

الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي

بحث ميداني مقارن

إعداد الدكتور / محمد حمزة أمين عبد الله

أستاذ علم الاجتماع المساعد بكلية الآداب - جامعة بني سويف

الملخص

يهدف البحث الراهن إلى الوقوف على درجة الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين بمدرسة الشهيد نور الدين عبد العزيز الثانوية العسكرية ببني سويف والعاملين بالبنك الأهلي المصري ببني سويف، وعلاقة ذلك بالإحباط الوظيفي.

والبحث الراهن بمثابة بحث وصفي تحليلي مقارنة اعتمد بشكل أساسي على أسلوب المسح الاجتماعي من خلال الحصر الشامل، بالإضافة إلى المنهج المقارن. كما اعتمد البحث على استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتشكلت حالات الدراسة من ٩٧ معلمًا بالمدرسة الثانوية، و١٢٨ عاملاً بالبنك الأهلي. وقد اعتمد البحث على عدة أساليب إحصائية لمعالجة البيانات مثل: مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي.

وتوصل البحث إلى انخفاض درجة إدراك المعلمين للدعم التنظيمي بكافه أبعاده، بينما أبرز البحث ارتفاع درجة إدراك العاملين بالبنك للدعم التنظيمي بكافه أبعاده، وكذلك كشف البحث عن ارتفاع درجة الإحباط الوظيفي لدى المعلمين وانخفاضه لدى العاملين بالبنك. وأبرز البحث وجود ارتباط عكسي دال بين الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي، وأخيرًا كشف البحث عن أن أبعاد الدعم التنظيمي المدرك تساعد على التنبؤ بدرجة الإحباط الوظيفي.

المصطلحات الأساسية: الدعم التنظيمي المدرك، الإحباط الوظيفي، التنظيم، المدرسة، البنك.

Perceived Organizational Support and Job Frustration

A Comparative Field Research

Abstract

The research aims at studying Perceived organizational Support and its relation with job frustration.

In order to find an answer to the questions of the research, a social survey method is used by the researcher. The data of the research are collected using a questionnaire, The research contains 97 teachers from Al-Shaheed Nour El-Din Abdel Aziz secondary school (Beni – Suef), and 128 workers from Al Ahli bank (Beni– Suef).

The findings of research show that the degree of Perceived organizational support among Teachers is weak, while degree of Perceived organizational support among bank employees is Strong. It also illustrates that the degree of job frustration among Teachers is strong, while degree of. job frustration among bank employees is weak. Finally, it shows that there is a significant negative relation between Perceived organizational Support and job frustration.

Key words: Perceived Organizational Support; Job Frustration; Organization; School; Bank.

الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي

بحث ميداني مقارن

المقدمة

حظي مفهوم الدعم التنظيمي باهتمام خاص من الباحثين في الآونة الأخيرة من أجل استكشاف محدداته وآثاره على المخرجات التنظيمية المختلفة. (Riggle et al., 2009:1027) وقد ظهر هذا المفهوم على يد ايسينبيرجير Eisenberger وزملائه للإشارة إلى مدى اهتمام التنظيم برفاهية العاملين مما يسهم إيجابياً في صورة الذات لدى العاملين داخل السياق التنظيمي. (Rhoades & Eisenberger, 2002:698)

ويعد مفهوم الدعم التنظيمي المدرك Perceived Organizational Support من المفهومات الأساسية في نظرية الدعم التنظيمي، ويشير إلى مدى أدراك واعتقاد العاملين بأن تنظيماتهم تقدر مساهماتهم وتهتم برفاهيتهم. (Kurtessis et al., 2017:1855)

إن العاملين الذي يشعرون بمستوى مرتفع من الدعم التنظيمي يسعون للرد بالمثل والارتقاء بمستوى الجهد والأداء في العمل، حيث أكدت الدراسات المختلفة على أن الدعم التنظيمي يسهم في زيادة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء وسلوكيات العمل الإبداعية. (Baran et al., 2012:123)

إشكالية البحث

يعد العاملون من أهم موارد التنظيم، وبدونهم لا يستطيع التنظيم الوصول إلى أهدافه، لذا تهتم التنظيمات اهتماماً كبيراً بالعاملين واشباع احتياجاتهم المختلفة وتوفير الدعم التنظيمي من أجل زيادة مستويات الرضا الوظيفي، والارتقاء بكافة المخرجات التنظيمية. (El-Hilali & Al - Rashidi 2015: 408)

وتوصف عادة العلاقة بين العاملين وتنظيماتهم بأنها علاقة تبادل Exchange Relationship، وقد أكد العديد من الباحثين أن الدعم التنظيمي المدرك هو العامل الحاسم في تقييم العاملين لعلاقة التبادل، ويشير مفهوم الدعم التنظيمي إلى معتقدات العاملين فيما يتعلق بتقدير التنظيم لإسهاماتهم وجهودهم واهتمامه برفاهيتهم. (Shen, etal., 2014: 406)

ويعد الدعم التنظيمي المدرك Perceived Organizational Support (POS) أحد ميكانيزمات التبادل والتي تلعب دورًا كبيرًا في الارتقاء بالمخرجات التنظيمية. (Tremblay & landreville,2015:350)

وقد أكدت الدراسات المختلفة على أن الدعم التنظيمي المدرك يسهم إيجابيًا في تحسين المخرجات التنظيمية مثل الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والأداء، كما أنه يقلل معدلات التغيب ودوران العمل. (Allen et al.,2003:100) كما أكد العديد من الباحثين على تأثير الدعم التنظيمي المدرك على انخفاض الرغبة في ترك العمل. (Yi& Lee,2012:27)

كما يعد الدعم التنظيمي أحد العوامل التنظيمية التي تلعب دورًا مهمًا في تحقيق التوازن الصحي بين حياة الفرد الشخصية والمهنية. (Kumarasamy etal., 2016:187) وفي ظل التنافسية فإن الدعم التنظيمي يلعب دورًا حاسمًا في زيادة ابداع العاملين. (Akgunduz et al., 2018: 105)

ويعد الدعم التنظيمي هو الضمان بأن التنظيم سوف يفعل أي شيء ليساعد العاملين في التغلب على الصعوبات والمشكلات التي تواجههم. (Rhoades & Eisenberger, 2002:698)

وقد جاءت فكرة هذا البحث من خلال ملاحظة الباحث حالة التذمر والشكوى المنتشرة بين المعلمين نتيجة غياب الدعم المادي والمعنوي ومطالباتهم المستمرة بتحسين أوضاعهم أسوة بالعاملين في بعض التنظيمات الأخرى ومن بينها البنوك. ومن هنا

جاءت فكرة اجراء دراسة مقارنة بين المعلمين والعاملين بالبنوك للوقوف على الاختلاف في درجة الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بدرجة الاحباط الوظيفي.

أهمية البحث

تتبلور أهمية البحث الراهن في النقاط التالية:-

١ - يتناول البحث متغيرين من أحدث المتغيرات في الدراسات التنظيمية وهما متغيرا الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي، حيث بدأ الاهتمام بهما في أواخر القرن الماضي، لذلك فانهما مازالا بحاجة لمزيد من البحث والدراسة لاسيما في المجتمع المصري. لذا فإن البحث الراهن يساير الاتجاه المعاصر في دراسات التنظيم حيث يمثل إضافة علمية بسيطة إلى التراث البحثي في هذا المجال.

٢ - ندرة الدراسات العربية عامة والمصرية بصفة خاصة التي تناولت هذين المتغيرين (الدعم التنظيمي المدرك، والإحباط الوظيفي) خاصة التي ربطت بينهما. حيث أجريت الدراسات السابقة في مجتمعات تختلف ثقافياً عن المجتمع المصري، لذا تبرز الحاجة إلى دراسة هذين المتغيرين في المجتمع المصري.

٣ - تبرز أهمية البحث الراهن في ضوء ما كشفت عنه الدراسات السابقة من تأثير بالغ للدعم التنظيمي على اتجاهات العاملين وسلوكهم التنظيمي.

٤ - تبدو أهمية البحث الراهن من خلال الغياب الواضح لدراسة تقييمية جادة للدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين والعاملين بالبنوك في المجتمع المصري.

