

أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بوكالة

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAS

The effect of organizational silence on the dimensions of organizational citizenship behavior at the economic enterprise - a field study at the National Fund for Social Security of paid workers in the Eloued (CNAS)

بوبكر نعرورة¹، أحمد تي²

¹ جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، boubaker.narora@yahoo.fr

² جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، teiahmed39@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/10/29

تاريخ القبول: 2020/09/04

تاريخ الاستلام: 2020/07/10

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الصمت التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى العاملين بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAS، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذا استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات، وتمت باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات اعتمادا على البرنامج الإحصائي (SPSS.25)، حيث شملت الدراسة 54 استمارة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستويات لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وعدم وجود علاقة أثر بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، وكذا عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي مع كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: صمت تنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية، ايثار، كياسة، روح رياضية.

تصنيف JEL: Z113، M129، D23.

Abstract: This study aims to highlight the effect of organizational silence on organizational citizenship behaviors in its five dimensions (altruism, civility, sportsmanship, conscience awareness, civilized behavior) among employees of the National Fund for Social Security for Paid Workers in El oued (CNAS of Eloued). In order to achieve the goal of the study, the study based on the descriptive analytical approach, As well as the use of the questionnaire as a tool to collect information and data, and was done using statistical analysis of data based on the statistical program (SPSS.25). The study included 54 forms. The study found that there are levels of organizational citizenship behavior dimensions, the absence of an impact relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior in the enterprise, as well as the absence of a statistically significant impact relationship between organizational silence with each dimension of organizational citizenship behavior.

The key words: Organizational silence, organizational citizenship behavior, altruism, civility, sportsmanship.

JEL classification codes: Z113, M129, D23.

المؤلف المرسل: بوبكر نعرورة، الإيميل: boubaker.narora@yahoo.fr

تمهيد:

أصبح المورد البشري أهم مورد من موارد المنظمة حديثاً، كما أن إدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة ومسؤولية جد صعبة، هذا لأن تحقيق المنظمة لأهدافها وعلى رأسها رفع الإنتاجية وتحسين أدائها مرتبط بشكل كبير برفع إنتاجية وتحسين أداء الأفراد العاملين بها. ولبلوغ هذه الغاية يتطلب من إدارة المنظمة العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري.

وفي ظل تنوع المنظمات الحديثة، والاتصالات داخلها التي أصبحت أكثر تعقيداً وتفاعلية، مما خلق لدى العاملين الشعور في كثير من الأحيان بعدم الأمان فدفعهم ذلك إلى ما يسمى بالصمت التنظيمي، فما كان على المنظمات سوى الاستثمار الأمثل لطاقت العاملين وقدراته، وتنظيمها وتوجيهها، وهذا ما يستدعي القيام بالتغيير في خصائصهم، قدراتهم، مهاراتهم وثقافتهم، وتدعيم هذه العملية بتوفير مجموعة من العوامل أهمها: الحوافز المناسبة، السياسات الإدارية الجيدة، القيادة الإدارية الفعالة والعلاقات السليمة والاتصال في الاتجاهين، والهدف من هذا كله تشكيل وتعديل سلوك العاملين وصولاً إلى تحقيق ما يسمى بسلوك المواطنة التنظيمية. فسلوك المواطنة التنظيمية يسهم في استثمار الموارد البشرية، وتوجيهها لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، كما يؤدي لتقليل مقاومة التغيير وسرعة التكيف مع التطورات المحيطة بالمنظمة الإنتاجية وزيادتها كما ونوعاً.

إشكالية الدراسة:

من خلال التوطئة السابقة الذكر ونظراً لأهمية الموضوع جاء هذا المقال ليناقد الإشكالية التالية: هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 5% في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بالوادي CNAS ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة التالية:

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الايثار في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بالوادي CNAS عند مستوى الدلالة 5%؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الكياسة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بالوادي CNAS عند مستوى الدلالة 5%؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الروح الرياضية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بالوادي CNAS عند مستوى الدلالة 5%؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الضمير الحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بالوادي CNAS عند مستوى الدلالة 5%؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد السلوك الحضاري في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بالوادي CNAS عند مستوى الدلالة 5%؟

فرضيات الدراسة:

بناء على الاشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 5% في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بالوادي CNAS.

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي

الفرضيات الفرعية:

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الايثار عند مستوى معنوية 5% في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAS؛
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الكياسة عند مستوى معنوية 5% في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAS؛
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الروح الرياضية عند مستوى معنوية 5% في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAS؛
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الضمير الحي عند مستوى معنوية 5% في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAS؛
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد السلوك الحضاري عند مستوى معنوية 5% في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAS.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية محوري الدراسة، الصمت التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، وما لهما من تأثيرات واضحة على الأفراد العاملين والمؤسسة، والدور الفعال لسلوك المواطنة التنظيمية لتحقيق أهداف المؤسسة، لكون هذا الأخير من الموضوعات الحيوية المعاصرة في الحفاظ على فعالية واستمرار المؤسسة.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- تسليط الضوء على موضوع الصمت التنظيمي وازدياد أهميته في التأثير على سلوك الأفراد العاملين بالمؤسسات الاقتصادية؛
- التعرف على علاقة التأثير بين الصمت التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مستوى الصمت التنظيمي لدى المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر موظفيها؛
- إبراز لواقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الدراسات السابقة:

