

دور الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات سلوك الصمت التنظيمي
لدى العاملين — دراسة ميدانية لدى عينة من العاملين بالإقامة الجامعية سعودي
البشير — 2000 — جامعة — الوادي — الجزائر

The role of perceived organizational support in mitigating the causes
of organizational silence behavior among workers –Field study with a
sample of Saudi AL-Bashir -2000- University Residency –ELOUED
University -ALGERIA



عكسه سمية *

مخبر علم النفس العصبي المعرفي والاجتماعي، جامعة الوادي
aksa-soumia@univ-eloued.dz
أ.د منصور بوبكر

مخبر علم النفس العصبي المعرفي والاجتماعي، جامعة الوادي
mansour-boubekeur@univ-eloued.dz

تاريخ الاستلام: 2024/02/16 تاريخ القبول 2024/04/23 تاريخ النشر 2024/06/22



ملخص: هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من
مسببات سلوك الصمت التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية سعودي البشير -
2000- بجامعة الوادي، طبقت هذه الدراسة على 70 عاملا اختيرت بطريقة المسح الشامل
واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة رئيسية، وتوصلت نتائج الدراسة الى
وجود دور للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات سلوك الصمت التنظيمي لدى
العاملين.

الكلمات المفتاحية: مسببات الصمت التنظيمي، الدعم التنظيمي المدرك، العاملين

* المؤلف المراسل

Abstract:

The study aimed to learn about the role of perceived organizational support in mitigating the causes of works organizational silence in university residency Saudi al Bashir -2000- At university ELOUED, this study applied to 70 works in a comprehensive survey method, the analytical descriptive curriculum and questionnaire were used as a key tool. The results of the study found a role of perceived organizational support in mitigating the causes of organizational silence behavior among works.

Key words: causes of organizational, organizational, works.

مقدمة:

يمثل العنصر البشري عصب العملية الإدارية وهو العنصر الفعال لإحداث التطوير والابداع والتجديد وأن المنهج السلوكي يهتم في فهم المواقف الإدارية في ضوء العوامل الاجتماعية والنفسية وعلاقة سلوك الفرد بالمنظمة وأن إدارة المؤسسات تسعى لتوفير مناخ تنظيمي إيجابي تسمح لتطوير اتجاهاته وتعديل أفكاره بشكل متوازن لتحقيق أهدافه وغايات المنظمة.

كما أن نجاح المنظمات مرهون بمدى تبنيتها للمفاهيم الإدارية الحديثة سواء تعلق الأمر بالتعامل مع المتغيرات الإيجابية أو حسن التسيير والتكيف مع المتغيرات السلبية التي لها آثار وخيمة عليها، وباعتبار أن أهم المبادئ والمرتكزات الأساسية للمنظمات هي القدرة على إنتاج أفكار إبداعية وقدرة موظفيها على التعبير عن مشاكلهم في العمل ومشاركة مقترحاتهم من خلال الدعم التنظيمي.

ويعتبر الدعم التنظيمي المدرك ذلك التقدير الذي توليه المنظمة تجاه موظفيها واحساسه بالولاء والانتماء التنظيمي وتحقيق الرفاهية وتوفير فرص التدريب والتطوير، إذ أن درجة الدعم الذي تقدمه المنظمة لموظفيها ينعكس إيجاباً أو سلباً حيث أن كلما كان الدعم التنظيمي المدرك قوياً حققت المنظمة أهدافها بدرجة عالية أم إذا كان الدعم التنظيمي ضعيفاً فحتماً تنتج عنه آثاراً سلبية منها سلوك الصمت التنظيمي.

اذ نجد هذا الأخير من بين المتغيرات التي تؤرق المنظمات الذي يعتبر من المفاهيم التي لقيت صدى لدى الباحثين والمهتمين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي ويقوم الموظفون بالامتناع أو التصريح عن أفكار ومقترحات لتطوير العمل في المنظمة. وتؤكد مختلف الدراسات أن أغلب المنظمات ان نسبة كبيرة من عمالها يلتزمون الصمت بدلا من التعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم وذلك لعدة أسباب وظروف مما يعيق تعزيز الكفاءة التنظيمية والتطوير الوظيفي.