٥- يعد هذا البحث من الدراسات القليلة التي تقارن بين القطاع التعليمي وقطاع البنوك.

٦ - يمكن أن تساعد نتائج هذا البحث في وضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تطوير الممارسات الإدارية من أجل التخفيف من درجة الإحباط الوظيفي لدى العاملين.

٧- تبرز أهمية البحث من خلال أهمية التنظيم محل الدراسة، فالبنوك تعد أحد الدعامات الأساسية للاقتصاد القومي فيما يتعلق بالتمويل والاستثمار. كما أن القطاع التعليمي يعد الركيزة الرئيسة للتنمية البشرية لأي بلد من أجل تهيئة قوة العمل معرفيًا وتقنيًا للسوق الكوني.

٨ - تعد دراسة فئة المعلمين من أهم الفئات المهنية في المجتمع لانهم بناء المستقبل، فهم الذين يقومون بإعداد الأجيال وتربيتهم وتعليمهم. فنجاح المدرسة كتنظيم في تحقيق أهدافها التربوية والتعليمية بفاعلية وكفاءة يتأثر إلى حد كبير بالمعلمين حيث أنهم حجر الزاوية داخل المدرسة. ولقد اجمع الباحثون على أن المعلم هو أحد أهم مدخلات العملية التربوية المدرسية، بل إن كثيرًا منهم اعتبروه أهم تلك المدخلات على الإطلاق.

أهداف البحث وتساؤلاته

يهدف البحث الزاهن إلى الوقوف على درجة الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين بمدرسة الشهيد نور الدين عبد العزيز الثانوية العسكرية ببني سويف، والعاملين بالبنك الأهلي المصري ببني سويف، وعلاقة ذلك بدرجة الإحباط الوظيفي.

ويمكن صياغة أهداف البحث في مجموعة محددة من التساؤلات على النحو

التالي:-

١ - ما درجة الدعم التنظيمي المدرك لدى المبحوثين؟

٢ - هل هناك فروق بين المعلمين والعاملين بالبنك في درجة الدعم التنظيمي

المدرك؟

- ٣- ما أكثر أنماط الدعم التنظيمي إدراكًا لدى المعلمين والعاملين بالبنك؟
- ٤ - ما درجة الإحباط الوظيفي لدى المبحوثين؟
- ٥ - هل ترتبط درجة الدعم التنظيمي المدرك بدرجة الإحباط الوظيفي للمبحوثين؟
- ٦ - هل هناك علاقة ارتباطية بين الأبعاد المختلفة للدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي؟
- ٧ - ما أهمية كل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي المدرك على حدة في المساهمة في التنبؤ بالإحباط الوظيفي؟

فروض الدراسة

- ١- هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي للعاملين.
- ٢- هناك علاقة عكسية دالة بين الأجور والمكافآت التي يحصل عليها العاملون والإحباط الوظيفي.
- ٣- ترتبط العدالة التنظيمية ارتباطاً عكسياً بالإحباط الوظيفي.
- ٤- توجد علاقة عكسية بين دعم القادة والإحباط الوظيفي.
- ٥- توجد علاقة عكسية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والإحباط الوظيفي.
- ٦ - يسهم كل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي المدرك على حدة (الأجور والمكافآت - العدالة التنظيمية- دعم القادة- المشاركة في اتخاذ القرارات) في التنبؤ بالإحباط الوظيفي.

المفاهيم الأساسية للدراسةمفهوم الدعم التنظيمي المدرك Perceived Organizational Support

يعد مفهوم الدعم التنظيمي المدرك من المفاهيم المهمة في الدراسات التنظيمية باعتباره يفسر العلاقة بين المعاملة التي يتلقاها العاملون من التنظيم واتجاهاتهم وسلوكياتهم داخل التنظيم. (Kanten & Ulker , 2015 : 1016)

وقد نشر رهوديس واسينبيرجير Rhoades and Eisenberger أول مراجعة لأدبيات الدعم التنظيمي المدرك تضمنت أكثر من ٧٠ دراسة منشورة ما بين عامي ١٩٨٦ - ٢٠٠٠. (Baran, 2012:124)

ويعني الدعم في اللغة العربية "اسناد الشيء لمنعه من السقوط، ويقال دَعَمَ فلانًا أي أعانه وقواه، ودَعَمَهُ أي قواه وثبته، والدَّعَامُ ما يسند به الشيء. (أنيس وآخرون، ٢٠٠٤: ٢٨٦)

ويشير مفهوم الدعم التنظيمي المدرك إلى درجة إدراك العاملين لمدى تقدير التنظيم لجهودهم واهتمامه برافحتهم. (Bentley et al., 2016 :208)

كما يشير مفهوم الدعم التنظيمي المدرك الى شبكة العلاقات والاتصالات التي يرتبط بها الفرد مع غيره من الأفراد داخل التنظيم والتي تساعد في تقديم الدعم والمساندة والمساعدة للفرد، والدعم التنظيمي يكون من الإدارة العليا، والمشرفين، وزملاء العمل، والأصدقاء. (Lambert et al., 2010: 1218)

ويشير مفهوم الدعم التنظيمي المدرك أيضًا إلى درجة إدراك واعتقاد العاملين بأن التنظيم يساهم ويهتم برافحتهم. (Tremblay & landreville,2015:350)

ويعرف الدعم التنظيمي أيضًا بأنه تقييم أو خبرة الفرد بشأن النوايا الخيرية أو النوايا غير الخيرية لسياسات التنظيم واجراءاته ومعايير وأفعاله المؤثرة في العاملين. (عواد، ٢٠٠٧: ١٢)

وهناك عنصر رئيسي في تعريف مفهوم الدعم التنظيمي المدرك يتمثل في أن تكون جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي يقدمها التنظيم تتم بشكل طوعي غير متأثرة بقيود خارجية مثل ضغط النقابات، حيث أن هذه المساعدات الطوعية البحتة التي تأتي مباشرة من التنظيم دليل على اهتمامه بالعاملين ورفاهيتهم وتقديره لقيمتهم. (Dawley et al., 2008:237-238)

ويقصد بمفهوم الدعم التنظيمي المدرك إجرائياً بأنه "درجة إدراك العاملين لتقدير التنظيم لمجهوداتهم، واهتمامه برفاهيتهم وأهدافهم الخاصة، واعتناؤه بأرائهم وقيمتهم الشخصية وتحقيق العدالة فيما بينهم، كما يعكسها مقياس الدعم التنظيمي الذي تم الاعتماد عليه في هذه الدراسة". والذي يتضمن أربعة أبعاد رئيسية على النحو التالي:-

- ١- الأجور والمكافآت وتنعكس في المؤشرات التالية:-
 - تتناسب الأجور والمكافآت مع الأداء والجهد المبذول.
 - تقدير المجهودات الإضافية للعاملين.
 - الاهتمام بالحوافز المعنوية مثل الثناء والتكريم والشكر.
 - توفر فرص التقدم الوظيفي والترقي.
 - تركيز الإدارة على جانب المكافأة أكثر من التركيز على جانب العقوبة.
 - تتناسب الأجر والمكافآت التي يحصل عليها العامل مع ضغوط العمل المختلفة التي يواجهها.
- ٢- العدالة التنظيمية وتنعكس في المؤشرات التالية:-
 - عدالة الإجراءات المعمول بها في التنظيم.
 - عدالة المعايير المستخدمة في تقييم الأداء.