- دراسة (معروف الهواري، 2019)، بعنوان: قياس مستوى الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس-دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانه -غليزان، هدفت الدراسة إلى التعرف على قياس مستوى الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس وأهم مظاهره الأكثر شيوعا على مستوى معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية بالمركز الجامعي أحمد زبانه بغليزان، حيث شملت عينة الدراسة 35 فردا، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات، باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات اعتمادا على برنامج (SPSS). حيث توصلت الدراسة إلى أن مستوى الصمت التنظيمي لدى أفراد العينة منخفض، كما يعتبر بعد خوف المدير من التغذية العكسية السلبية أهم مظاهر الصمت التنظيمي شيوعا في المؤسسة، وأيضا عدم وجود فروق في مظاهر الصمت التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: النوع الاجتماعي، والرتبة الأكاديمية، والأقدمية المهنية.

- دراسة (أزهار مراد عوجه، 2019)، بعنوان: الصمت التنظيمي وتأثيره في سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة تحليلية في المعهد التقني كوفة، هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الصمت التنظيمي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد التقني بالكوفة عينة البحث، وكذا تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين المتغيرين لدى عينة البحث. ولتحقيق أهداف الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف بالمؤسسة محل الدراسة، باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات اعتماداً على برنامج (SMART PLS). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: استجابات أفراد العينة المبحوثة ايجابية بشأن أبعاد الصمت التنظيمي، كما أظهرت اهتماماً بشأن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وأيضاً وجود علاقة تأثير عكسية ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصمت التنظيمي (صمت الإذعان، والصمت الدفاعي والصمت الاجتماعي) وسلوك المواطنة التنظيمية.

– دراسة (إيمان محمد جواد الغانمي، 2018)، بعنوان: الصمت التنظيمي وانعكاسه على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية محافظة كربلاء المقدسة، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إدراك العينة لمتغيري البحث والكشف على علاقات الارتباط والتأثير بين الصمت التنظيمي بأبعاده وسلوك المواطنة التنظيمية في المديرية، وقد اجري البحث على عينة قوامها (185) شخصاً متمثلة بالأفراد العاملين في المديرية العامة لتربية محافظة كربلاء المقدسة، وذلك باستعمال الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية للبحث، واستعملت أدوات إحصائية لا معلمية في تحليل البيانات والمعلومات ومعالجتها، وذلك باعتماد البرنامج الإحصائي (SPSS)، واعتمد البحث منهج البحث القائم التحليل البعدي. توصلت الدراسة إلى: يملك العاملون إدراك عالي بأبعاد الصمت التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، كما أن الصمت التنظيمي يرتبط بعلاقة حقيقية تفاعلية مع سلوك المواطنة التنظيمية، وهناك تأثير معنوي للصمت التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.

– دراسة (مراد بومنقار، أمين وادي، 2016)، بعنوان: ظاهرة الصمت التنظيمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة عنابة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الصمت التنظيمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة عنابة، وكذلك التعرف على دلالة الفروق والاختلاف في تصورات الموظفين في مستوى الصمت التنظيمي تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، سنوات العمل)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي والاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من (52) موظف وموظفة بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة عنابة اختيرت بطريقة عشوائية، باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات اعتماداً على برنامج (SPSS). توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الصمت التنظيمي متوسط (معتدل) حسب تصورات الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، كما أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الصمت التنظيمي تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، سنوات العمل).

– دراسة (Fatima, S. Salah-Ud-Din, S. Khan, M. Hassan, and H. A. K. Hoti, 2015)، بعنوان: **Impact of Organizational Silence on Organizational Citizenship Behavior: Moderating Role of Procedural Justice**. تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال دور العدالة الإجرائية كمتغير وسيط للعلاقة بين الصمت التنظيمي والسلوك التنظيمي. وتكونت عينة الدراسة من 250 موظفاً من مختلف شركات الخدمات في باكستان باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية (Amos). وتوصلت الدراسة إلى أن الصمت التنظيمي كان له أثر سلبي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، وتؤكد هذه الدراسة أنه إذا لم يتم توفير مساحة كافية للعمال لتمكينهم من رفع أصواتهم، فسينخفض مستوى أداء المؤسسات، وبالتالي قد تفقد المؤسسة أفكاراً وأفكاراً جديدة وحلولاً إبداعية وجهود الموظفين التي قد تكون مفيدة جداً للمؤسسات.

ثانياً: دراسة (Arzu KILIÇLAR Melda HARBALIOĞLU, 2014)، بعنوان: **Relationship Citizenship Behavior: A Case between Organizational Silence and Organizational**

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجاء بالوادي

Study on Five Stars Hotels in Antalya تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية-دراسة حالة مجموعة فنادق الخمس نجوم في أنطاليا بتركيا. تكونت عينة الدراسة من 384 موظفاً تختلف من حيث المتغيرات مثل نوع الجنس والسن والحالة الاجتماعية ومستوى الدخل ومستوى التعليم ومستوى التعليم السياحي والدور في الأعمال، باستخدام التحليل الإحصائي للبيانات اعتماداً على برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ضعيفة بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، حيث وجد علاقة سلبية ضعيفة بين الصمت التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الضمير الحي، السلوك الحضاري)، في حين وجود علاقة إيجابية بين الصمت التنظيمي وبعد الروح الرياضية.