وقد ذكرت بعض الإحصاءات ان 70 بالمئة من موظفي الشركات لديهم خوف من التحدث حول مشكلات واهتمامات متعلقة بالعمل وان 29 بالمئة فقط من مديري الشركات يقومون بالدعم التنظيمي لموظفيهم لتوصيل أفكارهم وآرائهم بشكل علني. أشارت العديد من الأبحاث العلمية حول وجود علاقة بين الصمت التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك وانطلاقا من نتائج دراسة (مسلم عبد الله 2021) أن القيادة التشاركية هي أحد الأسباب التي تقلل أو تزيد من الصمت التنظيمي

فمن خلال الطرح الذي سبق وما توصلنا اليه من نتائج الدراسات السابقة تهدف الدراسة الى الحصول على نتائج أعمق حول دور الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية لجامعة الوادي وعليه نقوم بطرح التساؤل التالي:

هل يوجد دور للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي؟

2-فرضيات الدراسة:

لا يوجد دور للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي.

مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير -2000-
بجامعة الوادي مرتفع.

مستوى مسببات الصمت التنظيمي المدرك لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير
-2000-بجامعة الوادي منخفض.

3-أهداف الدراسة:

التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بالإقامة الجامعية سعودي بشير
-2000-بجامعة الوادي.

التعرف على مستوى الصمت التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية سعودي بشير -
2000-بجامعة الوادي.

إبراز دور الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي لدى العاملين
بالإقامة الجامعية سعودي بشير -2000-بجامعة الوادي

4-أهمية الدراسة:

يعتبر كل من الصمت التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة
التي لاقت اهتماما في حقل السلوك التنظيمي حيث تؤكد البحوث العلمية ان للصمت
التنظيمي آثارا سلبية على الموظفين والمنظمة كإنخفاض الإنتاجية والأداء الوظيفي ،حيث
تكمن أهمية هذه الدراسة في إثراء وإبراز مسببات الصمت التنظيمي ودور بالدعم لتنظيمي
المدرك في التخفيف والتقليل منها والاستفادة من نتائج هذه الدراسة في المجال الإداري
والتنظيمي .ويمكن أن يسهم موضوع الدراسة في رفع الوعي لدى العاملين بآثار الصمت
التنظيمي ووعي الإدارة العليا في أهمية الدعم التنظيمي العاملين في تحقيق الكفاءة والفعالية
في المنظمة .

أولا: الجانب النظري

1- الدعم التنظيمي المدرك:

1-1- تعريف الدعم التنظيمي المدرك:

مصطلح الدعم التنظيمي المدرك يشير بصفة عامة أن العاملين ينتجون أفكارا واعتقادات فيما يتعلق بمدى اهتمام ورعاية المنظمة تجاههم، وهي عملية ادراكية شعورية من طرف الموظف تجاه المنظمة والاحساس بالدعم التنظيمي اذ يساهم هذا الأخير في تطوير مهارات العاملين والاهتمام بمصالحهم وأحوالهم (الخفاجي، ومهدي، 2023، ص330) وهو مدى تقدير المنظمة لجهود العاملين وتحفيزهم ماديا ومعنويا وبشكل طوعي وتشمل المكافآت المادية مثل الأجور والمزايا الاجتماعية والعاطفية مثل الاحترام والتعاون مما ينعكس إيجابا على أدائهم الوظيفي وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة (تيشات ومزهودة 2021 ص228).

ويعرف أيضا أنه اعتقاد الموظف بمدى تقدير المنظمة لمساهماته ورفاهيته وتهتم بسلامتهم ودرجة التزام المنظمة تجاه موظفيها. (Sadiya et al 2016 p2)

1-2- أبعاد الدعم التنظيمي المدرك:

تعكس أبعاد الدعم التنظيمي المدرك المتعددة حجم الدعم المادي والمعنوي الذي يقدم للعاملين وتمثل أهم أبعاده فيما يلي: (بن جامع و عياشي، 2023، ص368)

العدالة التنظيمية: ويقصد بها الطريقة التي يحكم بها من خلالها العامل على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه مدير المؤسسة في التعامل معه على المستوى الوظيفي والإنساني وهي ثلاث أنواع (عدالة التوزيع عدالة الإجراءات عدالة المعاملات)

الدعم الاشرافي أو القيادي: ويمثل المساندة والتشجيع الذي يتلقاه العامل في المنظمة من خلال الارشاد والتوجيه والحياد وتقدير الجهود والمساهمات.

