يميل إلى تقدير الجهود والمكافآت المقدمة من المنظمة وينظر إلى ذلك بأن المنظمة تقدر مساهمة الموظفين وتهتم برافاهيتهم (Dawley et al., 2008: 240) . أما (Chen et al, 2008: 131) فقد عرفا الدعم التنظيمي المدرك بأنه الأهمية التي تعطي لمشاركة الموظفين من قبل المنظمة وأرباب العمل بتشكيل هذا القصور بأهمية راحة ورفاهية الموظفين وأداء المنظمة العام والأنشطة المختلفة التي تؤثر على الموظفين . في حين عرفه آخرون على أنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته ومساهماته (Eisenberger, 1997: 815) .

أما (الشنطي ، 2015) فقد عرفه بأنه العوامل التي تحمي الموظفين من الآثار الضارة من خلال تعزيز ثقتهم بأنفسهم من خلال اهتمام المنظمة بهم وتوفير الرفاهية لهم (الشنطي ، 2015 : 125) . بينما (Krishnan et al, 2012) عرفا الدعم التنظيمي المدرك بأنه عدد النتائج الإيجابية لكلا الطرفين (المنظمة والفرد) في تنفيذ مسؤوليات العمل التقليدية ، بالإضافة للالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي (Krishnan et al., 2012 : 16) . ومن خلال ما تقدم هنالك تفاوت في تحديد تعريف محدد للدعم التنظيمي المدرك ، ويمكن تعريفه على أنه درجة الإحساس أو الشعور الذي يستشعره الأفراد اتجاه النتائج المتحققة والإسهامات التي تقدمها المنظمة جراء الجهد المبذول من قبل الأفراد .

3- العوامل المؤثرة في الدعم المدرك :

يعد الدعم التنظيمي المدرك عاملاً حيوياً يتأثر بمجموعة من العوامل التي حددها بعض الباحثون (Rhoades et al, 2002: 99) ، (البكري ، 2002: 18) ، (Noruazy et al, 2011: 842) ، ومن أهم هذه العوامل المؤثرة في الدعم التنظيمي المدرك الآتي :-

- أ- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين :- القيادة الفاعلة هي في نظر الكثيرين الأمر الأساسي لنجاح أي منظمة ، فسلوك القائد يمثل مدى المساندة والتأييد التي يشعر بها الفرد من رئيسه بالمنظمة ، ومدى قيام الرئيس بدعم مرؤوسيه وتابعيه بالإرشاد والتوجيه ومعاملتهم بحيادية ، وعدالة ، وتقدير مساهماتهم في إنجاز أهداف المنظمة .
- ب- العدالة التنظيمية :- العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات (المدخلات ، والمخرجات) التي تنشأ عن العلاقة الساندة في المنظمة والتي تضمن علاقات الفرد مع مدرائه ، والموظفين وزملائه بنفس رتبة العمل ، وبالعلاقة مع منظمة كمنظمة اجتماعي ، فضلاً عن أحساس الفرد بالعدالة في المنظمة وردة الفعل السلوكية لهذا الإحساس .
- ت- المكافآت وظروف العمل :- تشير إلى المدى الذي يمكن للمنظمة أن تحقق بيئة عمل إيجابية تسهم في مساعدة العاملين في إنجاز أعمالهم بكفاءة وبما يحقق الأهداف التي تسعى لتحقيقها المنظمة ، وتشمل المكافآت المادية والمعنوية (العلاوات ، الترقيات
- ث- زيادة الأجور ، كتب الشكر والتقدير وغيرها) ، في حين ظروف العمل توفير بيئة عمل مناسبة .

4- العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبعض المتغيرات :

تشير الكثير من الأبحاث إلى وجود علاقة تبادلية بين الدعم التنظيمي المدرك وبعض المتغيرات الأخرى مثل العدالة الإجرائية ، والعدالة التنظيمية ، والاستعداد للتغيير ، والمناخ التنظيمي ، والالتزام التنظيمي وغيرها) ، وفي اختيار أكثر دقة لهذه العلاقات قدم (Cropanzano, 2001: 266) اختياراً واضحاً للأثر الوسيط للدعم المدرك في علاقة العدالة التنظيمية بالعوائد التنظيمية ، والأكثر أهمية من ذلك تأكيدهم على أن العلاقة بين العدالة الإجرائية والعوائد التنظيمية قد توسطها نوعية علاقة التبادل الاجتماعي بين الأفراد والمنظمة (الدعم التنظيمي المدرك للأفراد) . وفي دراسة قدمها (الطوي وآخرون ، 2010 : 50) التي أثبتت وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين إدراك العاملين للدعم التنظيمي في عينة من العاملين ومدى استعدادهم للتغيير ، والتي توصلت إلى أهمية شعور العاملين بالمنجزات والمساهمات التي تقدمها لهم المنظمة وإدراك هذه المنجزات ، والتي انعكست بالإيجابية نحو الاستعداد للتغيير . بينما تناولت دراسة (الشعلان ، 2012 : 150) العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ودوافع العمل ، وتوصلت هذه الدراسة إلى الحاجة إلى الدعم التنظيمي المدرك لزيادة دوافع العمل لدى الموظفين اللاتي يشغلن وظائف غير إشرافية عنها .

أما العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والمناخ التنظيمي فقد أثبتتها دراسة (صبر، 2013: 220) في أن هناك علاقة ايجابية ومعنوية وطردية بين الدعم التنظيمي المدرك والمناخ التنظيمي ، وهذا يدل على قوة العلاقة بين المتغيرين والتي تدعم الأداء الكلي للعينة المبحوثة في هذه الدراسة .