- اعتماد الترقيات على الكفاءة.
- عدم وجود استثناءات في تطبيق القرارات على العاملين.
- منح العاملين مكافآت عادلة عند القيام بعمل متميز.
- تعامل الإدارة مع العاملين بنزاهة وشفافية.
- ٣- دعم القادة وبنعكس في المؤشرات التالية:-
- المعاملة باحترام من قبل الرئيس المباشر.
- قيام الرئيس المباشر بإعطاء الحرية للعامل للعمل بالطريقة التي يراها مناسبة.
- تفهم الرئيس المباشر لظروف العامل في حالة عدم قدرته على أداء العمل في الوقت المحدد.
- تقديم الرئيس المباشرة المساعدة للعامل عند مواجهة أي مشكلة.
- اهتمام الرئيس المباشر بالعامل أكثر من الاهتمام بإنجاز العمل.
- حرص الرئيس المباشر على المشاركة في المناسبات الاجتماعية المختلفة للمرؤوسين.
- اهتمام الرئيس المباشر بمعالجة الخلافات بين المرؤوسين.
- اهتمام الرئيس المباشر بتوفير جو من الود والعلاقات الطيبة بين جميع العاملين.
- ٤- المشاركة وتنعكس في المؤشرات التالية:-
- قيام الإدارة بمناقشة العاملين قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

- تعبير العامل عن رأيه بحرية في كحل ما يتعلق بالعمل.
- تقبل الإدارة جميع وجهات النظر والاقتراحات.
- عقد الإدارة اجتماعات للحوار مع العاملين دون قيود.
- امتلاك العاملين القدرة على إعطاء رأي مؤثر في محيط العمل.
- مراعاة الإدارة لحقوق العاملين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

مفهوم الاحباط الوظيفي Job Frustration

جاء في معجم اللغة العربية المعاصر أن كلمة إحباط "مصدر أَحْبَطَ والجمع إحباطات، أَحْبَطَ يُحْبِطُ، إِحْبَاطًا، فهو مُحْبِطٌ، والمفعول مُحْبَطٌ. أَحْبَطَ اللهُ العَمَلَ: أَبْطَلَهُ وَأَضَاعَ ثَوَابَهُ. أَحْبَطَ خَطَطَ خَصْمِهِ: أَفْسَدَهَا، وَأَوْلَيْكَ لَمْ يُؤْمِنُوا فَأَحْبَطَ اللهُ أَعْمَالَهُمْ}. أَحْبَطَ مَسَاعِيهِ: حَالٌ دُونَ نَجَاحِهَا، جَعَلَهَا تَفْشَلُ. حَبَطَ عَمَلُهُ / حَبَطَ سَعْيُهُ بَطْلٌ وَلَمْ يَحْقُقْ ثَمَرَتَهُ، فَسَدَ وَذَهَبَ سُدًى. والاحباط هو إعاقة النشاط المتجه نحو هدفٍ إمَّا بإيقافه أو التَّهْدِيدِ بإيقافه أو الإيحاء. أو شعور بالحزن واليأس والعجز نتيجة للفشل في تحقيق هدفٍ كان يُرجى تحقيقه". (عمر، ٢٠٠٨: ٤٣٧)

ويرتبط مفهوم الاحباط الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بمفهوم الاحتراق الوظيفي، (Lewandowski, 2003: 176) وبينما هناك قدر محدود من الأدبيات التي تشرح الاحباط الوظيفي، إلا أن الأدبيات المتاحة أجمعت على وجود ارتباط بين الاحباط الوظيفي والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل (Spector, 1997: 1-17)

ويعرف الاحباط الوظيفي Job Frustration بأنه حالة تتسم برغبة الفرد في ترك عمله، وقلة درجة حماسه واهتمامه بالعمل، وشعوره بالضآلة وضعف الهمة. (محمد، ١٩٩٤ : ١٥٧)

كما يشير إلى عدم الرغبة في العمل نتيجة وجود صراع مزمن أو مشكلة لم يتم حلها، ويظهر تأثيرها على آمال الفرد وطموحاته واهتماماته ورضاه عن عمله. (محمد، ١٩٩٤ : ١٥٧)

ويعرف وايس Weiss وزملاؤه الاحباط الوظيفي بأنه "حالة من المشاعر السلبية التي تحدث نتيجة سوء المعاملة التي يتلقاها العامل من التنظيم. (Weiss etal.,1999:787)

ويؤكد لازار Lazar وزملاؤه أن الاحباط حالة من المشاعر والعواطف السلبية تحدث عند إعاقة الهدف، فالإحباط الوظيفي هو حالة تحدث عندما يفشل العاملين في الوصول إلى أهدافهم نتيجة معوقات تنظيمية. (Lazar.,2005:2-3)

ويعرف الإحباط الوظيفي إجرائياً بأنه حالة من المشاعر والعواطف السلبية تتسم برغبة العامل في ترك العمل والشعور بالاحترق الوظيفي وعدم الرضا، ويستدل عليها من الدرجة التي يحصل عليها المبحوث على مقياس الاحباط الوظيفي الذي تم الاعتماد عليه في هذه الدراسة". والذي يتضمن المؤشرات التالية:-

- رغبة العامل في ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أفضل.
- شعور العامل بالضغط النفسي بسبب العمل.
- شعور العامل بالتعب بمجرد الاستيقاظ والتفكير في أنه سيواجه يوماً آخر من العمل.
- شعور العامل بأنه يبذل جهداً شاقاً في عمله.
- شعور العامل بأن العمل يستنزف طاقته.
- شعور العامل بالرغبة في البقاء في المنزل بدلاً من الذهاب للعمل .
- شعور العامل بأن العمل لا يشكل قيمة مهمة في حياته.

- إحساس العامل بعدم السعادة في العمل.
- إحساس العامل بأن وظيفته غير ممتعة.
- عدم إحساس العامل بالرضا عن عمله.
- إحساس العامل بأنه أخطأ في اختيار هذا العمل، ولو عاد به الزمن فلن يختار هذه الوظيفة.
- عدم اهتمام العامل بعمله، ووجود أشياء أكثر أهمية من العمل في حياته.
- تجنب العامل القيام بواجبات ومسئوليات إضافية في العمل.

أبعاد الدعم التنظيمي المدرك

تعددت آراء الباحثين في تحديد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك، فيذهب وي ليو (Liu , 2004) (Wie Liu (٢٠٠٤) أن هناك أربعة أبعاد للدعم التنظيمي تتمثل في: (Liu , 2004 : 15- 23)

١ - الرضا عن الأجور والمكافآت.

٢ - فرص النمو الوظيفي.

٣ - دعم العمل والأسرة.

٤ - الدعم من القيادة.

ويحدد ايسنبرجر Eisenberger وزملاؤه أربعة أبعاد للدعم التنظيمي على النحو التالي: (Rhoades & Eisenberger, 2002:699)

١ - العدالة.

٢ - الدعم القيادي.

٣ - المكافآت والأجور.

٤ - ظروف العمل.

ويشير داويلي Dawley وزملاؤه أن الدعم التنظيمي المدرك يتضمن عدة أبعاد تتمثل في: اشباع الحاجات الاجتماعية والعاطفية للعاملين، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وعدالة الأجور والمكافآت، والترقيات، والاستقلالية، والأمن في العمل. (Dawley et al., 2008:237)

ويؤكد زاغينسزيك Zagenczyk وزملاؤه أن أبعاد الدعم التنظيمي تتمثل في: العدالة، وظروف العمل، والقيادة، وعلاقات الإشراف. (Zagenczyk et al., 2010: 127)

ومن خلال استعراض ومراجعة آراء مختلف الباحثين قام الباحث بتحديد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في هذا البحث على النحو التالي:-

١ - الأجور والمكافآت.

٢ - العدالة التنظيمية.

٣ - دعم القادة.

٤ - المشاركة في اتخاذ القرارات.

النظريات المفسرة للدعم التنظيمي

تعددت النظريات المفسرة للدعم التنظيمي، ويمكن عرض أبرز هذه النظريات على النحو التالي:-

نظرية الدعم التنظيمي

تم تطوير نظرية الدعم التنظيمي بواسطة ايسينبيرجير Eisenberger وزملائه، وتعد هذه النظرية هي الأساس الذي استند اليه مفهوم الدعم التنظيمي المدرك Perceived Organizational Support (Islam et al., 2013:1239).