المكافآت وظروف العمل: وتمثل المكافآت المادية والمعنوية (الترقيات الأجور الاحترام والتقدير) أما ظروف العمل فنقصد بها بمدى توفير بيئة عمل مناسبة تسمح بأداء العمل بأفضل حال

1-3- العوامل المؤثرة في الدعم التنظيمي المدرك:

هناك بعض العوامل التي يبني عليها العاملون في المنظمة شعورهم بالدعم التنظيمي وتتلخص أهم هذه العوامل فيما يلي:

- استعداد المنظمة لمساعدة العاملين على الأداء بكفاءة عالية.
- توفير المنظمة لفرص التدريب حسب احتياجاتهم.
- التشجيع المستمر والاشادة بإنجازات العاملين.
- تهيئة الفرص والظروف للحصول على المكافآت والحوافز.
- اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات والتأثير على سياسات العمل (البلوشي 2021 ص 25)

2- الصمت التنظيمي

2-1- تعريف الصمت التنظيمي:

هو عزوف العاملين عن المشاركة في أي حوارات تنظيمية سواء بتقديم معلومات أو طرح أفكار أو ابداء آراء مقترحة قد تساعد على تطوير وتحسين الأداء التنظيمي وعدم المبادرة والاهتمام بتقديم حلول أو مقترحات للأزمات التي تواجه المنظمة سواء كان هذا الصمت متعمدا او لأسباب معينة (المكاوي وآخرون، 2021، ص125)

وهو غياب التعبير الصريح والتقييمات السلوكية والمعرفية والعاطفية للظروف التنظيمية من قبل الموظفين، فان اختيار الموظفين للسلوك الصمت التنظيمي تترتب عنه نتائج سلبية على الكفاءة، تحفيز الموظفين، انخفاض الإنتاجية والأداء الوظيفي وغيرها. (Pirie &William 2015, p72)

وتتمثل في عملية حجب المعلومات المتعلقة بالمشاكل والقضايا التنظيمية و إخفاء أفكارهم الخاصة بالمنظمة ويحدث ذلك اعتقادا منهم ان ذلك يشكل مخاطرة في ابداء رأيهم

ومشاركة آرائهم فيما يتعلق بالقضايا التنظيمية وأيضا خوفا من فرص الترقية أو فقدان الوظيفة أو ردة فعل سلبية من الإدارة (Muhammad & Sami 2023 p7)

2-2- أنواع الصمت التنظيمي:

عند مراجعة الأدبيات الخاصة بالصمت التنظيمي نجد أن أغلب الدراسات ركزت على ثلاث أنواع للصمت التنظيمي وتمثل كالتالي: (عبد الرحمان واخرون 2021 ص 175)
- **صمت الإذعان:** ويسمى أيضا بالصمت اللاإرادي وهو حجب الأفكار والمعلومات المتعلقة بالمنظمة تجنباً للخلافات مع الرؤساء.

- **الصمت الدفاعي:** هو سلوك متعمد واستباقي بهدف حماية النفس من التهديدات الخارجية ويمثل السلوكيات الواعية وغير الإلزامية التي يتم اجرائها لصالح المنظمة.

- **الصمت الاجتماعي:** قيام الموظف بالاحتفاظ بالمعلومات والأفكار ذات الصلة بالعمل مراعاة لمشاعر الآخرين أو لتحقيق منافع لهم.

2-3- أبعاد الصمت التنظيمي:

بينت مختلف الدراسات والأبحاث العلمية التي أجريت على الصمت التنظيمي تعدد الأبعاد لهذا المتغير ومنها ما يلي: (غليظ، 2023، ص 18)

- **الخوف من المدراء:** ويتمثل في خوف العاملين من ردود الفعلية للمدير ومن طبيعة شخصيته ومواقفه وتصرفاته السلطوية في بيئة العمل.

- **ضعف مهارات الاتصال:** من خلال انخفاض مختلف وسائل التواصل مما يصعب في التعامل مع العاملين والإدارة.

- **عدم دعم الإدارة العليا:** ضعف الدعم المادي والمعنوي من طرف الإدارة لموظفيها.

- **العزلة:** وهي ابعاد الموظف نفسيا وجسديا عن شبكة العلاقات الاجتماعية في العمل.