ثانياً : التهكم التنظيمي Organizational Cynicism

1- نبذة تاريخية :

بدأت الجذور التاريخية لموضوع التهكم كدراسة فكرية وكطريقة في الحياة متأصلة في التاريخ الإغريقي القديم ، وتحديداً في القرن الخامس قبل الميلاد ، وحينما تأسست مدرسة يطلق عليها المدرسة التهكمية (Cynic School) التي تلمذت العديد من الفلاسفة الإغريق المتهكمين والذين رفعوا شعار معادي للأتباع المستمر لقضية قوة النفوذ والثروة المادية من قبل أفراد المجتمع ، وكانوا المتهكمون الإغريق يطمحون بالمعايير العالية في الأخلاق والآداب وغالباً ما كانوا يهجمون بفراسة على أولئك الذين لا يتمسكون بهذه الفضائل ، والتهكم كان منذ البداية يمثل نمط حياة وفلسفة أيضاً (العطوي، 2012: 17) . والتهكم في الوقت الحالي هو ليس كما كان قبل (2500) سنة إذ كان المتهكمين القدماء عنيدون ينتقدون المجتمع بشكل مستمر لا هوادة فيه ، بينما التهكم بمفهومه المعاصر لديه نزعة متأصلة من التشاؤم وعدم الثقة (Dhar,2009:154) . فمن الطبيعي وبشكل نظري إذا كان أفراد المجتمع متهكمين في حياتهم العامة قد يؤدي ذلك إلى التأثير على أعمالهم ، وأن دراسة البدايات الأولى للتهكم في البيئة التنظيمية يمكن الاستدلال عليه من خلال عدد من الدراسات التي قدمها الباحثون والتي تعد القاعدة الأساسية لبحوث التهكم في الوقت الحالي ، وأن تطبيق مفهوم التهكم في البدايات الأولى في العمل كان الهدف منه التركيز على الأفراد العاملين في مجال الشرطة والخدمات الاجتماعية حيث من خصائص هذه الوظائف عدم الوضوح في العمل والحاجة إلى جهد عالي (Scott et al ., 2008:96) . واستمرت الدراسات التي تعد من أهمها التي طرحت في الأدبيات الإدارية حيث بينت لنا كيف تطور التهكم لدى العاملين في الألفية الجديدة ، وأصبح بشكل متزايد وبالأخص في بيئات الشركات التي يتضح فيها عدم الثقة والفضائح والسلوكيات الانتهازية (Chiaburu et al ,2013: 181) . وبذلك أصبح موضوع التهكم التنظيمي من بين المواضيع التي جذبت اهتمام الباحثين بشكل واضح في مختلف التخصصات مثل الفلسفة والدين والعلوم السياسية وعلم الاجتماع والإدارة (Nafei et al, 2013: 131).

2- مفهوم التهكم التنظيمي وتعريفه :

يقدم الباحثون مجموعة من التعاريف ضمن المنظومة الفكرية التنظيمية ، وهذه التعاريف تختلف فيما بينها تبعاً لاختلاف وجهات النظر الخاصة بالباحثون والبيئة التنظيمية ومتغيرات الدراسة التي تناولت التهكم التنظيمي فيها . إذ عرف (Abraham,2000:269) التهكم التنظيمي على إنه المواقف السلبية باتجاه المنظمة والاعتقاد الأساسي لهذا التهكم هو أن مبادئ الصدق والنزاهة والأخلاق سيتم التضحية بها لتعزيز المصالح الذاتية للقيادة ، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات على أساس دوافع التضليل والخداع . بينما عرفها (Delkens, 2004) الموقف تجاه التوظيف في المنظمة أو في أي جزء تابع لها كشريك في العقد النفسي بشكل دائم (Delkens, 2004:10) . في حين (العطوي) أشار إلى أن التهكم التنظيمي موقف سلبي تجاه المنظمة بشكل عام واتجاه أجزائها وعملياتها وأدائها والذي يعتمد على أيمان راسخ بأن هذه العناصر تعمل بشكل عام ضد المصالح الجيدة للعامل (العطوي ،2012: 19) . أما (Bektas et al, 2013: 253) . عرفاه بأنه مواقف مرتبطة بالمنظمة تتصف بالمعتقدات والمشاعر السلبية والسلوكيات المرتبطة وهي تمثل استجابة لممارسة اجتماعية أو شخصية والتي يمكن أن تتغير بفعل التأثيرات البيئية . ومن خلال ما تقدم تشير أغلب التعاريف إلى أن التهكم التنظيمي هو مواقف سلبية يتخذها الأفراد ضد المنظمة التي يعملون فيها .

3- خصائص الشخصية التهكمية :

يرى الباحثون أن التهكم مواقف شخصية متعلقة بالفرد نفسه وتتميز خصائص الفرد التهكمي ، بالاتي (العطوي ،2014: 6) :

- أ- النظر إلى الآخرين على أنهم أنانيون وكذابون وغير مباشرين .
- ب- التشكيك في دوافع الآخرين .
- ت- الحذر وعدم الشعور بالثقة في طبيعة العلاقات الإنسانية .
- ث- عدائون وقمعيون
- ج- يمتعضون من مطالب الآخرين .
- ح- غير ودودين ولا يقدمون المساعدة للآخرين .

4- أسباب التهكم التنظيمي :

تساهم مواقف الاستياء أو السخط في تطوير الظواهر والمواقف السلبية مقابل انتشار عمليات التسريح التي تواجه العاملين ، والرواتب المرتفعة التي يحصل عليها المدراء التنفيذيين للشركات ، وفضائح الشركات التي تستحوذ على الملايين من حسابات التقاعد وتفكيك العقد النفسي والتصور المدرك عن افتقار المشرف والقائد للنزاهة