وتفترض النظرية أن العاملين يقدمون مخرجات عمل ايجابية مقابل ما يحصلون عليه من دعم تنظيمي ومنافع معنوية من أرباب العمل، وتعمل هذه المنافع المعنوية على تشكيل موقف ذهني لدى العاملين يعرف باسم "الدعم التنظيمي المدرك". (عبد الصادق وشعبان، ٢٠١٦: ٢٩٢)

وفقا لنظرية الدعم التنظيمي فإن ما يقدمه التنظيم للعاملين من تعاملات ودعم ايجابي يسهم في شعور العاملين بالقيمة والتميز كأعضاء في هذا التنظيم، ويولد هذا الشعور احساساً ايجابياً لدى العاملين بالالتزام بضرورة اظهار اتجاهات وسلوكيات ايجابية يستفيد منها التنظيم. كما أكدت النظرية على أن ما يلقاه الفرد من دعم من التنظيم الذي يعمل به يشبع احتياجاته الاجتماعية والعاطفية الأمر الذي يسهم في تدعيم الارتباط العاطفي للعاملين بالتنظيم. (Eisenberger et al., 2004: 206-225)

وعندما ينظر العاملين إلى الدعم التنظيمي بمعيار المعاملة بالمثل فإنهم يلتزمون بإظهار السلوكيات والاتجاهات الايجابية التي تفيد التنظيم، وبناء على ذلك فإن الدعم التنظيمي يسهم في تحسين الأداء وتدعيم السلوكيات الإيجابية والحد من السلوكيات السلبية. (Rhoades & Eisenberger, 2002:698-699)

وتؤكد نظرية الدعم التنظيمي على أن المعاملة التي يقدمها التنظيم للعاملين بمثابة إشارة إلى مدى تقدير التنظيم لجهود العاملين واهتمامهم برفاهيتهم. وانطلاقاً من قاعدة المعاملة بالمثل فإن العاملين الذي يشعرون ويدركون الدعم التنظيمي ينعكس ذلك لديهم في مستويات مرتفعة من الولاء التنظيمي العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ومستويات منخفضة من الإحباط والانسحاب، وبناءً على ما سبق فإن التنظيمات التي

تدعم العاملين بها تمتلك ميزة تنافسية على التنظيمات التي لا تدعم العاملين.
(Zagenczyk et al, 2010: 127)

وعندما يشعر العاملون بأن التنظيمات تقدم لهم الدعم فإنهم يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق أهداف التنظيم، ويصبح ذلك بمثابة عقد نفسي غير مكتوب بين التنظيم والعاملين. يلتزم بمقتضاه العامل بتقديم أعلى مستويات الولاء والأداء للتنظيم مقابل ما يتلقاه من التنظيم من دعم ومساندة. (Huali, 2008:104-105)

وتؤكد النظرية على أن الدعم التنظيمي المدرك يتطلب قاعدة المعاملة بالمثل من العاملين من خلال احترام وتقدير تنظيماتهم والعمل على تحقيق أهدافها. (Dawley et al., 2008:237)

ووفقا للنظرية فإن الأفراد يكونون تصورًا عامًا حول مدى تقدير التنظيم لإسهاماتهم واهتمامه برفاهيتهم، وفي ضوء هذا التصور تتشكل اتجاهات الأفراد ومواقفهم، حيث يرتبط الدعم التنظيمي المدرك إيجابيًا بالعديد من المخرجات التنظيمية مثل الولاء التنظيمي العاطفي، والرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. Kurtessis (et al., 2017:1855)

نظرية التبادل الاجتماعي

فسرت نظرية التبادل الاجتماعي التي طورها "بيتر بلاو" التبادل الاجتماعي في المجتمعات والسلوكيات البشرية، كما فسرت النظرية اسهامات العاملين في التنظيم وتوقعاتهم، ووفقا للنظرية فإن الفرد عندما يؤدي خدمة لفرد آخر فإنه يتوقع رجوعها له في المستقبل. (Akgunduz et al., 2018: 106)

وقد أكدت نظرية التبادل الاجتماعي أن العاملين يظهرون اتجاهات ايجابية تجاه التنظيم والعمل عندما يتلقون الدعم التنظيمي وفقاً لآليات الأخذ والعطاء، حيث يسهم الدعم التنظيمي في زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين. -Chang,2015:725- (726)

ووفقاً لذلك فإن العاملين يقدمون سلوكيات ايجابية ويسهمون مساهمات ايجابية داخل تنظيماتهم مع توقع أنهم سيحصلون على مكافآت مقابل اسهاماتهم، وهذا يشير إلى أن التنظيمات إذا اشبعت احتياجات العاملين وقدرت اسهاماتهم واعطت اهتماماً لمصالحهم، فإن العاملين يشعرون بالرضا الوظيفي ويكون ذلك مفيداً للتنظيم ويزداد الدعم التنظيمي المدرك ويسهم ذلك في زيادة الاتجاهات والسلوكيات التنظيمية الإيجابية. (Akgunduz et al., 2018: 106) فالعاملين عندما يشعرون بالدعم من قبل التنظيم، فإنهم يسهمون اسهاماً ايجابيا في الارتقاء بالمخرجات التنظيمية وذلك كرد فعل للدعم التنظيمي المدرك. (Tolay et al., 2012 : 449)

ووفقاً للنظرية فالفرد عندما يبذل مجهوداً داخل التنظيم فإنه يتوقع الحصول على العائد مستقبلاً ويستجيب الأفراد لغياب الدعم التنظيمي بمجموعة من السلوكيات والاتجاهات المدمرة. (Alias& Rasdi, 2015: 127)

ويرتبط الدعم التنظيمي المدرك بشكل مباشر أو غير مباشر باتجاهات العاملين وسلوكياتهم، ومن ثم يؤدي إلى تشكيل تصور عام لتعهدات الأفراد تجاه تنظيماتهم كنتيجة منطقية لانطباق معيار المنفعة Norm of Reciprocity، ويشير تفسير علاقات التبادل الاجتماعي بين العاملين والتنظيم إلى أن العاملين يبذلون الكثير من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية، ليس فقط انطلاقاً من الحوافز المادية، فلا تزال العوائد العاطفية ذات الطابع الاجتماعي Socioemotional Benefits من أهم العوامل المؤثرة في المخرجات التنظيمية سلباً أو إيجاباً من خلال تحسين وزيادة المخرجات المرغوبة، والتقليل من المخرجات غير المرغوبة. (Chiang & Hsieh, 2018:181)

لذا فإن ما يمنحه التنظيم للعامل من دعم قد يؤدي بدوره إلى انخفاض الاتجاهات السلبية للعاملين تجاه التنظيم ومنها انخفاض درجة الاحباط الوظيفي، ويعد ذلك شكلاً من أشكال العوائد المستقبلية التي ينتظرها التنظيم من العامل مقابل ما يمنحه له. (Tekleab & Chiaburu, 2011:460-466)

٣ - نظرية التوقع Expectancy theory

ترتكز نظرية التوقع لفيكتور فروم على افتراض أن الدافعية تبدأ من رغبة الفرد في الحصول على مردود ما سواء كان مادياً أو معنوياً. لذا فإن الفرد عند التحاقه بالعمل في التنظيم يتوقع أن يحصل على المردود المادي أو المعنوي الذي يشبع حاجاته المهمة في مقابل ما يتطلبه التنظيم منه في المقابل من بذل قصارى جهده لإنجاز عمله. (الراوي ، ٢٠٠٠ : ٩٩)

ويميل الأفراد إلى اتخاذ قرارات عقلانية فيما يتعلق بسلوكهم التنظيمي وبذل الجهد في العمل وفقاً لتصوراتهم حول ما إذا كانت جهودهم سيصاحبها التقدير الملائم أم لا، لذلك تسمى هذه النظرية نظرية التوقع، فالعامل يتوقع الدعم من التنظيم الذي يعمل به مما يحفزه على العمل، أما غياب الدعم التنظيمي فيؤدي إلى العديد من الآثار السلبية. (Grint, 2005: 139)

٤ - نظرية العقد النفسي Psychological Contract

العقد النفسي هو اتفاق تبادلي (تبادل ضمني) للوعود بين طرفين (العاملين وأصحاب العمل)، وهو عقد غير مكتوب. (Janssens et al., 2003: 1350)

وفي ظل هذا العقد النفسي يتمثل العامل أهداف التنظيم المختلفة ويسعى بقوة لتحقيقها من خلال سلوكه التنظيمي. وفي المقابل فإن التنظيم يستجيب للعامل ويشبع جميع احتياجاته وتوقعاته. (Rousseau, 2011 : 191:220)

ويتصف هذا العقد بالضمنية والحقوق والالتزامات المتبادلة، والعامل ينظر إلى الإجراءات التنظيمية المختلفة باعتبارها مؤشرات واضحة على التزام الإدارة تجاه العمال، وبالمقابل فإن العامل يبذل قصارى جهده لنجاح التنظيم وتحقيق أهدافه، وهذا يعكس الالتزام المتبادل بين العامل والتنظيم. (Whitener, 2001:520)

الدراسات السابقة

باستعراض التراث البحثي المتعلق بموضوع البحث، تبين وجود العديد من الدراسات وقد تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور على النحو التالي:-

المحور الأول: دراسات تناولت الدعم التنظيمي.