- **الخوف من ردود الفعل السلبية:** يتجنب الموظفون التحدث والافصاح عن مشاكلهم اعتقادا منهم أن ذلك يشكل خطرا على تواجدهم ومستقبلهم في المنظمة.

ثانيا: الجانب التطبيقي

1-مجتمع الدراسة:

تمت الدراسة الميدانية على مستوى الإقامة الجامعية سعودي البشير بولاية الوادي وتمثل في جميع العاملين بمختلف مستوياتهم وطبيعة عملهم في هذه الإقامة. كونها تمثل البيئة الملائمة الأكثر تلاؤما مع أهداف البحث.

2-مجتمع الدراسة:

تم الاعتماد على اسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة والذي بلغ عددهم 70 عاملا.

3-منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لدراسة بين متغيرين الصمت التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك.

4-أداة الدراسة:

جدول (1): يوضح توزيع أبعاد ونود أداة الدراسة

المتغير المستقل	المجال
الدعم التنظيمي المدرك	1-12
المتغير التابع	المجال
مسببات سلوك الصمت التنظيمي	1-20

المصدر: من اعداد الباحثان

5-مستويات أداة الدراسة:

جدول (2): مستويات مقياس الدعم التنظيمي المدرك:

الرقم	المستوى	المجال
1	منخفض	12-28
2	متوسط	29-41
3	مرتفع	42-60

المصدر: من اعداد الباحثان

جدول (3): مستويات مقياس الصمت التنظيمي:

الرقم	المستوى	المجال
1	منخفض	46-20
2	متوسط	73-47
3	مرتفع	100-74

المصدر: من اعداد الباحثان

6-صدق وثبات أداة الدراسة:

قام الباحثان بتطبيق الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الأصلي على عينة استطلاعية قوامها 30 فرد بهدف حساب صدق وثبات الأداة، ولحساب صدق الاتساق الداخلي، قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الاستبيان ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

1-6-صدق أداة الدراسة:

6-1-1-الاتساق الداخلي لمقياس الدعم التنظيمي المدرك:

جدول (4): جدول يمثل الاتساق الداخلي لمقياس الدعم التنظيمي المدرك:

رقم البند	البند	درجة الارتباط	مستوى الدلالة
1	تقدر مؤسستي أهدافي الشخصية	0.861	دالة عند 0.01
2	تعني مؤسستي باهتماماتي	0.781	دالة عند 0.01
3	تولي مؤسستي الكثير من الاهتمام براحتي في العمل	0.636	دالة عند 0.01
4	تتجاهل مؤسستي مصالحتي عند اتخاذ القرارات المؤثرة	0.734	دالة عند 0.01
5	مؤسستي لن تتردد في مساعدتي لمواجهة مشكلاتي في العمل	0.778	دالة عند 0.01
6	تتجاهل مؤسستي ما أعانيه	0.647	دالة عند 0.01
7	مؤسستي لا تقدر مقترحاتي ولو حققت أفضل مستوى من الأداء في عملي	0.637	دالة عند 0.01
8	تقدر مؤسستي مساهماتي في تحقيق أهدافها	0.692	دالة عند 0.01

0.01	دالة عند	0.599	مؤسستي لن تتردد في إحلال فرد اخر مكاني براتب أقل ان كان بإمكانها ذلك	9
0.01	دالة عند	0.599	تبدي مؤسستي اهتماما كافي بي كأحد العاملين فيها	10
0.01	دالة عند	0.681	تحرص مؤسستي التي أعمل على اشعاري بأنها فخورة بي عندما أحقق إنجازا هاما	11
0.01	دالة عند	0.713	تسعى مؤسستي لعمل أي شيء لمساعدتي في أداء عملي على أكمل وجه	12

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss25

يتضح من الجدول (4) نلاحظ ان معاملات الارتباط لدرجات كل مجال من مجالات الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان تتراوح بين (0.599 و 0.861) وجميعها دالة احصائيا عند مستوى 0.01، وبذلك يتضح ان ابعاد الاستبيان تتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، أي ان الأداة تقيس ما وضعت من اجل ثبات أداة الدراسة:

6-1-2- الاتساق الداخلي لمقياس مسببات سلوك الصمت التنظيمي:

جدول (5): جدول يمثل الاتساق الداخلي لمقياس مسببات سلوك الصمت التنظيمي:

رقم البند	بنود مسببات سلوك الصمت التنظيمي	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أشعر بالامبالاة تجاه مؤسستي	0.983	دالة عند 0.01
2	ينتابني القلق حول مستقبلي في مؤسستي	0.984	دالة عند 0.01
3	أشعر بعدم تقديم الإضافة في عملي	0.971	دالة عند 0.01
4	خوفي من فقدان الثقة يجعلني لا أتكلم عن مشاكل المؤسسة	0.984	دالة عند 0.01
5	أتوقع ردود فعل سلبية من زملائي تحديدا عندما أذكر مشكلة ما في العمل	0.971	دالة عند 0.01
6	أشعر بالرغبة في العمل منفردا دون مشاركة زملائي في العمل	0.984	دالة عند 0.01
7	دوري في المؤسسة محدود يقتصر على تنفيذ التعليمات	0.983	دالة عند 0.01
8	مؤسستي لا تناقش بجدية اراء العاملين	0.950	دالة عند 0.01

9	ثقتي في الإدارة قليلة هذا ما يجعلني لا اطرح عليهم المشكلات بقوة	0.967	دالة عند 0.01
10	شعوري بالراحة ضعيف عند مشاركتي الإدارة في حل مشاكلي	0.957	دالة عند 0.01
11	تبنى الإدارة ثقافة صارمة تمنع طرح الأفكار	0.805	دالة عند 0.01
12	تغضب الإدارة عند الاستماع الى مشكلات موظفيهم	0.983	دالة عند 0.01
13	خوفي من ردى فعل الإدارة تمنعني أي من طرح أي قضية شائكة	0.958	دالة عند 0.01
14	قلقي من فقدان المنصب يجعلني أصمت عما أرى	0.897	دالة عند 0.01
15	أعرض الى معاملة سيئة عند تكلمي عن مشكلة ترتبط بجوهر العمل	0.919	دالة عند 0.01
16	زملائي الذين يتحدثون عن مشكلات المؤسسة سوف يعاملون يسوء على أهم مثيري المشاكل	0.965	دالة عند 0.01
17	يقلقني كثيرا عدم امتلاكي للخبرة الكافية للتحدث عن مشكلات العمل	0.980	دالة عند 0.01
18	أراني في المؤسسة غير مهمة لأن مناصبي الوظيفي منخفض	0.908	دالة عند 0.01
19	أرى أن حل مشكلات العمل ليس من اختصاصي وانما من اختصاص المدير	0.934	دالة عند 0.01
20	حادثة تجريتي بمعني من التحدث عن قضايا العمل داخل العمل	0.979	دالة عند 0.01

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss25

يتضح من الجدول (5) ان كل فقرات الاستبيان حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي اليه عند مستوى 0.01 وبذلك يبقى الاستبيان في صورته النهائية متكون من 20 بند، وبذلك يتضح ان فقرات الاستبيان تتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، أي ان الأداة تقيس ما وضعت من اجل قياسه.

6-2- ثبات أداة الدراسة:

6-2-1- الدعم التنظيمي المدرك:

جدول (6): جدول يمثل ثبات محور الدعم التنظيمي المدرك

المحور	عدد البنود	معامل الفاكرونباخ
الدعم التنظيمي المدرك	12	0.980

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss25

6-2-1- مسببات سلوك الصمت التنظيمي:

جدول (7): جدول يمثل ثبات محور مسببات الصمت التنظيمي

المحور	عدد البنود	معامل الفاكرونباخ
مسببات الصمت التنظيمي	20	0.877

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss25

يتضح من الجدولين رقم (6) و(7) أن جميع معاملات الثبات مرتفعة حيث تراوحت معاملات الثبات بين (0.87 و 0.980) والذي يشير الى ثبات المقياس. بعد التحقق من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) نستخلص أن استبيان مسببات الصمت التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك صادق في قياس ما وضع لقياسه كما أنه ثابت بدرجة جيدة ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

7- الأساليب الإحصائية:

- اختبار شابيرو - ويلك (Shapiro-wilk) واختبار كولموغوروف - سميرونوف ("Kolmogorov-Smirnov"): للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

- معامل الانحدار البسيط لمعالجة الفرضيات

- اختبار T test لمعرفة الفروق

- معامل الفاكرونباخ: للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

8- الاختبار الطبيعي للبيانات:

جدول (8): اختبار التوزيع الطبيعي للدعم التنظيمي المدرك:

Tests of Normality

المتغير	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statisti c	df	Sig.	Statisti c	Df	Sig.
الدعم التنظيمي المدرك	.314	70	.000	.759	70	.000

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss25

جدول (9): اختبار التوزيع الطبيعي لمسببات الصمت التنظيمي:

Tests of Normality						
المتغير	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statisti c	df	Sig.	Statisti c	Df	Sig.
مسببات سلوك الصمت التنظيمي	.278	70	.000	.793	70	.000

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

من خلال الجدول (8) أعلاه الذي يبين اختبار التوزيع الطبيعي لدرجات الدعم التنظيمي المدرك لعينة الدراسة نلاحظ ان قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov^a لمقياس الدعم التنظيمي المدرك تساوي 0.314 بدرجة حرية 70 وبمستوى معنوية 0.000، كما نلاحظ كذلك ان قيمة ان قيمة اختبار Shapiro-Wilk لمقياس الصمت التنظيمي تساوي 0.759 بدرجة حرية 70 وبمستوى معنوية 0.000 وبما ان معنوية قيمة الاختبارين جاءت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 نقول ان البيانات المتعلقة بالدعم التنظيمي المدرك تتبع التوزيع الطبيعي.

ومن خلال الجدول (11) أعلاه الذي يبين اختبار التوزيع الطبيعي لدرجات مسببات سلوك الصمت التنظيمي لعينة الدراسة نلاحظ ان قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov^a لمقياس الصمت التنظيمي تساوي 0.278 بدرجة حرية 70 وبمستوى

معنوية 0.000، كما نلاحظ كذلك ان قيمة ان قيمة اختبار Shapiro-Wilk لمقياس الصمت التنظيمي تساوي 0.793 بدرجة حرية 70 وبمستوى معنوية 0.000 وبما ان معنوية قيمة الاختبارين جاءت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 نقول ان البيانات المتعلقة ب مسببات سلوك الصمت التنظيمي تتبع التوزيع الطبيعي.

إذا بما أن بيانات الاستبيان مسببات سلوك الصمت التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك تتبع التوزيع الطبيعي فالأساليب البارامترية هي الأنسب لاختبار فرضيات الدراسة.

9- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

9-1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى: مستوى الدعم التنظيمي المدرك مرتفع

لدى العاملين بالإقامة الجامعية سعودي بشير -2000- بجامعة الوادي

جدول (10): يوضح مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بالإقامة الجامعية

سعودي بشير -2000- بجامعة الوادي

المتغير	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	القرار
الدعم التنظيمي المدرك	70	36	46.42	2.33	69	41.21	0.000	دال عند 0.01

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss25

من خلال النتائج المبينة بالجدول (10) أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على الاستبيان ككل والذي بلغ (46.42) أنه أعلى تماماً من المتوسط النظري الذي بلغ (36) كما ان المتوسط الحسابي يقع في المجال مرتفع بلغت قيمة ت (41.21) وهي قيمة موجبة ودالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يعني

الفروق لصالح المتوسط الحسابي للأفراد هذه النتيجة مؤشر على مستوى مرفح وهذه النتيجة تؤيد فرضية الدراسة التي تنص مستوى الدعم التنظيمي المدرك مرتفع لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي .

ويمكن التفسير الى شعور العاملين بالتقدير من طرف الإدارة والعمل على تحقيق أهدافه وطموحاته وتوفير المناخ التنظيمي الذي يسمح له بأداء عمل في ظروف مريحة ومحاوله ابعاد العامل عن ضغوط العامل والسعي لتوفير كل الموارد اللازمة لمتطلبات الوظيفة ومساعدته في مواجهة المشاكل التي تحدث له في بيئة العمل وتقدير جهوده في المؤسسة وكذا الانصات الى مشاكله وتقدير مقترحاته للوصول الى أفضل أداء ممكن تؤدي الى تحقيق أهداف المؤسسة والسعي الى المحافظة على العاملين لفترة أطول في المؤسسة وخلق أجواء تعاونية في ما بينهم واحساسهم بقيمتهم ومدى أهمية مكانتهم في المؤسسة كلها عوامل تشعر العامل بالدعم التنظيمي المدرك مما يزيد من مستوى الرضا الوظيفي والكفاءة الإنتاجية وتطوير الأداء الوظيفي.