- (Johnso et al, 2003: 629) . ومن خلال البحوث التي أجريت بهذا الصدد يتبين وجود مجموعة مختلفة من الأسباب التي تؤدي إلى حدوث التهكم التنظيمي ، ومن أهمها التي أوردتها أدناه (بناي، 2014: 114):-
- 1- نقض الوعود التي تؤدي إلى تصورات اختراق أو انتهاك العقد النفسي (Abrahaw,2000)، (2003) (Pugh et al .).
 - 2- السياسة التنظيمية قد تؤدي السلطة دور في خدمة مصالحها الذاتية والتي تكون على حساب الاستقامة (Davis et al .,2004) .
 - أ- الشعور بالإهمال من قبل المنظمة وانعدام المعاملة بكرامة واحترام (O'Brien et al .,2004).
 - ب- غياب أو فقدان المعنى من العمل (Cartwright et al , 2006).
 - ت- عدم المشاركة الصادقة في عمليات صنع القرار وانعدام الدعم الحقيقي من قبل الإدارة (Fleming,2005).
 - ث- وجود نقص في نوعية أو وجود تغير القادة الأعضاء (Bomme et al ., 2005) .
 - ج- تاريخ محاولات التغيير الفاشلة (Reichers et al ., 2004) .
 - ح- الأحداث اليومية في مكان العمل والممارسات مثل التعويضات العالية للمدراء التنفيذيين وإعادة هيكلة المنظمة وتقليل وتسريح العاملين (Bateman 1997) .

5- أبعاد التهكم التنظيمي :

يشير التوجه الحالي إلى دراسة التهكم التنظيمي بأبعاده الثلاثية التقليدية والمتضمنة (المعتقدات ، والعواطف ، وعنصر السلوك) لبنية التهكم ، وقد اعتقد الباحثون بأن هذا التوجه يضع التهكم التنظيمي على خطوة نظرية ومفاهيمية صلبة . (Johnson et al.,2003) (Dharwadkar & Dean ,1999) (Dean et al .,1998) . ويعد عمل (Dean) وزملاء نقطة الشروع صوب هذا الاتجاه وذلك عندما وظفوا هيكل الأبعاد الثلاثية التقليدية أعلاه . (الطوي، 2012: 20) والاتي توضيح مختصر لكل بعد من هذه الأبعاد الثلاث :

أ- بعد الاعتقاد (Belief) :

يعد البعد الأول من التهكم التنظيمي ، وهو الاعتقاد بأن المنظمة تفتقر إلى النزاهة وحسب قاموس أكسفورد النزاهة تعني (سلامة المبدأ الأخلاقي وشخصية فاضلة غير فاسدة وخاصة فيما يتعلق بالتعامل مع الحقيقة والتعامل العادل والاستقامة والصدق والإخلاص) .

وقد أشار (Dhar, 2009:155) بأن الاعتقاد يمثل الأمانة والتزيف ، وهي صميم الطبيعة البشرية، وأن المنظمة لا ضمير لها فقط تسعى لخدمة مصالحها الذاتية (بناي، 2014: 110).

وأن هذه المعتقدات تعبر عن حالة عدم تحقيق التوقعات الموجودة في أذهان العاملين فيما يخص ما يعتقدونه من قبل المنظمة مما يتولد لديهم ميول اتجاه أفكار مصداقية أفعال المنظمة وممارساتها والتشكيك بصحتها ومصداقيتها (Ince et al., 2011:106) .

ب- بعد العاطفة (Affective) :

تعبير عن حالة ردة الفعل العاطفية والشعورية في أدراك عدم مصداقية أفعال وممارسات المنظمة، فالتهكم قد يشعر بالغضب والألم والاشمزاز ، بل يتضمن ردود فعل عاطفية قوية (Ince et al .,2011:106).

ج- البعد السلوكي (Behavioral) :

يمثل البعد الثالث من التهكم التنظيمي الذي يميل نحو السلبية ، سواء أكان السلوك علناً أو سراً فهم يتصرفون بدوافع المنظمة وأهدافها ، والاعتراب النفسي ، والانفصال وعدم المشاركة ، ومقدار الثقة في قادة التغيير (بناي، 2014: 111) . وهناك شكل من آخر من سلوكيات المتهمكين تأخذ الصفة الغير لفظية وتكون مفهومة من الطرف الآخر مثل النظرة المعروفة والتحديق ، وإيماءات العيون والابتسامات الساخرة ، وتعابير وحركة الرأس وغيرها (Delkens , 2004 :25) .

الجانب الميداني

أولاً : التحليل الإحصائي :

سوف نتناول في هذه الفقرة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ، وكالاتي :

1- المتغير المستقبل (الدعم التنظيمي المدرك) :

يشير الجدول (1) بأن معدلات الإجابات الخاصة بمتغير الدعم التنظيمي المدرك بلغ (3.21) وبانحراف معياري (0.93) ، وهذا يدل على انسجام إجابات العينة المبحوثة اتجاه هذا المتغير .

حصلت الفقرة (7) الخاصة بـ (تحرص الكلية على وضوح المهام والمسؤوليات المناطة بي) على أعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.64) ، في حين أظهرت النتائج أن الانحراف المعياري بلغ (0.86) . بينما احتلت الفقرة (3) الخاصة بـ (أجد تجاوباً من الكلية عندما أقدم مقترحاً أو ملاحظة في مجال العمل) على أدنى متوسط حسابي (2.6) وبانحراف معياري (0.78) .

ويلاحظ أيضاً من الجدول أدناه أن نتائج إجابات عينة الدراسة بين (2.6) – (3.64) إذ تنحصر هذه النتائج وفقاً لمقياس (Likert) بين (محايد) إلى (وغير موافق) وهذا يدل على أن هنالك انطباع وسط نوعاً ما لدى أساتذة الكلية عينة الدراسة اتجاه متغير الدعم التنظيمي المدرك .