- موقع الدراسة الحالية من مناقشة الدراسات السابقة:

تتفق أغلب الدراسات التي تم عرضها سابقاً مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المطبق وهو المنهج الوصفي والطريقة وأدوات الدراسة المعتمدة في الاستبيان، وكذا متغيرات الدراسة باستثناء دراسة كل من (معروف الهواري، 2019) ودراسة (مراد بومنقار، أمين وادي، 2016) اللتان تركزان على قياس مستوى الصمت في المؤسسة محل الدراسة، أيضاً من حيث هدف الدراسة والمتمثل في التعرف على مستوى الصمت التنظيمي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة. أما أوجه الاختلاف فيتمثل في بيئة الدراسة حيث تحاول هذه الدراسة محاولة دراسة واقع سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى العاملين في بيئتنا المحلية ومعرفة درجة تأثير مستوى الصمت التنظيمي فيها.

1- الإطار النظري للصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية:

1-1- مفاهيم أساسية حول الصمت التنظيمي:

1-1-1- مفهوم الصمت التنظيمي:

يعد مفهوم الصمت من المفاهيم الحديثة حيث أنه من الصعب تحديد مفهوم محدد له، فقد كان أول من أشار إلى مفهوم الصمت الباحث الاجتماعي Albert Hirschmann سنة 1970، حيث عرض نموذج مفيد لفهم ردود فعل العامل على المعاملة السيئة من قبل أرباب العمل وصنف ردود الفعل إلى ثلاثة أنواع: الخروج يعني الانسحاب من المنظمة، الصوت يقصد به التحدث، الاحتجاج والشكوى، الولاء يعني قبول الظلم وأعتبره مرادف للصمت (نصيرة، 2018، صفحة 266).

أما التقديم الرسمي الأكاديمي للصمت التنظيمي كان في سنة 2000 من طرف Morrison & Milliken (في مقال بعنوان الصمت التنظيمي: عائق للتغيير والتطوير في العالم، بحيث عرفه على أنه ظاهرة جماعية إذ يرفض الموظفون التعبير عن آرائهم ومخاوفهم بشأن المشاكل التنظيمية).

الصمت التنظيمي بأنه تردد الموظف في الحديث عن القضايا التي تحدث في العمل خوفاً من تفسيرها بشكل خاطئ من قبل مسؤوله المباشر والآتي تأثيرها السلبي على العلاقات بينه وبين زملائه (معروف، 2019، صفحة 153).

ويشير (Brinsfield, etal) بأن الصمت التنظيمي هو حجب الأفكار والآراء والمعلومات أو التخوف وعدم إعلانها تجنباً للأثار السلبية المترتبة عليها (حسين، 2016، صفحة 238).

الصمت التنظيمي هو الامتناع عن التعبير وطرح الأفكار والمعلومات والمعتقدات المتعلقة بالعمل والتي قد تؤدي إلى نقص التغذية الراجعة والمعلومات والأفكار وتحليل البدائل والتي تسبب ضرراً للمنظمة بسبب ضرر العمليات التنظيمية المنخفضة (عوجه، 2019، صفحة 569).

وأكد كل من (Tulubas & Celep, 2012) بأن الصمت التنظيمي هو الحجب المتعمد للمعارف والأفكار المتعلقة بالقضايا التنظيمية (حسين، 2016، صفحة 238).

كما سبق فإن الصمت التنظيمي بأنه عبارة عن ميل وتردد الموظف وامتناعه المتعمد عن تقديم المعلومات والآراء والأفكار المتعلقة بالقضايا التنظيمية أو الاقتراحات اتجاه رؤسائهم، أو الاخبار عن مشكلاتهم خوفاً من أي ردود سلبية أو أي نتائج غير مرضية، أو تفسيرها بشكل خاطئ من قبل مسؤوله المباشر، وهذا نتيجة لانعكاس للقوى المؤثرة في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين والقوانين المنظمة لتلك العلاقات.

1-1-2- أسباب الصمت التنظيمي:

للصمت التنظيمي عدة أسباب نذكر منها ما يلي (أمين، 2016، صفحة 227):

- المركزية الإدارية وعدم تفويض الصلاحيات؛
- الالتزام بحرفية القوانين والتعليمات والتركيز على الشكليات دون المضمون؛
- صعوبة الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين؛
- عدم الاقتناع بمشاركة العاملين؛
- الخوف من التغيير ومقاومة الإدارات له، وتفضيل الإبقاء على الوضع الراهن؛
- انشغال المديرين بالأعمال الروتينية، ورفض الكثير من الأفكار الجديدة واعتبارها مضيعة للوقت؛
- نبذ الرملاء؛
- قلة الحوافز المادية والمعنوية للأفراد المبدعين؛
- المعوقات التنظيمية، مثل تقييد سلوك العاملين بالأدوار المرسومة لهم وعدم الخروج عنها؛
- ضعف الولاء التنظيمي.