المحور الثاني: دراسات تناولت الإحباط الوظيفي.

المحور الثالث: دراسات ربطت بين الدعم التنظيمي والإحباط الوظيفي.

المحور الأول: دراسات تناولت الدعم التنظيمي

١ - دراسة مازن فارس رشيد (٢٠٠٤)، والتي استهدفت الكشف عن مستوى الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المختلفة للولاء التنظيمي (العاطفي، المعياري، المستمر)، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٤٢٧ مفردة من العاملين ببعض المؤسسات العامة بمدينة الرياض، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك والولاء العاطفي والمعياري، بينما كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والولاء التنظيمي المستمر. (رشيد، ٢٠٠٤: ٩ - ٣٦)

٢ - دراسة فرانسيس كيندي Frances A. Kennedy (٢٠٠٩) وزملائه، والتي استهدفت الكشف عن تصور العاملين للدعم التنظيمي وعلاقته بفاعلية فرق العمل، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٦ من فرق العمل في ٦ تنظيمات في تكساس، وقد أبرزت نتائج

الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي وفاعلية فرق العمل.
(Kennedy,2009:72-93)

٣ - دراسة طلعت اسلام Talat Islam وزملائه (٢٠١٣)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي على الرغبة في ترك العمل، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٤١٢ من العاملين ببعض البنوك الماليزية، وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين الولاء العاطفي والمعياري من جهة والدعم التنظيمي من جهة أخرى، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والرغبة في ترك العمل. (Islam,2013 : 1238-1242)

٤ - دراسة ناسرين أرشادي وغزال هايافي Nasrin Arshadi & Ghazal Hayavi (٢٠١٣)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الولاء العاطفي وأداء العمل، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣١٨ مفردة من العاملين بالشركة الوطنية الإيرانية للحفر، وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك من جهة والولاء العاطفي وأداء العمل من جهة أخرى. (Arshadi & Hayavi, 2013:739-743)

٥ - دراسة طارق السلوم وعلي العضالية (٢٠١٣) والتي استهدفت الكشف عن الدعم التنظيمي المدرك وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٩٥ مفردة من الهيئة التدريسية بالجامعة، وقد أبرزت نتائج الدراسة أن درجة إدراك الدعم التنظيمي جاءت مرتفعة لدى أعضاء الهيئة التدريسية، كما أبرزت الدراسة عن وجود علاقة طردية بين

الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية. (السلوم والعضايلة، ٢٠١٣: ١٦٣ - ١٨٨)

٦ - دراسة كاينس و ستينجلهامبير G. Caesensa & F. Stinglhamber (٢٠١٤)، والتي استهدفت الكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي والارتباط الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٦٥ عاملاً في اثنين من الشركات الخاصة ببلجيكا، و ١١٢ مشرفاً من أجل تقييم أداء العاملين، وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والارتباط الوظيفي، الأمر الذي يسهم في زيادة الرضا الوظيفي ومن ثم ارتفاع مستوى أداء العاملين. (Caesens & Stinglhamber, 2014: 259-267)

٧ - دراسة سيبيل جوك Sibel Gok (٢٠١٥)، والتي استهدفت الكشف عن علاقة دعم المشرفين المدرك على الرضا الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٥٤٩ مفردة من العاملين في مختلف المستشفيات الخاصة في مدينة اسطنبول. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ودعم المشرفين المدرك، وأبرزت الدراسة عن التأثير الوسيط للتمائل التنظيمي في هذه العلاقة. (Gok et al., 2015:38-42)

٨ - دراسة شينج شانج Ching-Sheng Chang (٢٠١٥)، والتي استهدفت الكشف عن الدور الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٨٦ من الممرضات في بعض المستشفيات الكبرى في تايوان، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي،

كما كشفت الدراسة عن أن الدعم التنظيمي يسهم في زيادة معدلات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. (Chang, 2015 : 724-745)

٩ - دراسة علي ايندر التووغلو و اسرا بولجوركو Ali Ender Altunoglu & Esra B.Bulgurcu (٢٠١٥)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير العلاقة التبادلية بين القائد والعاملين والدعم التنظيمي المدرك على الإبداع التنظيمي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٧٧ مفردة من العاملين في شركات تكنو بارك في دينزلي بتركيا، وقد أبرزت نتائج الدراسة ارتفاع درجة الإبداع التنظيمي عند زيادة العلاقة التبادلية بين القائد والعاملين، كما بينت الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك والإبداع التنظيمي. (Altunoglu & Bulgurcu, 2015:175:181)

١٠ - دراسة السيد أحمد فتحي حسيب (٢٠١٥)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك على البناء التنظيمي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٥٠ مفردة من العاملين ببعض مديريات ضرائب المبيعات بمحافظة الدقهلية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والبناء التنظيمي، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والبناء التنظيمي. (حسيب، ٢٠١٥ : ١١٤-١٧٠)

١١ - دراسة باديس بوخلوة وسهيلة قمو (٢٠١٦)، والتي استهدفت الكشف عن أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، بالإضافة إلى التعرف على الاختلاف في تصور عينة الدراسة حول جودة الخدمات الصحية وفقاً للجنس، والعمر، والتحصيل العلمي وعدد سنوات الخبرة، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٩٧ مفردة من العاملين بمستشفى

الأم والطفل بنقرت بالجزائر، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة ضعيفة من الدعم التنظيمي، وكذلك وجود تأثير إيجابي للدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية. (بوخلوة وقمو، ٢٠١٦: ٢٠-١)

١٢ - دراسة ميهمت التينوز Mehmet Altinoz وزملائه (٢٠١٦)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي المدرك على مشاعر الاحتراق وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٦٥ مفردة من العاملين بفنادق الخمس نجوم باسطنبول، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك ومشاعر الاحتراق. (Altinoz, 2016: 427-434)

١٣ - دراسة ليم لي شين Lim Li Chen (٢٠١٦) وزملائه، والتي استهدفت الكشف عن علاقة الدعم التنظيمي بالانحراف في التنظيمات التطوعية، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة للدراسة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٤٦ مفردة من المتطوعين ببعض التنظيمات التطوعية بماليزيا، وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والانحراف داخل التنظيمات التطوعية. (Chen et al., 2016: 468-475)

١٤ - دراسة ارلا داي Arla Day وزملائه (٢٠١٧)، والتي استهدفت الكشف عن التأثير الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين التغيير التنظيمي والاحتراق الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٠٢ مفردة من العاملين بمراكز الرعاية الصحية الكندي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين التغيير التنظيمي والاحتراق الوظيفي، كما أبرزت الدراسة أن الدعم التنظيمي من المشرفين يسهم في تقليل درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وأخيراً كشفت الدراسة عن أن الدعم التنظيمي يؤثر في

العلاقة بين التغيير التنظيمي والاحتراق الوظيفي. (Day Arla et al.,2017:4-12)

١٥ - دراسة جاكلين روس Jacqueline Ross (٢٠١٧)، والتي استهدفت الكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي وضغوط العمل والرغبة في البقاء داخل التنظيم، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢١٢١ ممرضة أمريكية، وقد بينت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والرغبة في البقاء داخل التنظيم، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الممرضات. (Ross,2017:287-294)

١٦ - دراسة طلعت اسلام Talat Islam وزملائه (٢٠١٧)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي على الارتباط الوظيفي وسلوكيات الدور الإضافي (سلوك المواطنة التنظيمية)، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٨٩ مفردة من هيئة التمريض في باكستان. وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك من جهة والارتباط الوظيفي وسلوكيات الدور الإضافي من جهة أخرى، كما كشفت الدراسة الدور الوسيط للولاء التنظيمي العاطفي في هذه العلاقة. (Islam,2017: 123-131)