جدول (1)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة اتجاه متغير الدعم التنظيمي المدرك (n = 57)

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تحرص الكلية على سماعها للشكاوي والتظلمات التي تواجهني في محيط العمل .	3.00	1.11
2	تقدر الكلية الساعات الإضافية التي أقوم بها لأداء العمل .	3.61	0.83
3	أجد تجاوزاً من الكلية عندما أقدم مقترحاً أو ملاحظة في مجال العمل .	2.6	0.78
4	تهتم الكلية بالظروف الإنسانية الخاصة بالتدريسيين .	3.00	0.84
5	تحرص الكلية على توفير جميع الإمكانيات التي تساعدني على الأداء الجيد .	3.62	0.95
6	تهتم الشركة بشعوري بالرضا عن الأداء الذي أحققه في العمل .	3.12	1.10
7	تحرص الكلية على وضوح المهام والمسؤوليات المناطة بي .	3.46	0.86
8	كثيراً ما اشعر بأن الكلية تعمل على إشباع أهدافي ورغباتي واهتماماتي.	3.14	1.12
		3.21	0.93

2- المتغير المعتمد (التهكم التنظيمي)

أ- بعد الاعتقاد :

يظهر الجدول (2) النتائج الخاصة بالعينة المبحوثة اتجاه متغير التهكم التنظيمي (بعد الاعتقاد) إذ بلغ الوسط الحسابي (3.14) وانحراف معياري (1.16). وقد حصلت الفقرة (3) الخاصة بـ (عندما تقول الكلية بأنها متجهة نحو أداء شيء معين فأنا أعلم أن ذلك سيحدث حقاً) أعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.29)، وانحراف معياري (1.07). بينما احتلت الفقرة (1) الخاصة بـ (أعتقد بأن الكلية تقول شيء وتفعل شيء آخر) أدنى متوسط حسابي وبمقدار (3.1)، وانحراف معياري (1.19). ويلاحظ أيضاً أن شدة الإجابة بلغت (26.6). وقد حصلت الفقرة (3) على أعلى إجابة إذ بلغت (65%)، في حين كانت الفقرة (5) أقل شدة إجابة وبلغت (60%). ومن خلال النتائج أعلاه للفقرة (1) يتبين انخفاض الاتفاق بين أفراد العينة على رؤية أن كليتهم تقول شيء وتفعل شيء آخر، أما الفقرة (3) أوضحت نتائجها أن هنالك اتفاق فوق الوسط من قبل أفراد العينة حول عندما تقول الكلية أو تصرح بأنها متجهة نحو أداء شيء معين فإن أفراد العينة يعلمون سوف يحدث ذلك، أما نتائج الفقرة (2) المشار إليها في الجدول (2) تشير على أنه ليس هنالك اتفاق كبير للعينة المبحوثة حول آثار سياسات الكلية وأهدافها وممارساتها لديها القليل من القواسم المشتركة، بينما الفقرة (4) أظهرت نتائجها على تأكيد منخفض نوعاً ما حول رؤية أفراد الكلية بما يتعلق بوجود تشابه قليل بين ما تقول الكلية بأنها سوف تعمله وما تعمله فعلاً. أما الفقرة (5) أظهرت النتائج وجود اتفاق ليس بالكبير بين أفراد العينة حول الاعتقاد بأن الكلية تميل للمصادقية والاستقامة.

جدول (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري . لإجابات عينة الدراسة اتجاه متغير التهكم التنظيمي / بعد الاعتقاد

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة
1	أعتقد بأن الكلية تقول شيء وتفعل آخر.	3.1	1.19	62%
2	يبدو بأن سياسات الكلية وأهدافها وممارساتها لديها القواسم المشتركة	3.17	1.16	63%
3	عندما تقول الكلية بأنها متجهة نحو أداء شيء معين أعلم أن ذلك سيحدث حقاً	3.29	1.07	65%
4	أرى تشابهاً هيكلاً بين ما تقول الكلية بأنه سوف تعمل وبين ما تعمله فعلاً	3.15	1.02	63%
5	أعتقد بأن الكلية تميل للمصادقية والاستقامة	3.03	1.38	60%
	المجموع	3.14	1.16	62.6

ب- البعد العاطفي

نلاحظ النتائج الخاصة بالعينة المبحوثة اتجاه متغير التهكم التنظيمي (البعد العاطفي) في الجدول (3)، إذ بلغ الوصف الحسابي (3.97) وانحراف معياري (0.69) وقد حصلت الفقرة (6) الخاصة بـ (أشعر بالاستياء - أشعر بالرضا) على متوسط حسابي وبلغ (4.15)، وانحراف معياري (0.62) وبشدة إجابة (75%)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة تتمتع بالشعور بالرضا بدرجة مناسبة، أما الفقرة (10) الخاصة بـ (أشعر بالضجر - أشعر بالإلهام) حصلت على متوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري (0.70)، وبشدة إجابة (66%)، ويعني ذلك أن عينة الدراسة لديها اتفاق بشكل متوسط باتجاه الشعور بالإلهام. أما الفقرات (8، 7، 9) فقد تراوحت أوساطها الحسابية وحسب الترتيب من (4.10، 4.00، 3.90)، وانحراف معياري (0.61، 0.60، 0.93)، وبشدة إجابة (72%، 70%، 68%)، وهذا يعني من خلال هذه النتائج هنالك اتفاق واضح بين أفراد العينة المبحوثة باتجاه (الشعور بالاطمئنان والشعور بالتفاؤل، والشعور بالهدوء).

جدول (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة اتجاه متغير التهكم التنظيمي / بعد العاطفي

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة
1-	أشعر بالاستياء ← → أشعر بالرضا	4.15	0.62	%75
2-	أشعر بالتشاؤم ← → أشعر بالتفاؤل	4.00	0.60	%70
3-	أشعر بالقلق ← → أشعر بالأطمئنان	4.10	0.61	%72
4-	أشعر بالتوتر ← → أشعر بالهدوء	3.90	0.93	%68
5-	أشعر بالضجر ← → أشعر بالإلهام	3.70	0.70	%66
	المجموع	3.97	0.69	%70.2

ت- بعد السلوك :

بلغ الوسط الحسابي لبعده السلوك (2.50) كما هو ظاهر في الجدول (4) وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري مقداره (0.85) وبلغت شدة الإجابة (62%) مما يدل على أن هنالك اتفاق متوسط على فقرات بعد السلوك وكانت إجابات أفراد العينة على فقرات بعد السلوك بالشكل الآتي :

أ. تشير الفقرة (14) إلى وسطها الحسابي بلغ (2.65) وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.76) وشدة الإجابة كانت (59%) ويبين ذلك انخفاض السخرية من الشعارات والمبادرات التي تدعيها الكلية .