نستنتج مما سبق أن أهم الأسباب المؤدية إلى الصمت التنظيمي هو الجانب التنظيمي والاداري، انعكاساً لعدة متغيرات مرتبطة بهذا الجانب والتي من بينها: سياسات المنظمة خاصة ما تعلق بتسيير شؤون العاملين، ومكانة المورد البشري في مختلف السياسات من خلال تشجيع العاملين على التعبير وابداء الرأي. أما الجانب الآخر وهو الجانب الفردي الذي يتمثل في تخوف العامل من ردود الفعل من مسؤوله المباشر في حالة انتقاد المنظمة أو تقديم اقتراحات أو بدائل تتعارض واستراتيجية وسياسة الإدارة العليا.

1-1-3- مراحل الصمت التنظيمي:

يرى كل من (Piderit & Ashford) أن ظاهرة الصمت التنظيمي لا تحدث فجأة بل تحدث بالتتابع وعلى مراحل، وهذه المراحل تتمثل فيما يلي (نصيرة، 2018، صفحة 269):

- **مرحلة الاستغراق (الشمول):** هذه المرحلة عبارة عن حالة من الاستشارة وعدم السرور عندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع عن العمل وما يحدث واقعا في العمل نفسه وهذا يؤدي إلى تبلور ظاهره الصمت التنظيمي؛
- **مرحلة الكساد:** في هذه المرحلة يحدث انخفاض لمستوى الرضا عن العمل وتقل الكفاءة الذاتية ومن ثم ينخفض مستوى الأداء والاستشارة التي كانت موجودة في المرحلة الأولى؛
- **مرحلة الانفصال:** في هذه المرحلة يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ بالانسحاب إذ يرتفع مستوى الإجهاد واعتلال الصحة البدنية والنفسية ونتيجة لذلك يحدث الصمت لدى الأفراد؛
- **مرحلة الاتصال:** يحتل تفكير الفرد في هذه المرحلة نتيجة ارتياب وشكوك الذات ويصل الفرد لمرحلة التفكير بترك العمل نهائياً.

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي

1-1-4- أبعاد الصمت التنظيمي:

إن الصمت التنظيمي يظهر بأشكال متنوعة، وسيتم اعتماد الأبعاد التالية:

- **صمت الإذعان (الاستسلام) Acquiescent Silence**: أي أن الأفراد العاملين لا يتواصلون مع مشرفيهم ورؤسائهم، بفاعلية وهم يملكون أفكار واقتراحات لصالح المنظمة لكنهم لا يعبرون عنها، وقد وصفهم كل من (Pinter & Harlots, 2011) بأنهم أشخاص منعزلين غير مستعدين لبذل جهد في التكلم أو محاولة تغيير الوضع في منظماتهم، وأن الصمت هو صفة رئيسة للإهمال والتعاسس والقبول السلبي من قبلهم للوضع الراهن (خليل، 2019، صفحة 13). وهذا النوع يكون مقصودا بحيث يظل الموظف صامتا وهو على دراية بالمشكلة ومعرفته بكل أفضل لها (Nafei, 2016, p. 53). بحيث نجد الإدارة تستخدم مختلف وسائل الإذعان لتعزيز سلوك الصمت والخضوع لدى العاملين، ومن بين وسائل الإذعان لتعزيز هذا النوع من الصمت نذكر مثلا التهميش، تسليط العقوبات، الخصم من الراتب الشهري، والمردودية (معروف، 2019، صفحة 154).

- **الصمت الدفاعي (الخامد) Défensive Silence**: أوضح كل من (Morrison & Milliken, 2000) أن الصمت المتعمد نتيجة الخوف من عواقب التكلم، فالفرد يقوم بحماية نفسه من الإبلاغ عن المشكلات لتجنب رد الفعل السلبي من المتلقي أو عقابه له. وهو سلوك استباقي وآلية دفاعية لحماية مصالحهم الشخصية أو عدم التناقض العلني مع الآخرين (Nafei, 2016, p. 54).

- **الصمت الاجتماعي Prosaically Silence**: هو سلوك الموظف لحجب وإخفاء آرائه وأفكاره والمعلومات المتعلقة بالعمل من أجل توفير فوائد للمنظمات أو الموظفين الآخرين تبعا لعوامل تفكير الآخرين أو المتعاونين، ويحدث الصمت الإيجابي بطريقتين: الأولى هو أن يبقى الموظف صامتا مع الدافع لحماية فوائد التنظيم، والثانية هو أن يبقى الموظف صامتا مع الدافع لحماية منافع الموظفين الآخرين (عوجه، 2019، صفحة 571).

1-2- أساسيات حول سلوكيات المواطنة التنظيمية:

1-2-1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

انبتق مفهوم الثقافة التنظيمية أساسا من أدبيات الإدارة والسلوك التنظيمي، وقد أدرك الباحثون والمختصون في هذا المجال أهمية الثقافة التنظيمية ودورها الفعال في حياة وتطور المنظمة، حيث قدم مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لأول مرة من قبل (Organe) وآخرون في عام 1983 والذي مهد لدراسات لا حصر لها في مجال الثقافة التنظيمية.

يعرفها (Organe) بأنها سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي ويتمثل في حرص الموظف على منظمته ونجاحها وسمعتها ووقتها وممتلكاتها ومستقبلها، وحرصه على مساعدة الآخرين من زملاء وموظفين جدد، والتزامه بقيم وسياسات ونظم المنظمة، وسعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، وذلك دون توقع الحصول على مكافآت أو حوافز (الخالق، 2010، صفحة 44).

سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعه من التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف رسمياً، والتي تمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، وغير الخاضعة مباشرة لنظام الحوافز، وذات أهمية كبيرة لفاعلية المنظمة ونجاحها في تحقيق أدائها (العامري، 2003، صفحة 08).

عرف (Chine) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه تصرف الفرد التطوعي والاختياري والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظم الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة كفاءتها وفعاليتها (Chine, 2004, p. 43).

مما سبق نستنتج أن سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك التطوعي الاختياري نابع من إرادة الفرد، ويتجاوز متطلبات العمل الرسمية، ولا يندرج ضمن نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها. وبالتالي فهو يعبر عن تلك السلوكيات التي تساهم في تعزيز ثقافة ومناخ المنظمة، مما سيكون له الأثر الإيجابي في المنظمة عموماً والجماعة والعاملين خصوصاً.

1-2-2- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تتمثل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في خمسة أبعاد نوضحها فيما يلي:

- **الايثار Altruism**: هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل ومساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب. (الدين، 2019، صفحة 469)، ومن بين سلوكياته: مساعدة الآخرين الذين عليهم أعباء عمل زائدة، والمساعدة بتوجيه الأشخاص الجدد وتعليمهم حتى عندما لا يسألون، وتغطية عمل الزملاء عند غيابهم أو استئذانهم... الخ.

- **الكياسة Courtesy**: يشير هذا البعد إلى مدى مساهمة الفرد العامل في منع وقوع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملاءه

في العمل وإمكانية تتأثر سلوكه على الآخرين، واستطاعته في تقديم النصح والمعلومات الضرورية للزملاء واحترام رغبات الزملاء العاملين وخصوصياتهم وتجنب وقوع المشكلات بينهم، وقدرته في تأثير السلوك على الآخرين وامتناعه في التعدي على حقوق الأفراد العاملين والرغبة في الاتصال مع الآخرين، والابقاء على علاقة جيدة مع الآخرين في العمل (عوجه، 2019، صفحة 573).

- **الروح الرياضية Sportsmanship**: إذا كانت الاعتمادية بين العاملين الحياة التنظيمية هي إحدى حقائق الحياة التنظيمية فإن الحقيقة الأخرى أن على الفرد أحياناً تحمل نوع من الإحباط وعدم الراحة وحتى الإجهاد وفي حدود معينة في وللعاملين الحق تدوين شكواويهم عندما تتضمن أحداث العمل بعض الصعوبات، لكن زيادة هذه الشكاوي قد تفوق الإمكانيات الإدارية وقدرة المديرين على التحمل، وبالتالي يتحمل الموظف أية متاعب أو منغصات تحصل في بيئة العمل من دون تدمير والتخلي بالتسامح والصبر والتكيف مع ظروف العمل الاستثنائية وهذا يندرج ضمن ممارسات وسلوكيات المواطنة التنظيمية (بودرهم، 2018، صفحة 98).

- **وعي الضمير Conscientiousness**: ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تساهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المؤسسة (الدين، 2019، صفحة 470). حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة، وخدمة المصلحة العامة ولو كان على المصلحة الشخصية.

- **السلوك الحضاري Civic Virtue**: وهي المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المنظمة، والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التعبير وابداء الرأي، قراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها وتأدية العمل في صورة تحافظ وتنمي سمعة المنظمة (عيسى، 2020، صفحة 126).

2 - الطريقة والأدوات:

1-2- منهج الدراسة:

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة من خلال إجابات المستجوبين حول محاور وفقرات الاستبيان، وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها وتفسيرها، أما البيانات الثانوية فتتمثل في الكتب العلمية والدراسات السابقة والمنشورات والمقتنيات العلمية المتعلقة بالموضوع الدراسة.

2-2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي، حيث تم توزيع 59 استمارة استبيان، وتم استرداد 57 استبيان، واستبعاد 03 استمارات لأنها غير صالحة للدراسة، ما يعني أن عدد الاستمارة الصالحة للدراسة 54 استمارة.

2-3- أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، حيث تضمن الجزء الأول الخاص بالتعريف بموضوع البحث والبيانات العامة الخاصة بالفئة المستهدفة، في حين تم تخصيص الجزء الثاني لمتغيرات الدراسة، حيث قسم الجزء الثاني عبارات خاصة بالمتغير المستقل (الصمت التنظيمي)، وعبارات خاصة بالمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على عبارات الجزء الخاص بمتغيرات الدراسة.

2-4- صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بقياس الصدق الظاهري للاستبيان، أي قمنا بتوزيعه على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير من أجل الأخذ بآرائهم من حيث مدى مناسبة العبارات المقترحة ومدى سلامة صياغتها، وبالاعتماد على الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها أغلبهم.

2-5- ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة قمنا بتطبيق طريقة ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات، حيث تشير هذه الطريقة إلى قوة الارتباط والتماسك بين عبارات المقياس، والجدول التالي بين ذلك:

الجدول رقم 1: معامل الثبات الفاكرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
0.851	40

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة يساوي 0.851، ويدل ذلك على ارتفاع معامل الثبات وهذا ما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة، ويمكن تطبيقها بثقة.