١٧ - دراسة ابتسام علي أبو حشيش (٢٠١٧)، والتي استهدفت الكشف عن تصور العاملين للمناخ التنظيمي وعلاقته بالدعم التنظيمي والولاء التنظيمي والرضا عن العمل والرغبة في ترك العمل، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٥٠٠ ممرضة بثلاث مستشفيات بالإسكندرية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة بين المناخ

التنظيمي من جهة والدعم التنظيمي والولاء التنظيمي والرضا عن العمل من جهة أخرى، في حين أبرزت الدراسة وجود علاقة عكسية دالة بين الرغبة في ترك العمل من جهة وجميع المتغيرات الأخرى من جهة أخرى. (Abou Hashish, 2017: 151-166)

١٨ - دراسة افزال أحمد Ifzal Ahmad وموين ايزاز ظفار Mueen Aizaz Zafar (٢٠١٨)، والتي استهدفت الكشف عن الدور الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين العقد النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٤١٨ مفردة من العاملين و١٠٥ من المشرفين في بعض الفنادق في باكستان. وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين متطلبات العقد النفسي من جهة والدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية من جهة أخرى. كما بينت الدراسة الدور الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين العقد النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. (Ahmad & Zafar, 2018: 1001-1015)

١٩ - دراسة تغريد سويفان Taghrid S. Suifan وزملائها (٢٠١٨)، والتي استهدفت الكشف عن الدور الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين القيادة التحويلية وابداع العاملين في القطاع المصرفي الأردني. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٦٩ مفردة من العاملين في بعض البنوك الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى أن القيادة التحويلية تؤثر إيجابياً في بعض أبعاد ابداع العاملين والدعم التنظيمي المدرك. كما أبرزت الدراسة عدم وجود تأثير للدعم التنظيمي المدرك على ابداع العاملين، وأخيراً كشفت الدراسة عن عدم وجود تأثير وسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين القيادة التحويلية وابداع العاملين. (Suifan et al., 2018:113-132)

٢٠ - دراسة طلعت اسلام Talat Islam وزملائه (٢٠١٨)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي على الرغبة في ترك العمل، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٢٤ مفردة من هيئة التمريض في ١٤ مستشفى كبرى في باكستان. وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والرغبة في ترك العمل، كما بينت الدراسة الدور الوسيط للولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في هذه العلاقة (Islam,2018: 4-12).

٢١ - دراسة يلمظ ايجوندوز Yilmaz Akgunduz وزملائه (٢٠١٨)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي المدرك وسمات الشخصية المبادرة على معنى العمل وابداع العاملين، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع بياناتها، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٧٤ من العاملين في فنادق الخمس نجوم في مدينة إزمير Izmir بتركيا، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك وسمات الشخصية المبادرة من جهة ومعنى العمل وابداع العاملين من جهة أخرى. (Akgunduz,2018:105-114)

٢٢ - دراسة صالح علي القرني و حجي بن سليمان العنزي (٢٠١٨)، والتي استهدفت الكشف عن مستوى الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الثانوية بمنطقة حفر الباطن بالسعودية، كما هدفت الدراسة إلى الوقوف على علاقة الدعم التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وتشكلت عينة الدراسة من ٤٠٧ مفردة، وقد أبرزت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية. (القرني والعنزي، ٢٠١٨ : ٤٩ - ٧٣)

المحور الثاني: دراسات تناولت الاحباط الوظيفي

١ - دراسة عادل ريان (١٩٩٤)، والتي استهدفت الكشف عن ملامح الثقافة التنظيمية في بعض التنظيمات المصرية، وتحديد مدى تأثير الثقافة التنظيمية على درجة الإحباط الوظيفي. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٤٠٠ مفردة من العاملين في أربع تنظيمات مصرية (جامعة - مصنع - بنك - جهة حكومية تتمثل في مديرية التنظيم والإدارة)، وقد بلغ العائد من الاستبيان ٢٧٤ استبياناً. وقد توصلت الدراسة أن درجة الاحباط الوظيفي لدى العاملين متوسطة، وأبرزت الدراسة وجود تأثير جوهري للثقافة التنظيمية على مستوى الإحباط الوظيفي (محمد ، ١٩٩٤ : ١٤٣ - ٢٠١)

٢ - دراسة أدم غازي العتيبي (١٩٩٨) والتي استهدفت الكشف عن مستوى الاحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والوافدة، وعلاقة الاحباط الوظيفي بضغط العمل والعوامل الشخصية. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة للدراسة، وتشكلت عينة الدراسة من ٧٩٦ موظفًا وموظفة من العاملين في ست جهات حكومية، منهم ٥٨١ كويتيًّا، و ٢١٥ وافدًا. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الحالة الاجتماعية والاحباط الوظيفي، حيث يزداد الاحباط الوظيفي لدى المتزوجين عن أقرانهم، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة عكسية بين متغيري العمر وسنوات الخدمة من جهة والاحباط الوظيفي من جهة أخرى. وأخيرًا بينت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والإحباط الوظيفي. (العتيبي ، ١٩٩٨ : ١٧-٥٥)

٣ - دراسة محمد غمري الشوافي (٢٠٠٢)، والتي استهدفت دراسة وتحليل هيكل القيم التنظيمية السائدة في بنك التنمية والائتمان الزراعي، وتحديد مدى الاختلاف في هذه القيم فيما بين المديرين بالمستويات الإدارية المختلفة وأثر هذا الاختلاف على

الاحباط الوظيفي. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بياناتها، وتشكلت عينة الدراسة من ٦٦٥ مفردة من المديرين الذين يشغلون مناصب إدارية في بنك التنمية والائتمان الزراعي في سبع محافظات مصرية، وقد بلغ العائد من الاستبيان ٤٢٣ استبياناً. وقد أبرزت الدراسة ارتفاع مستوى الاحباط الوظيفي لدى المديرين، وأبرزت الدراسة أن الإدارة الوسطى هي أكثر المستويات الإدارية شعوراً بالاحباط، يليها الإدارة التنفيذية، ثم الإدارة العليا، وكشفت الدراسة عن وجود اختلافات في القيم التنظيمية بين المديرين في المستويات الإدارية المختلفة. وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية دالة بين الاختلاف في القيم التنظيمية ومستوى الإحباط الوظيفي. (الشوادفي، ٢٠٠٢: ٣٩٥ - ٤٤٤)

٤ - دراسة أكنم الصرايرة (٢٠٠٥)، والتي استهدفت الكشف عن مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الاغتراب التنظيمي في المنظمات الصحية العامة الاردنية، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بياناتها، وتشكلت عينة الدراسة من ١٧٧٥ مفردة من العاملين بقطاع الصحة في (١٢) محافظة في المملكة الأردنية الهاشمية، وقد بلغ العائد من الاستبيانات ٩٨٨ استبياناً. وكشفت الدراسة عن ارتفاع مستوى الاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي لدى عينة البحث، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة بين الاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي. (الصرايرة، ٢٠٠٥ : ٢٩٨ - ٣٢٧)

٥ - دراسة رضا صاحب أبو حمد وزملاؤه (٢٠١١)، والتي استهدفت الكشف عن علاقة الاحباط الوظيفي لدى العاملين وخصائصهم الشخصية والوظيفية. وكذلك الكشف عن علاقة الاحباط الوظيفي بمستوى الأداء. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي عن طريق العينة، كما اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بياناتها، وتشكلت عينة الدراسة من ٣١٥ مفردة من العاملين في ست شركات تابعة للقطاع الصناعي المختلط بالعراق، وقد بلغ العائد من

الاستبيان ٢٥٦ استبيانياً. وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن المتزوجين أكثر إحباطاً من غيرهم، وأن الإناث أكثر إحباطاً من الذكور، كما بينت الدراسة وجود علاقة عكسية بين المستوى الإداري والسن والمدى الوظيفي ومدة الخدمة داخل التنظيم من جهة والإحباط الوظيفي من جهة أخرى، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة طردية بين المستوى التعليمي والإحباط الوظيفي، في حين أبرزت الدراسة عدم وجود علاقة بين نمط الموطن الأصلي للعامل (ريف - حضر) والإحباط الوظيفي. وأخيراً كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحباط الوظيفي ومستوى أداء العاملين. (أبو حمد ، ٢٠١١ : ٤٥-٨٢)