9-2- عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الثانية: مستوى الصمت التنظيمي

لدى العاملين بالإقامة الجامعية سعودي بشير-2000- بجامعة الوادي

جدول (11): يوضح مستوى الصمت التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية

سعودي بشير-2000- بجامعة الوادي

المتغير	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	القرار
الدعم التنظيمي المدرك	70	60	58.35	13.47	69	-1.02	0.00	دال عند 0.01

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج spss25

من خلال النتائج المبينة بالجدول (11) أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على الاستبيان ككل والذي بلغ (58.35) أنه أدنى من المتوسط النظري الذي بلغ (60) كما ان المتوسط الحسابي يقع في المجال متوسط بلغت قيمة ت (-1.02) وهي قيمة سالبة عند مستوى الدلالة (هذه النتيجة مؤشر على مستوى متوسط وهذه النتيجة لا تؤيد فرضية الدراسة التي تنص أن مستوى الصمت التنظيمي منخفض لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي.

ويمكن التفسير بذلك على أن الصمت التنظيمي متوسط لدى العاملين بالإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي عموماً الى توفر بعض من الظروف التي تساعد العامل الى إيصال صوته للإدارة والحدث عن مشاكله وأيضاً شعور العامل بالانتماء الى المؤسسة وتقديم الإضافة اللازمة في العمل ومناقشة المؤسسة لآراء عاملها وطرح الأفكار وحل المشاكل والثقة المتبادلة بين الزملاء في العمل والدعم الموجود من طرف الإدارة للعاملين كلها عوامل ساهم في التقليل من سلوك الصمت التنظيمي للعاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي هذا من جهة ، ومن جهة أخرى وجود الصمت التنظيمي بنسبة متوسطة الى طبيعة العاملين الانعزالي أو ربما حداثة توظيفهم في المؤسسة والتردد الذي يسودهم في الاندماج والانخراط مع الآخرين وهذا ما يؤثر على روح الفريق اذ يتطلب من الإدارة في زيادة ورفع دعمها التنظيمي تجاههم من خلال التشجيع المستمر وتقدير أهمية العامل في الإقامة .

9-3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة: لا يوجد دور للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي.

جدول (12): تحليل الانحدار البسيط الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي

المتغير التابع	R	R ²	F	DF	β معامل	Sig	الدلالة
	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	الانحدار	مستوى الدلالة	
مسببات الصمت التنظيمي	0.352	0.124	9.628	69	0.352	0.03	دالة

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج spss25

يمثل الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي تبين أن مستوى الدلالة 0.003 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهي دالة وأظهرت نتائج في الجدول الى وجود علاقة تأثير معنوية وبلغت معامل التحديد 0.124 والتي تعني ان متغير الدعم التنظيمي المدرك يؤثر بنسبة 12 بالمائة فكلما زاد الدعم التنظيمي المدرك قلت مسببات الصمت التنظيمي وبلغ مستوى الدلالة 0.003 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على لا يوجد دور للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي.

ويمكن التفسير أن المؤسسة الي تقدر أهداف العاملين الشخصية وتحرص على تحقيق التوازن بين أهدافها وأهداف العامل يشعر العاملين بالانتماء والامن النفسي حول مستقبله في المؤسسة ، وان اعتناء المؤسسة باهتمامات العاملين يؤدي الى ثقة العاملين في الإدارة ومحاوله تقديم أفضل أداء له في المؤسسة وأن الاهتمام براحة العاملين في عملهم تؤدي الى الرغبة في العمل الجماعي وروح الفريق والتعاون والايثار بين العاملين فيما بينهم وأيضاً مكين العاملين من خلال إعطاء الفرصة لهم في اتخاذ القرارات المؤثرة يؤدي الى ثقة العاملين في

الإدارة وطرح انشغالاتهم دون تردد. وان توفر الدعم التنظيمي المدرك من خلال الحرص على توفير مناخ تنظيمي يعمل فيها بأريحية ومساعدة العاملين في مواجهة مشكلاتهم في العمل وعدم تجاهلهم وتقدير مقترحاتهم ومساهماتهم في تحقيق أهداف المنظمة والحرص على إبقاء العاملين لأطول فترة في المؤسسة كلها عوامل بالضرورة تحد من سلوكيات الصمت التنظيمي. وهذا ما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (مسلم عبد الله 2021) أن القيادة التشاركية هي أحد الأسباب التي تقل أو تزيد من الصمت التنظيمي.