2-6- الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، قمنا بترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss.25، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية وهي:

- اختبار الفاكرونباخ (Cronbach Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- اختبار كمولموجروف سميرنوف (Kolmogorov-Smirnova) من أجل اختبار اعتدالية التوزيع؛
- التكرارات: بهدف وصف خصائص عينة الدراسة، وبيان عدد مفرداتها، وفقا للإجابات تجاه محاور وأبعاد الدراسة؛

- النسب المئوية بهدف تحديد نسبة التكرارات سواء لخصائص عينة الدراسة، أو إجابات مفردات العينة على عبارات الاستمارة؛
- المتوسط الحسابي بهدف حساب متوسط الإجابة على كل عبارة من عبارات الاستمارة؛
- الانحراف المعياري: بهدف تحديد مدى ابتعاد القراءات عن مركز تجمعها لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة مدى ارتباط المتغير المستقل بالمتغير التابع؛
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

3- النتائج ومناقشتها:

3-1- التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

نعمل على تقديم تحليل للخصائص الديموغرافية للعينة، وكذا تحليل إجابات أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.

3-1-1- تحليل الخصائص الديموغرافية للعينة:

تكونت عينة الدراسة من (54) مفردة تم تجميعها عن طريق الاستبيان موجه للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، ووصفت عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية، وفيما يلي الوصف لعينة الدراسة وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية	المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	41	75.9%	الأقدمية	5 سنوات فأقل	5	9.3%
	أنثى	13	24.1%		من 6 إلى 10 سنوات	7	13%
	المجموع	54	100%		من 11 إلى 15 سنة	19	35.2%
العمر	25 سنة فأقل	02	3.7%		من 16 إلى 20	8	14.8%
	25 إلى 35 سنة	11	20.4%		من 21 إلى 25 سنة	11	20.4%
	36 إلى 45 سنة	31	57.4%		من 26 فأكثر	4	7.4%
	أكثر من 45 سنة	10	18.5%	المجموع	54	100%	
المؤهل العلمي	المجموع	54	100%				
	ثانوي فأقل	3	5.6%				
	ليسانس	32	59.3%				
	ماستر	11	20.4%				
	مؤهل تكوين مهني	06	11.1%				
	أخرى	2	3.7%				
	المجموع	54	100%				

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي

يشير الجدول رقم (02) إلى أن توزيع العينة من حيث الجنس كانت نسبة الذكور تمثل (75.9%) بينما كانت نسبة الإناث تمثل (24.1%)، أما من ناحية العمر كانت أكبر نسبة للفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة بـ (57.4%)، مما يعني أن أغلب الأفراد العاملين في أوج نشاطهم وعطائهم، وبخصوص توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي فكانت النسبة الأولى لحاملي شهادة ليسانس (59.3%) وتليها شهادة الماستر بنسبة (20.4%)، وهو مؤشر على أن أغلب أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى مخرجات التعليم العالي، أما بخصوص معيار الأقدمية في العمل فكانت نسب توزيعهم كالتالي: 5 سنوات فأقل (9.3%)، أما بخصوص فترة من 6 إلى 10 سنوات (13.0%)، والنسب الأعلى كانت في المجال من 11 إلى 15 سنة بنسبة (35.2%) وتليها نسبة (20.4%) للذي بلغت اقدميتهم في الوظيفة من 21 إلى 25 سنة، وهذا دليل على أغلب عمال واطارات المؤسسة يمتلكون أقدمية معتبرة في الوظيفة، وهذا راجع إلى أقدمية إنشاء الصندوق على مستوى وطني والاستقرار الوظيفي للعمال في المؤسسة باعتبارها مؤسسة اقتصادية وتمنح امتيازات وتحفيزات لعمالها.

3-1-2- تحليل متوسطات إجابات أفراد العينة لأبعاد متغيرات الدراسة:

من خلال التحليل الاحصائي يتضح أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لعبارات الصمت التنظيمي كانت إيجابية حيث كان المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور 3.42 وهو يقع في مجال الموافقة والقبول وانحراف معياري قدره 0.403، وقد احتلت العبارات المشكلة لبعء الصمت الاجتماعي الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره 3.64 وانحراف معياري 0.854، واحتل بعد صمت الإذعان الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 0.877، واحتل الترتيب الأخير بعد الصمت الدفاعي بمتوسط حسابي 3.07 وانحراف معياري 0.693.

أما بخصوص المحور الثاني الخاص سلوكيات المواطنة التنظيمية كانت متوسطات إجابات أفراد العينة المبحوثة كلها ايجابية، حيث كان المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور 3.53 وهو يقع في مجال الموافقة والقبول وانحراف معياري قدره 0.454، حيث أن المرتبة الأولى كانت لبعء السلوك الحضاري بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 0.647، أما المرتبة الثانية للعبارات المشكلة لبعء الايثار بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 0.740، والترتيب الثالث لعبارات بعد الضمير الحي بمتوسط حسابي 3.45 وانحراف معياري 0.647، وكان الترتيب الرابع لعبارات بعد الروح الرياضية بمتوسط حسابي 3.42 وانحراف معياري 0.604، وكان الترتيب الأخير للعبارات المشكلة لبعء الكياسة بمتوسط حسابي 3.40 وانحراف معياري 0.801.

3-2- اختبار وتحليل الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة نقوم في البداية بمعرفة هل أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم 3: قيم اختبار طبيعة التوزيع للمتغير التابع

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
سلوك المواطنة التنظيمية	.137	31	.094	.962	31	.321

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار Kolmogorov-Smirnova (Sig=0.094) وهي أكبر من 0.05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وسوف نعلم على الاختبارات المعلمية في اختبار فرضيات الدراسة.