٦ - دراسة فارس هارون رشيد وعمار ساجد مطر (٢٠١١)، والتي استهدفت الكشف عن علاقة الإحباط الوظيفي بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية بالعراق. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٠٠ مفردة في ثلاث مؤسسات حكومية. وقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية بين جودة حياة العمل والإحباط الوظيفي. (رشيد ومطر، ٢٠١١ : ٢٧٧-٢٨٨)

٧ - دراسة يونان بنج شانج Yuan-Ping Chang وزملائه (٢٠١٤)، والتي استهدفت الكشف عن علاقة الإحباط الوظيفي على الولاء المهني لدى الممرضات في تايوان، وقد اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما استخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٧٣٥ مفردة من الممرضات في بعض المستشفيات بجنوب تايوان. وقد بينت الدراسة وجود علاقة عكسية دالة بين الإحباط الوظيفي والولاء المهني (chang, etal., 2014:51-60)

٨ - دراسة كاترين ليواندوسكي Cathleen A. Lewandowski (٢٠١٥)، والتي استهدفت الكشف عن أبرز العوامل التنظيمية التي تؤدي إلى الإحباط الوظيفي

لدى الاخصائيين الاجتماعيين، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ١٤١ مفردة، وقد كشفت الدراسة عن أن الاحساس بانعدام القوة والعزلة يعد من أبرز العوامل المؤثرة في الشعور بالإحباط الوظيفي. (Lewandowski,2003:175-185)

٩ - دراسة راديب وداهوروب Radebe & Dhurup (٢٠١٦)، والتي استهدفت الكشف عن العلاقة بين السياسة التنظيمية والإحباط الوظيفي والولاء المهني، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ١٥٢ ضابطاً في إدارة الرياضة والترفيه في جوتنج بجنوب أفريقيا، وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين السياسة التنظيمية فيما يتعلق بالأجور والترقيات من جهة والإحباط الوظيفي من جهة أخرى، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين الإحباط الوظيفي والولاء المهني. (Radebe & Dhurup , 2016: 152 – 167)

١٠ - دراسة اليكس نتسيفول Alex Ntsiful (٢٠١٨)، والتي استهدفت الكشف عن تأثير الإحباط الوظيفي للعاملين على مستوى أدائهم، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٣٢ مفردة من العاملين ببعض المصانع في غانا، وقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين الإحباط الوظيفي للعاملين ومستوى أدائهم. (Ntsiful , 2018 : 1-16)

١١ - دراسة يوان يا لين Yuan-Ya Lina وزملائه (٢٠١٨)، والتي استهدفت الكشف عن العلاقة بين المرونة والاحباط الوظيفي لدى الممرضات في مرحلة ما بعد التخرج بعاملين، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٣٩٠ مفردة من هيئة التمريض باثنتين من المستشفيات بتايوان. وقد

كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين المرونة والاحباط الوظيفي.
(Ya Lin et al., 2018: 1-6)

١٢ - دراسة يوجو وأونيشي Ugwu & Onyishi (٢٠١٨) والتي استهدفت الكشف عن العلاقة بين الاحباط التنظيمي المدرك والارتباط الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٠١٧ مفردة من المدرسين في بعض مدارس جنوب شرق نيجيريا، وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سلبية بين الاحباط التنظيمي والارتباط الوظيفي. Ugwu (&Onyishi, 2018: 220-239)

المحور الثالث : دراسات تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي والإحباط الوظيفي

١ - دراسة اليزابيث بيركنز وكاري اوسير Elizabeth Perkins & Carrie Oser (٢٠١٤)، والتي استهدفت الكشف عن الفروق بين مستشاري تعاطي المخدرات في السجون ومستشاري تعاطي المخدرات في البيئات المجتمعية فيما يتعلق بدرجة الدعم التنظيمي والاحباط الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٦٧ مستشارًا بأمريكا، وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن المستشارين العاملين في البيئات الاجتماعية أكثر إدراكًا للدعم التنظيمي بالمقارنة مع أولئك الذين يعملون في السجون، كما أبرزت الدراسة أن مستوى الاحباط التنظيمي يرتفع بين المستشارين الذين يعملون في السجون مقارنة بأولئك الذين يعملون في البيئات المجتمعية، الأمر الذي يكشف عن وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحباط الوظيفي Perkins & Oser, (2014: 718- 734)

وفي ضوء العرض السابق يمكن استخلاص الآتي:-

- عرض الباحث ٣٥ دراسة منهم ٢٢ دراسة تناولت الدعم التنظيمي و ١٢ دراسة تناولت الإحباط الوظيفي، ودراسة واحدة تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي والإحباط الوظيفي، الأمر الذي يكشف عن النقص الواضح للدراسات التي ربطت بين متغيري الدراسة، مما يبرز أهمية البحث الراهن.
- تتضمن الدراسات السابقة ١٢ دراسة عربية أجريت في مصر والعراق والأردن والكويت والسعودية والجزائر، و ٢٣ دراسة أجريت في مجتمعات غير عربية وهي: أمريكا ونيجيريا وتايوان وغانا وجنوب أفريقيا وتركيا وباكستان وماليزيا وإيران وبلجيكا وكندا. ويتضح أن هناك أربع دراسات أجريت في المجتمع المصري (دراسات لدعم ودراسات للإحباط). الأمر الذي يكشف عن النقص الحاد للدراسات التي أجريت في المجتمع المصري، مما يبرز أهمية البحث الراهن.
- إن الدراسات التي أجريت في المجتمع المصري (أربع دراسات فقط)، هي دراسات غير سوسولوجية، حيث تنتمي إلى ميدان إدارة الأعمال، الأمر الذي يكشف عن الأهمية الكبيرة للبحث الراهن.
- إن معظم الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية تنتمي إلى ميداني الإدارة وعلم النفس، الأمر الذي يكشف عن الغياب الواضح للدراسات السوسولوجية .
- أجريت الدراسات السابقة على تنظيم واحد فقط (بنوك - جهات حكومية- شركات خاصة أو حكومية - جامعات - مستشفيات - فنادق - تنظيمات تطوعية - مدارس - مصانع- سجون) فيما عدا دراسة واحده فقط أجريت على أربع تنظيمات وهي دراسة عادل ريان (١٩٩٤) التي أجريت على جامعة وبنك ومصنع وجهة حكومية للكشف عن تأثير الثقافة التنظيمية

على درجة الإحباط التنظيمي لدى العاملين بهذه التنظيمات، الأمر الذي يكشف عن النقص الكبير في الدراسات المقارنة مما يبرز أهمية البحث الراهن، فعلم اجتماع التنظيم يهتم تاريخياً بالدراسة المقارنة للتنظيمات. (لطي، ٢٠٠٧: ١٢١)

- لا توجد أي دراسة سابقة (في ضوء ما استطاع الباحث الوصول إليه) قارنت بين المعلمين بالمدارس والعاملين بالبنوك.
- استفاد الباحث من كافة الدراسات السابقة في العديد من الجوانب النظرية، حيث ساعدت في إثراء معرفة الباحث بموضوع البحث.
- اعتمدت الدراسات السابقة على مجموعة متنوعة من المقاييس، وقد استفاد الباحث من مختلف الدراسات السابقة عند إعداد مقياس الدعم التنظيمي المدرك، وكذلك مقياس الإحباط الوظيفي، كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في كيفية تصحيح الاستجابات.
- اعتمدت الدراسات السابقة على مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات عند اختياره الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات البحث الراهن.
- وأخيراً قام الباحث بتفسير نتائج بحثه في ضوء نتائج الدراسات السابقة.