ومن جهة أخرى ان غياب الدعم التنظيمي يؤدي الى ارتفاع مسببات الصم التنظيمي وظهور سلوكياته لدى العاملين من خلال الامتناع عن طرح الأفكار والآراء حول مشاكل العمل او تقديم اقتراحات لتحسين ظروف العمل مما يؤدي الى ضعف التواصل بين الإدارة والعاملين وغياب الابداع والتطوير التنظيمي.

10- خلاصة نتائج الدراسة واقتراحاتها وآفاقها:

بناء على النتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة التي كان هدفها معرفة دور الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية سعودي البشير -2000-جامعة الوادي، وكانت نتائج الدراسة ما يلي:

- مستوى الصمت التنظيمي مرتفع لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي.

- مستوى الدعم التنظيمي المدرك مرتفع لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي.

- يوجد دور للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات الصمت التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية سعودي بشير بجامعة الوادي.

اقتراحات الدراسة:

- تشجيع الأفراد على تقديم أفكارهم وآرائهم.

- اجراء دورات تدريبية لتنمية مهاراتهم كالتواصل والاتصال.
- العمل على تعزيز العلاقة بين العاملين والإدارة العليا.
- توفير مناخ تنظيمي وثقافة تنظيمية رشيدة تهتم بانشغالات العاملين مما يكسبهم الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي.

آفاق الدراسة:

- اجراء مجموعة من الدراسات المستقبلية حول:
- علاقة الصمت التنظيمي بالاتصال التنظيمي
- أثر الصمت التنظيمي على الكفاءة الإنتاجية
- دور الدعم التنظيمي المدرك في تحقيق الميزة التنافسية
- علاقة الثقافة التنظيمية بالصمت التنظيمي
- أثر الدعم التنظيمي المدرك على المواطنة التنظيمية

قائمة المراجع:

- بن جامع رشيدة ,لعياشي نور الدين (2023)أثر الدعم التنظيمي المدرك على أداء القابلات : دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقل مجلة دراسات اقتصادية المجلد 10 العدد 1 ص 362-389.
- غليظ شافية (2023) محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك الصمت التنظيمي (من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي) مجلة دراسات نفسية وتربوية المجلد 16 العدد 1 ص 12-24.
- البلوشي محمد 2021 أثر حوكمة الموارد البشرية في الانسحاب النفسي من العمل: الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك - دراسة حالة لشركة مسقط لتوزيع الكهرباء قسم إدارة الاعمال كلية الاعمال جامعة الشرق الأوسط -الأردن.
- تيشات سلوى مزهودة نور الدين 2021 الدعم التنظيمي المدرك ودوره في تعزيز التماثل التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -جامعة ورقلة مجلة العلوم الإدارية والمالية المجلد 05 العدد 02 ص 222-245.
- المكاوي إسماعيل، عروس صالح، دراز عمرو (2021)، أثر الصمت التنظيمي على سلوك الصمت التنظيمي للعاملين في الفنادق، مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات، المجلد 5، العدد 2، ص 124-142.
- الخفاجي حاكم، مهدي ماجد (2023)، الدعم التنظيمي المدرك وتأثيره في التغيير التنظيمي ن مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، المجلد 1، العدد 71، ص 334-348.

عبد الرحمان ياسر، بوغرزة رضا، حديد يوسف (2021) الصمت التنظيمي وأثره على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 08 العدد 02 ص 168-186.

Sadya Ahmed.M., Maimuah Ali (2016), effects of perceived organizational support on employees "Job satisfaction, International Journal of research &Review (www.gkpublication.in) V (3) I(3) p1-13 .

Muhammad A., Arshad. Sami U(2023) ,Culture of silence in an organization and organization and How it effect the organization and employees' performance ,Master program in Business administration ,department of business and economic studies ,university of GA|VLE.

Pirie –Sture ,Willian Joseph (2015) , key deteminants of organizational silence for non-standard workers .Emerald publishing group .available from doi :10.1108 /MD-11-2015-0490.