3-2-1- اختبار الفرضية الرئيسية:

H0: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

للتأكد من صلاحية نموذج الانحدار الخطي في اختبار فرضية مدى تأثير الصمت التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المؤسسة محل الدراسة، نقوم بإجراء تحليل التباين الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 4: تحليل التباين

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.520	1	.520	2.619	.113b
Residual	8.141	41	.199		
Total	8.661	42			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

الجدول رقم 6: نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.593	.587		4.415	.000
الصمت التنظيمي	.276	.171	.245	1.618	.113

a. Dependent Variable: سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

من خلال الجدول رقم (04) والذي يبين أن قيمة (F) المحسوبة بلغت 2.619 وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية 5%.

كما يمكن توضيح ملخص نموذج العلاقة بين المتغيرين وكذا نتائج الانحدار الخطي البسيط في الجدولين التاليين:

الجدول رقم 5: ملخص نموذج العلاقة بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.245 ^a	.060	.037	.44560

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

الجدول رقم 6: نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.593	.587		4.415	.000

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي

الصمت التنظيمي	.276	.171	.245	1.618	.113
-------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج .spss.25

نلاحظ من الجداول رقم (04 و 06) أن هناك ارتباطا ضعيفا وباتجاه طردي بين بعد الصمت التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بلغ 0.245، ويظهر من خلال نتيجة معامل الارتباط الذي يرجع سبب ضعفه الاضعف العلاقة بين كل من بعد الصمت التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية والسلوك الحضاري)، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 06% عند مستوى معنوية أقل من 05%، ومنه فإنه يمكننا القول أن 6% من التغير الحاصل في المتغير التابع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببه المتغير المستقل الصمت التنظيمي.

كما مستوى المعنوية المحسوبة بلغ 0.113 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 5% مما يعني قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة، أي لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 5%.

– الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الايثار في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 5%.

للإجابة على هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، والنتائج موضحة في الجدولين التاليين:

الجدول رقم 7: تحليل التباين في العلاقة بين الصمت التنظيمي والايثار

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.007	1	.007	.012	.913 ^b
1 Residual	23.006	41	.561		
Total	23.013	42			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج .spss.25

الجدول رقم 8: نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.477	.987		3.522	.001
1 الصمت التنظيمي	.032	.287	.017	.110	.913

a. Dependent Variable: الايثار

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج .spss.25

من خلال الجداول رقم (07 و 08) لنتائج اختبار بيرسن لعلاقة الارتباط بين الصمت التنظيمي وبعد الايثار، يتبن عدم معنوية العلاقة بين المتغيرين عند مستوى دلالة 5%، وذلك لان قيمة معامل الارتباط (R) تساوي 0.017 بمستوى معنوية قدر بـ 0.913، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الايثار بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

– الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الكياسة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 5%.

للإجابة على هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 9: نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.036	1.048		1.944	.059
1 الصمت التنظيمي	.400	.304	.201	1.315	.196

a. Dependent Variable: الكياسة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

من خلال الجدول رقم (09) الذي يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الصمت التنظيمي في بعد الكياسة، يتبين عدم معنوية أثر الصمت التنظيمي على بعد الكياسة عند مستوى الدلالة 5%، ذلك أن مستوى معنوية محسوب قدره 0.196، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة التي مفادها وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين في المؤسسة محل الدراسة.

– الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الروح الرياضية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 5%.

للإجابة على هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 10: نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.542	.795		3.199	.003
1 الصمت التنظيمي	.257	.231	.172	1.116	.271

a. Dependent Variable: الروح الرياضية

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي

من خلال الجدول رقم (10) الذي يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الصمت التنظيمي في بعد الروح الرياضية، يتبين عدم معنوية أثر الصمت التنظيمي على بعد الروح الرياضية عند مستوى الدلالة 5%، ذلك أن مستوى معنوية محسوب قدره 0.271، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الضمير الحي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 5%.

يوضح الجدول التالي نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم 11: نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.437	.849		2.870	.006
الصمت التنظيمي	.297	.247	.185	1.202	.236

a. Dependent Variable: الضمير الحي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

من خلال الجدول رقم (11) الذي يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الصمت التنظيمي في بعد الضمير الحي، يتبين عدم معنوية أثر الصمت التنظيمي في أداء الضمير الحي عند مستوى الدلالة 5%، ذلك أن مستوى معنوية محسوب قدره 0.236، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي وبعد السلوك الحضاري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 5%.

يوضح الجدول التالي نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم 12: نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.473	.838		2.951	.005
الصمت التنظيمي	.394	.243	.245	1.621	.113

a. Dependent Variable: السلوك الحضاري

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.25.