ب. بلغ الوسط الحسابي للفقرة (11) (2.32) وبانحراف معياري (0.68) وشدة الإجابة كانت (56%) ويظهر ذلك انخفاض الشكوى والتذمر للأصدقاء خارج الكلية عن الأشياء السيئة التي تحدث فيها .

ج. أما الفقرتين (12،13) بلغت أوساطها الحسابية على التوالي (2.61) ، (2.45) وبانحراف معياري على التوالي (0.92) ، (0.97) وشدة الإجابة على التوالي (68%) ، (66%) ويبين ذلك انخفاض التبادل في الغالب بالنظرات الأشياء والضجر مع زملائي في الكلية ، وانخفاض انتقاد ممارسات وسياسات الكلية مع الآخرين .

جدول (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة اتجاه متغير التهكم التنظيمي / بعد السلوك

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة
1-	أشكو وأتذمر لأصدقائي خارج الكلية عن الأشياء السيئة التي تحدث فيها.	2.32	0.68	%56
2-	أتبادل في الغالب نظرات الأشياء والضجر مع زملائي.	2.61	0.92	%68
3-	غالباً ما انتقد ممارسات وسياسات الكلية مع الآخرين.	2.45	0.97	%66
4-	غالباً ما أسخر من الشعارات والمبادرات التي تدعيها الكلية.	2.65	0.76	%59
	المجموع	2.50	0.85	%62

ويوضح الجدول (5) أهمية أبعاد التهكم التنظيمي بالنسبة لأفراد العينة المبحوثة بالاعتماد على الأوساط الحسابية ، إذ بلغ الوسط الحسابي للبعد العاطفي (3.97) وبذلك احتل الترتيب الأول في الأهمية النسبية أما بعد الاعتقاد بلغ الوسط الحسابي له (3.14) الذي احتل الترتيب الثاني ، بينما احتل بعد السلوك الذي بلغ الوسط الحسابي له (2.50) الترتيب الثالث في الأهمية النسبية.

جدول (5)

الأهمية النسبية والأوساط الحسابية لأبعاد التهكم التنظيمي

الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	التهكم التنظيمي
1	3.97	البعد العاطفي
2	3.14	البعد الاعتقاد
3	2.50	البعد السلوك

ثانياً : اختبار فرضية الارتباط :

نتناول في هذا المحور اختبار علاقة الارتباط بين المتغير المستقبل (الدعم التنظيمي المدرك) والمتغير المتعدد (التهكم التنظيمي) ، اعتماداً على الوسائل الإحصائية مثل مصفوفة الارتباط معاملات ارتباط بيرسون) وكالاتي :-

جدول (6)

معاملات الارتباط بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي

ابعاد التهكم التنظيمي			التهكم التنظيمي Y	المتغير المعتمد	
السلوك Y ₃	العاطفة Y ₂	الاعتقاد Y ₁		Pearson Correlation	الدعم التنظيمي المدرك
- .320 ^(**)	- .342 ^(**)	- .350 ^(**)	- .399 ^(**)	Sig - (2-tailed)	
.000	.000	.000	.000	n	

(**) Correlation is significant at the 0.01 Level (2.tailed)

1-اختبار الفرضية الفرعية الأولى " تشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي .

أظهرت النتائج في الجدول (6) إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي إذ بلغت معامل الارتباط السالب (- .399) ، وهذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الرئيسية الخاصة بالارتباط ، ويشير السالب في قيمة معامل الارتباط إلى اتجاه العلاقة بين المتغيرين ويعني ذلك عند أدراك التدريسيين للدعم التنظيمي المدرك للكلية يؤدي إلى انخفاض مستويات التهكم لديهم داخل الكلية ، وبشكل طبيعي يحصل العكس عندما يدركون أن الكلية لا تتمتع بالدعم التنظيمي المدرك من قبل التدريسيين .

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :- تشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي وبعد الاعتقاد .

ظهر أنه هناك علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك وبعد الاعتقاد ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (- .350) ، وهذا يؤكد طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبعد الاعتقاد ، وتشير علاقة السالب في قيمة معامل الارتباط إلى اتجاه العلاقة بين المتغيرين مما يدل بأنه عندما يدرك التدريسيين عينة الدراسة الدعم التنظيمي المدرك فإن ذلك يؤدي إلى تقليل تهكمهم اتجاه الكلية ، بينما يكون العكس عندما يدركون انعدام أو انخفاض الدعم التنظيمي المدرك داخل الكلية .

ب-اختبار الفرضية الفرعية الثانية : تشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي والبعد العاطفي .

تشير نتائج الجدول (6) إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والبعد العاطفي ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (- .342) ، وهذا يدل على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والبعد العاطفي ، وتشير علاقة السالب في قيمة معامل الارتباط إلى اتجاه العلاقة بين المتغيرين مما يدل بأنه عندما يدرك التدريسيين عينة الدراسة الدعم التنظيمي المدرك فإن ذلك يؤدي إلى تقليل تهكمهم اتجاه الكلية ، بينما العكس صحيح .

ت-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : تشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبعد السلوك .