من خلال الجدول رقم (12) الذي يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الصمت التنظيمي في بعد السلوك الحضاري، يتبين عدم معنوية أثر الصمت التنظيمي على السلوك الحضاري عند مستوى الدلالة 5%، ذلك أن مستوى معنوية محسوب قدره 0.113، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

الخلاصة:

إن المنظمات اليوم تسعى جاهدة لمواجهة ظاهرة الصمت التنظيمي ومحاوله معرفة أسبابه والتقليل من حدته على العاملين، وذلك بهدف الحفاظ على سلوكيات المواطنة التنظيمية وتوفير كل الطرق والأساليب لتعزيزها في المنظمة، فكانت هذه الدراسة تهدف الى إبراز أثر الصمت التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، ولذا جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- تتوفر مستويات مرتفعة من أبعاد الصمت التنظيمي (صمت الازعان والصمت الاجتماعي والصمت الدفاعي) في المؤسسة محل الدراسة.

- توفر بعد الصمت الاجتماعي بمستويات أكثر من الصمت الازعان والصمت الدفاعي في المؤسسة محل الدراسة.
- تتوفر مستويات مرتفعة من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- احتل بعد السلوك الحضاري الترتيب أول مقارنة بباقي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الايثار في المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الكياسة في المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي وبعد السلوك الحضاري في المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الضمير الحي في المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي وبعد الروح الرياضية في المؤسسة محل الدراسة.

التوصيات:

- بناء على النتائج التي تم التوصل اليها في الدراسة، نقترح التوصيات التالية:
- تعزيز سياسة الباب المفتوح، وهذا من خلال فتح قنوات الاتصال بكل جوانبه، والذي يسهل للعاملين نقل أفكارهم واقتراحاتهم ومشاكلهم لمؤوسيتهم، حيث توصلت الدراسة إلى ضعف دعم الرؤساء في مناقشة آراء ومقترحات العاملين لزيادة استغلال الضمير الحي والروح الرياضية لدى العاملين.
 - وضع نظام مكافآت مناسب للأفكار الإبداعية والابتكارية والاقتراحات المتميزة.
 - ضرورة قيام المؤسسة بالقياس المستمر لمستويات الصمت التنظيمي لدى العاملين لمعرفة حدود الظاهرة ومسبباتها للتدخل والمعالجة في الوقت المناسب، باعتباره مؤشر مهم في ظهور بعض الظواهر التنظيمية السلبية، مثل: دوران العمل، الاستياء الوظيفي،....
 - تجسيد ممارسات الإدارة التشاركية في المؤسسة، والذي يعزز روح التشاركية والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم آراءهم واقتراحاتهم حول القضايا المهمة للمؤسسة.
 - المواظبة على استضافة العاملين في ورش العمل من أجل تحسين مهاراتهم في التواصل والاتصال في المؤسسة.
 - منح المزيد من الاستقلالية في العمل للعاملين لتعزيز مفهوم التمكين في المؤسسة محل الدراسة بصفة خاصة.
 - توفير الأساس اللازم للتعبير عن الأفكار والآراء من قبل العاملين في المؤسسة، والذي يسهل من اكتشاف الكفاءات والمواهب وتحويل ذلك الى فرص حقيقية للمؤسسة.

عنوان المقال: أثر الصمت التنظيمي في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة

الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي

الهوامش والمراجع:

المراجع باللغة الأجنبية:

- أحمد بن سالم العامري. (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة الاقتصاد والإدارة، 17 (02).
- أريج سعيد خليل. (2019). التلازم بين أبعاد الصمت التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية- بحث استطلاعي لأراء عينة من العاملين في المركز الصحي الصليخ. المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، 11 (01)، الصفحات 9-25.
- أزهار مراد عوجه. (2019). الصمت التنظيمي وتأثيره في سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية في المعهد التقني كوفه. مجلة مركز دراسات الكوفة، (53)، الصفحات 561-598.
- بركنو نصيرة. (2018). الصمت التنظيمي والعوامل المسببة له. مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، (07)، الصفحات 263-290.
- بومنتار مراد، وادي أمين. (2016). ظاهرة الصمت التنظيمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة عنابة، مجلة رؤى اقتصادية، (10)، الصفحات 221-235.
- تامر ممتاز عبد الخالق. (2010). أثر التمكين على سلوكيات المواطنة-دراسة حالة على إحدى المؤسسات المصرفية في مصر. اطروحة دكتوراه غير منشورة في إداره الأعمال، مصر: جامعه عين شمس.
- حنيش صلاح الدين، وآخرون. (2019). أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، الصفحة 467-479. مجلة الباحث، 19 (01)، الصفحات 467-479.
- زينب عبد الرزاق عبود، ظفر ناصر حسين. (2016). أسباب الصمت التنظيمي وأثرها في أداء العاملين. مجلة جامعة بابل، 24 (01).
- شلابي وليد، بقوب عيسى. (2020). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري دراسة ميدانية على عينة من مديري المدارس الابتدائية ببلدية المسيلة الصفحة 120-143. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، 05 (01)، الصفحات 120-143.
- عبد الباسط هويدي، طيب بودرهم. (2018). ثقافة المواطنة التنظيمية كأحد أوجه السلوك المواطني العام -قراءة في المفهوم ودعامات التأسيس. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، (6).
- هوارى معروف. (2019). قياس مستوى الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس - دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانه -غليزان، الصفحة 150-166. دراسات نفسية وتربوية، 12(03)، الصفحات 150-166.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Chine. (2004). ANinvestigation of the relationship of organizational structure.emoloyees.personality and organizational citizenship behaviors. journal of American academy of business.vol5.
- Nafei, a. A. (2016). Organizational Silence: An Obstacle to Organizational Learning . Case Studies Journa, Issue 9.