ظهر هناك علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك ، وبعد السلوك البعد الثالث للتهكم التنظيمي ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (- .320) ، وهذا يدل على العلاقة بين المتغيرين ، وتشير علامة السالب في قيمة معامل الارتباط إلى اتجاه العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ، والتهكم التنظيمي / بعد السلوك مما يدل بأنه عندما يدرك التدريسيين عينة الدراسة الدعم التنظيمي المدرك فإن ذلك يؤدي إلى تقليل التهكم اتجاه كليتهم من خلال الابتعاد عن التذمر لأصدقائهم خارج الكلية ، وتجنب الاستياء والضجر ، والتفاعل مع ممارسات وسياسات الكلية ، والالتزام بشعاراتها ومبادراتها ، بينما يكون العكس عندما يدركون انعدام أو انخفاض الدعم المقدم من قبل المنظمة المدرك من التدريسيين عينة الدراسة .

ثالثاً : اختبار فرضية التأثير

في هذه الفقرة يتم اختبار الفرضية الرئيسية للتأثير والفرضيات الفرعية المنبثقة منها ، والتي يتم اختبار تأثير المتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) ، على إجمالي التهكم التنظيمي وبعدها يتم اختبار المتغير المستقل أعلاه على الأبعاد الفرعية للتهكم التنظيمي وكما يأتي :

1-توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي .

يوضح الجدول (7) النتائج التي توصلها في تحديد التأثير من قبل المتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) ، والمتغير المعتمد (التهكم التنظيمي) . بلغت قيمة (F) المحسوبة (14.01) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية (4.04) عند مستوى (0.05) درجة حرية (1.55) ، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضية ، وبلغت قيمة معامل (B) (-0.49) أي أن تغير مقدار وحدة واحدة في الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى تغير عكسي مقداره (-0.49) في التهكم التنظيمي .

جدول (7)

تأثير متغير الدعم التنظيمي المدرك في التحكم التنظيمي بأبعاده الثلاثة

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت ألف	معامل بيتا	قيمة معامل التحديد R ²	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة
الدعم التنظيمي المدرك	التهكم التنظيمي	1.56	-0.49	20.3%	14.01	يوجد تأثير
	بعد الاعتقاد	1.89	-0.43	24.8%	18.16	يوجد تأثير
	البعد العاطفي	2.05	-0.30	14.8%	4.77	يوجد تأثير
	بعد السلوك	2.40	-0.24	11.9%	7.49	يوجد تأثير

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1،55) = (4.04)

كما أن قيمة المتغير (R²) بلغت (20.3%) مما يعني أن (الدعم التنظيمي المدرك) تفسر بمقدار النسبة أعلاه من التغيرات الكلية المعاكسة التي تطرأ على (التهكم التنظيمي)، أما النسبة المتبقية والبالغة (79.7%) تعود إلى متغيرات أخرى غير داخلية في مخطط الدراسة، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية على المستوى الكلي.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبعد الاعتقاد.

يظهر الجدول (7) نتائج التحليل للانحدار، وتبين هناك تأثير عكسي ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (1.55)، إذ بلغت قيمة معامل (بيتا) (-0.43) وقيمة (F) المحسوبة بلغت (18.16) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.04) مما يدل على معنوية الفرضية، أما معامل تفسير (R²) بلغت قيمته (24.8%) بمعنى أن الدعم التنظيمي المدرك تفسرها ما نسبته (24.8%) من التغيرات المعاكسة التي تطرأ على التهكم التنظيمي / بعد الاعتقاد، أما النسبة المتبقية والبالغة (75.2%) فتعود إلى متغيرات أخرى غير موجودة في مخطط الدراسة الحالية. وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبعد الاعتقاد.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والبعد العاطفي.

أوضح الجدول (7) نتائج تحليل الانحدار، وتبين هناك تأثير عكسي ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (1.55)، إذ بلغت قيمة معامل (بيتا) (-0.30) وقيمة (F) المحسوبة بلغت (4.77) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.04) مما يدل على معنوية الفرضية، أما معامل تفسير (R²) بلغت قيمته (14.8%) بمعنى أن الدعم التنظيمي المدرك تفسر ما نسبته (14.8%) من التغيرات المعاكسة التي تطرأ على البعد العاطفي أما النسبة المتبقية والبالغة (85.2%) فتعود إلى متغيرات أخرى لم يتناولها الدراسة الحالي. وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والبعد العاطفي".

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تشير هذه الفرضية إلى وجود وعلاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبعد السلوك.

تشير نتائج تحليل الانحدار في الجدول (7) إلى أن هناك تأثير عكسي ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (1.55)، إذ بلغت قيمة معامل (بيتا) (-0.24) وقيمة (F) المحسوبة بلغت (7.46) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.04) مما يدل على معنوية الفرضية، أما معامل تفسير (R²) بلغت قيمته (11.9%) بمعنى أن الدعم التنظيمي المدرك تفسر ما نسبته (11.9%) من التغيرات المعاكسة التي تطرأ على بعد السلوك، أما النسبة المتبقية (88.1%) فتعود إلى متغيرات أخرى غير المتغيرات التي تناولها الدراسة الحالية. وهذا يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك، وبعد السلوك".

الاستنتاجات والنوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

1. أظهرت الدراسة أن الشعور العام لدى التدريسيين بارتفاع الدعم التنظيمي المدرك والمقدم لهم من قبل الكلية نسبياً، حيث تتعدد أشكال الدعم المقدم لهم من أهمها حرص الكلية على سماع الشكاوى والتظلمات التي تواجه التدريسيين في العمل، فضلاً عن تميمها للساعات الإضافية التي يقوم بها التدريسيين لأداء العمل.
2. تهتم الكلية بالظروف الإنسانية الخاصة بالتدريسيين، وتوفيرها لجميع الإمكانيات التي تساعدهم على الأداء الجيد.
3. على الرغم من كل البحوث والدراسات الأجنبية منها والعربية التي تناولت موضوع التهكم التنظيمي إلا أنها تعد قليلة بالمقارنة مع المواضيع الأخرى، فالتهكم ظاهرة تنظيمية جديدة نوعاً ما في أدبيات الفكر الإداري.
4. أظهرت نتائج الجانب الميداني وجود علاقة ارتباط سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي بابعاده الثلاثة (البعد العاطفي، وبعد الاعتقاد، وبعد السلوك).

5. أظهرت نتائج الجانب الميداني وجود علاقة تأثير سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والتهكم التنظيمي بأبعاده الثلاثة (البعد العاطفي ، وبعد الاعتقاد ، وبعد السلوك).

ثانياً : التوصيات :

1. يتطلب من الكلية أن تنظر إلى أن الدعم الذي تقدمه للتدريسيين هو استثمار على المدى البعيد بدلاً من النظرة التقليدية التي تعتبر هذه الأشكال من الدعم بأنها تكاليف ترهق الكلية .
2. ضرورة النظر إلى مهنة التدريس والتدريسيين العاملين فيها بأنهم الأساس الذي تعتمد عليه الكلية في تحقيق أهدافها وخططها المستقبلية ، ما يستوجب بذل المزيد من الجهود لتقديم كل ما هو مناسب من الدعم التنظيمي.
3. ضرورة اعتماد الكلية على برامج قابلة للتطبيق وفقاً لآليات معينة من أجل تقليل التهكم لدى التدريسيين وأن تعمل بما ينسجم مع أهدافها وسياساتها المرسومة من قبلها .
4. ضرورة أن تدرك عمادة الكلية ورؤساء الأقسام أن التهكم التنظيمي يمكن أن يشكل ظاهرة لها آثار سلبية على مستوى الكلية وقد تقود بالكادر التدريسي إلى أن ينتهج سلوك تهكمي مثل الشكوى والتذمر والانتقاد الأمر الذي يؤدي إلى فشل أي مبادرة تقوم بها الكلية قبل أن يتم تطبيقها .

المصادر والمراجع :

أولاً : المصادر العربية :

1. البكري ، شاهين محمد عبد التواب (2002) " الدعم التنظيمي وعلاقته بكل من عدالة التوزيع والمشاركة في اتخاذ القرارات والكفاءة الاجتماعية " ، مجلة البحوث الإدارية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، ملحق العدد 1/ .
2. رشيد ، مازن فارس (2004) " الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي " ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد 11/ .
3. الشعلان ، مغاوي محمد ، (2014) ، " الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن " ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، المجلد (3) ، العدد (12).
4. الشنطي ، محمود عبد الرحمن ، (2015) ، " دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي ، " مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية ، المجلد الأول ، العدد الثالث .
5. صبر، رنا ناصر ، جاسم ، باسم عبد الحسن ، عناد ، نادية داخل ، (2013) " المناخ التنظيمي وعلاقته بالدعم التنظيمي المدرك " ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد المستنصرية ، السنة 36، العدد ، 97 ، لسنة 2013 .
6. العطوي ، عامر علي حسين ، الشيباني ، أسامة فاضل (2010) " دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين " ، مجلة جامعة كربلاء العلمية ، المجلد الثامن ، العدد (الثالث) .
7. العطوي ، عامر علي ، (2012) ، " تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والاحترام الداخلي " ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14/ ، العدد 2/ .
8. العطوي ، عامر علي ، (2014) ، " التهكم التنظيمي لدى الموظف الواقعي : طبيعته وبعض مسبباته دراسة تجريبية باعتماد منهج التيار توصيات ، مجلة / العدد /
9. نباي ، ضياء فالح ، (2014) ، " علاقة الهيبة الخارجية المدركة والعدالة التنظيمية المدركة وأثرهما في التهكم التنظيمي ، " رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال ، مقدمة إلى مجلة كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء ، غير منشورة .
10. نوح ، علياء حسين ، (2013) ، " أثر الدعم التنظيمي من أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية " ، رسالة ماجستير مقدمة إلى قسم إدارة الأعمال / جامعة الشرق الأوسط .

ثانياً : المصادر الأجنبية :

1. Abraham, R. (2000) "Organization cynicism: Bases and consequences". Genetic, Social, and General Psychology Monographs ,Vol, 126. No,3.
2. Chen Z., Robert E., Kelly MJ, Ivan Lsl, Justin, A.(2008). "Perceived Organizational Support and Extra-Role performance: Which Leads To Which ? J. Soc. Psycho. Vol.1, No.z.
3. Chiaburu, S. Dan: Ann Chunyanpeng ; In – sue oh; Georrge C. Banks ; Laua C. Lomeli; (2013) " Antecedents and consequences of vocational Behavior, Vol ,83, No,4.
4. Cropanzano, R., Bobocel, D. R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. E. (2001). Self - enhancement biases, Labrador experiments, George Wilhelm Friend rich Hegel and The increasing crowded world of organizational justice. Journal of vocational Behavior.Vol.58.
5. Dawley, D. D., Andrews, M. C. & Bucklew, N. S. (2008) "Mentoring, supervisor Support, and Perceived organizational Support : What Matters Most ?," Leadership & Organizational Development Journal ,Vol.29, No.3.
6. Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R.(1998), " Organizational Cynicism Academy of Management " Review, Vol ,23, No ,2.
7. Dhar, Rajib, Lochau (2009). " cynicism in the Indian I. T. Organizations: Au Exploration of the Employees,. Perspectives" Qualitative Sociology Review ,Vol,5, No,1.

8. Eder, P., & Eisenberger, R. (2008) , Perceived Organizational Support : Reducing The negative influence of cowoyker withdrawal behavior . Journal of Management, Vol.,34, No.2.
9. Eisenberger, R., Cummings ,J, Armeli, S., & Lynch , P. (1997). Perceived Organization Support discretionary treatment, and job Satisfaction .Journal of Applied Psychobgy, VOL.82.
- 10.Gyekye, Seth Ayim & Salminen, Simo., (2007)” Workplace safety perceptions and perceived Organizational Support: Do supportive perceptions Influence safety Perceptions?” International Journal of Occupational safety and Ergonomics, Vol.13. No.2.
- 11.Johuson, L. Jonthan : OLEARY .M.ANNE (2003)” The effects of Psychological contract breach and Organizational cynicism : not all social exchange violations are created equal. Journal of Organizational Behavior, Vol,24. No,3.
- 12.Krishnan J. & Mary S. (2012) .” perceived Organizational Support. An overview on its antecedents and consequences” International Journal of Multidisciplinary research, VOL.z,NO.4.
- 13.Lian., Lee kim, (2012) . ” Leadership styles and organizational citizenship Behavior: The mediating effect of subordinates commence and downward influence tactics .UCSI University , Journal of Applied Business and economies, Vol.13, No. 2.
- 14.Napei , A. Wageeh : Kaifi , A. Behlla (2013) “The Impact of Organizational cynicism on Organizational Commitment : An Applied study on Teaching Hospitals in Egypt, European Journal of Business and Management, Vol.5, NO.12.
- 15.Noruzy A., (2011), ”Investigation The relationship between organizational citizenship behavior: the Mediating role perceived organizational support “ ,Indian Journal of science and technology ,Vo;4, No.7.
- 16.Paille, P., Grima, F., & Bernardeau, D. (2013). When Subordinate feel supported lay managers: Investigating The relationships between support, Trust, commitment and outcomes. International Review of Administrative Sciences , Vol.79. No.4.
- 17.Rhoades, L. & Elseuterger , R., (2002), Perceived organizational support: A Review of The Literature, Journal of Appalled Psychology , Vol . 87. No.4
- 18.Riggle, R.J.(2007) .The impact of organizational Climate Variables of perceived organizational Support workplace isolation, and ethical climate salesperson Psychological and behavioral Work outcomes pro Quest.
- 19.Scott, A. Kristyn, Zweig, David (2008)” Dispositional Predictors of Organizational Cynicism “ ASAC, Halifax, Nova Scotia.

م/الاستبانة

عزيزي الأستاذ الكريم
تحية طيبة

أضع بين أيديكم استمارة الاستبانة التي أعدت لأغراض البحث العلمي ، الخاصة بالدراسة الموسومة "دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي" (دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في كلية الرافدين الجامعة).
لذا نرجو الإجابة عن التساؤلات التي تضمنتها الاستبانة بدقة لأجل الوصول إلى نتائج أكثر علمية ،
علماً أن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط ولا داعي لذكر الاسم.
شاكراً تعاونكم معنا.....

م. د. حميد سالم الكعبي
كلية الرافدين الجامعة / قسم إدارة الأعمال

أولاً : الدعم التنظيمي المدرك (Perceived Organizational Support)
هو إدراك الفرد لتقدير المنظمة له ، وبالتالي يستخدم الفرد أحكامه الخاصة بإدراكه للدعم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده .
لذلك فإنه كلما زاد اهتمام المنظمة بالعاملين ونقدر جهودهم كلما بذل العاملون جهداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها.

ت	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحرص الكلية على سماعها للشكاوى والتظلمات التي تواجهني في محيط العمل.					
2	تقدر الكلية الساعات الإضافية التي أقوم بها لأداء العمل.					
3	أجد تجاوباً من الكلية عندما أقدم مقترحاً أو ملاحظة في مجال العمل.					
4	تهتم الكلية بالظروف الإنسانية الخاصة بالتدريسيين .					
5	تحرص الكلية على توفير جميع الإمكانيات التي تساعدني على الأداء الجيد.					
6	تهتم الكلية بشعوري بالرضا عن الأداء الذي أحققه في العمل.					
7	تحرص الكلية على وضوح المهام والمسؤوليات المناطة بي.					
8	كثيراً ما أشعر بان الكلية تعمل على إشباع أهدافي ورغباتي واهتماماتي.					

ثانياً : التهكم التنظيمي (Organizational Cynicism)
موقف عام يتميز بالإحباط وخيبة الأمل وكذلك المشاعر السلبية وعدم الثقة اتجاه أي شخص أو جماعة أو منظمة أو إيديولوجية أو أي تقاليد اجتماعية.
1- بعد الاعتقاد :

ت	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اعتقد بان الكلية تقول شيء وتفعل شيء آخر .					
2	يبدو أن سياسات الكلية وأهدافها وممارساتها لديها القليل من القواسم المشتركة.					
3	عندما تقول الكلية بأنها متجهة نحو أداء شيء معين فانا اعلم أن ذلك سيحدث حقاً.					
4	أرى تشابهاً قليلاً بين ما تقول الكلية بأنه سوف تعمل وبين ما تعمله فعلاً.					
5	اعتقد بان الكلية تميل للمصداقية والاستقامة.					

2- بعد العاطفة :
كيف تشعر عندما تفكر بدوافع الكلية ونواياها وفقاً للحالات الآتية :

1. اشعر بالاستياء ← ○ ○ ○ ○ ○ → اشعر بالرضا
5 4 3 2 1
2. اشعر بالتشاؤم ← ○ ○ ○ ○ ○ → اشعر بالتفاؤل
5 4 3 2 1
3. اشعر بالقلق ← ○ ○ ○ ○ ○ → اشعر بالاطمئنان
5 4 3 2 1
4. اشعر بالتوتر ← ○ ○ ○ ○ ○ → اشعر بالهدوء
5 4 3 2 1
5. اشعر بالضجر ← ○ ○ ○ ○ ○ → اشعر بالإلهام
5 4 3 2 1

3- بعد السلوك

ت	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أشكو وأتذمر لأصدقائي خارج الكلية عن الأشياء السيئة التي تحدث فيها					
2	أتبادل في الغالب نظرات الاستياء والضجر مع زملائي في الكلية					
3	غالباً ما انتقد ممارسات وسياسات الكلية مع الآخرين.					
4	غالباً ما أسخر من الشعارات والمبادرات التي تدعيها الكلية.					