الإطار المنهجي

١- مجالات الدراسة

- المجال الجغرافي: يتحدد المجال الجغرافي لهذا البحث داخل إطار مدينة بني سويف (شرق النيل وغربه، حيث تتواجد مدرسة الشهيد نور الدين عبد العزيز الثانوية العسكرية بمدينة بني سويف القديمة (غرب النيل) بشارع أحمد عرابي وهي من أقدم وأعرق المدارس بالمحافظة حيث تأسست في أكتوبر ١٩٢٣ وتم افتتاحها في مايو

١٩٢٤ وكانت تسمى مدرسة الأمير فاروق الثانوية، وقد تغير أسمها إلى مدرسة الشهيد نور الدين عبد العزيز الثانوية العسكرية بعد استشهاده في حرب أكتوبر المجيدة. ويتواجد البنك الأهلي المصري بفروعه في مدينة بني سويف شرق النيل وغربه، حيث يتواجد فرعين للبنك في مدينة بني سويف القديمة (غرب النيل) الفرع الأول بشارع صلاح سالم والثاني بشارع ٢٣ يوليو، ويتواجد فرع آخر للبنك بمدينة بني سويف الجديدة شرق النيل بالقطعة رقم ١٥٦. ويعد البنك الأهلي المصري من أقدم وأعرق البنوك التجارية المصرية حيث أنشئ في ٢٥ يونيو ١٨٩٨.

- المجال البشري : يشمل المجال البشري كل من يمارس مهنة التدريس داخل المدرسة والبالغ عددهم ١٠٧ معلماً وذلك بعد استبعاد المدير والوكلاء والأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين وأخصائي المكتبات وجميع الإداريين والخدمات المعاونة. وكذلك يشمل جميع العاملين بالوظائف المصرفية بالبنك الأهلي وفروعه بمدينة بني سويف القديمة والجديدة والبالغ عددهم ١٤١ مفردة بعد استبعاد المدير والخدمات المعاونة.
- المجال الزمني: استغرقت عملية جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة ٣٢ يوماً، حيث بدأت عملية جمع البيانات يوم ١٠/١١/٢٠١٨ وانتهت يوم ١١/١٢/٢٠١٨ م.

٢ - نوع البحث والمنهج المستخدمة

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية التحليلية المقارنة، وقد اعتمد فيه الباحث على استخدام طريقة المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل وذلك نظراً لقلّة عدد المعلمين بالمدرسة والعاملين بالبنك الأمر الذي يمكن الباحث من دراستهم من خلال الحصر الشامل، وتجنب الأخطاء المرتبطة بالعينة (خطأ الصدفة وخطأ التحيز).

ويرى الباحث أن استخدام أسلوب المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل يعد هو المنهج المناسب لتحقيق أهداف البحث، كما أن استخدام الباحث لهذا المنهج سوف يساعده علي رسم صورة متكاملة عن واقع الدعم التنظيمي لدى المبحوثين وعلاقته بالإحباط الوظيفي.

كما اعتمد البحث على المنهج المقارن وذلك من خلال المقارنة بين المعلمين والعاملين بالبنك محل الدراسة فيما يتعلق بدرجة الدعم التنظيمي والاحباط الوظيفي، ويرى الباحث أن إجراء هذه المقارنات يكسب البحث قدرًا كبيرًا من العمق والدقة المنهجية، كما أن المنهج المقارن قد ارتبط تاريخيًا بالدراسات السوسولوجية للتنظيمات كما سبق الإشارة.

٣ - أدوات جمع البيانات

اعتمد الباحث على عدة أدوات لجمع البيانات وهي: استمارة الاستبيان، وتحليل الوثائق والسجلات.

أ - استمارة الاستبيان

تعد استمارة الاستبيان هي الأداة الرئيسية التي اعتمد عليها الباحث لجمع بيانات الدراسة. وقد انقسمت صحيفة الاستبيان إلي ثلاثة أقسام رئيسية علي النحو التالي:-

١ - بيانات أولية (وتشمل ٥ أسئلة).

٢ - مقياس الدعم التنظيمي المدرك (ويشمل ٢٦ عبارة).

٣ - مقياس الإحباط الوظيفي (ويشمل ١٣ عبارة).

وتشتمل استمارة الاستبيان_مقياسًا للدعم التنظيمي قام الباحث بتطويره. ويتضمن هذا المقياس ٢٦ عبارة تقيس الدعم التنظيمي، وكذلك تشمل استمارة الاستبيان_مقياسًا آخر للإحباط الوظيفي قام الباحث بتطويره. ويتضمن هذا المقياس ١٣ عبارة تقيس الإحباط الوظيفي، ويطلب من المبحوثين أن يحددوا مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة في المقياسين على مقياس متدرج، يتدرج من ٥ وتعني الموافقة التامة، حتى ١ وتعني عدم الموافقة التامة، وبينهما درجات متفاوتة من الموافقة أو عدم الموافقة. وقد مر بناء المقياسين بعدة مراحل على النحو التالي:-

- ١- مراجعة الأدبيات النظرية فيما يتعلق بموضوع الدعم التنظيمي والإحباط الوظيفي.
- ٢- الاطلاع على الدراسات السابقة التي تعرضت لموضوع الدراسة بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ورد بها مقياساً للدعم التنظيمي أو الإحباط الوظيفي.
- ٣- الاطلاع على بعض مقاييس الدعم التنظيمي، ومن أشهر مقاييس الدعم التنظيمي التي استفاد منها الباحث مقياس Rhoades وزملائه (Rhoades et al., 2001: 825-836) ، وكذلك المقاييس التي وضعها ايسينبيرجر وزملائه. (Eisenberger et al., 2002: 698-714) ، وكذلك المقاييس التي وضعها ايسينبيرجر وزملائه. (Eisenberger et al., 1986: 500-507) ، (Eisenberger et al., 1997: 812-820).
- ٤- استفاد الباحث من خلال الاطلاع على هذه المقاييس في إعداد مقياس الدعم التنظيمي المدرك وتحديد أبعاده، واختيار العبارات الملائمة لقياس الدعم التنظيمي، وقد استطاع الباحث تحديد ٢٧ عبارة لقياس الدعم موزعة على أربعة أبعاد على النحو التالي:-
- الأجور والحوافز (٦ عبارات) .
 - العدالة التنظيمية (٦ عبارات) .
 - دعم القادة (٨ عبارات) .
 - المشاركة في اتخاذ القرارات (٦ عبارات)
- ٥ - كذلك قام الباحث بالاطلاع على بعض مقاييس الإحباط الوظيفي، ومن أهم هذه المقاييس: مقياس سيمس Simms وزملائه للإحباط الوظيفي (Simms et al., 1990: 177:187) ، وكذلك بعض المقاييس المساعدة التي يتم الاعتماد عليها في قياس الإحباط الوظيفي مثل مقياس الرغبة في ترك العمل لوايني Wayne وزملائه (Wayne et al., 1997: 82-11) ومقياس الرغبة في ترك العمل الذي طوره Lishtenstein وزملائه عام ٢٠٠٤ (Lishtenstein et al., 2004: 322-335) ومقياس الرضا الوظيفي الذي طوره جوليك ودوهان Johlke &

- Johlke & Duhan, 2000: 154-165). وأخيرًا مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك وزملائه. (Maslach et al., 1997: 191-218)
- ٦ - كما استفاد الباحث من خلال الاطلاع على هذه المقاييس في إعداد مقياس الإحباط الوظيفي وتحديد أبعاده، واختيار العبارات الملائمة لقياس الإحباط الوظيفي، وقد استطاع الباحث تحديد ١٣ عبارة لقياس الإحباط الوظيفي.
- ٧ - استفاد الباحث من مقياس ليكرت في تقدير أو تصحيح الاستجابة للمقياسين المستخدمين في الدراسة الراهنة، حيث تم تصحيح الاستجابات في حالة إذا كانت العبارات موجبة على التدرج التالي: أوافق بشدة (٥) أوافق (٤) غير متأكد (٣) أعارض (٢) أعارض بشدة (١). أما إذا كانت العبارات سالبة، فتم تقدير أو تصحيح الاستجابة على النحو التالي: أوافق بشدة (١) أوافق (٢) غير متأكد (٣) أعارض (٤) أعارض بشدة (٥).
- ٨ - وقد اعتمد الباحث في قياس صدق المقاييس على استخدام أسلوب الصدق الظاهري، حيث قام الباحث بعرض المقاييس على مجموعة من المتخصصين للتأكد من صدقهما، وقد افادوا بأنهما يقيسا بالفعل ما أعدا لقياسه، بعد إجراء مجموعة من التعديلات التي قام الباحث بإدخالها لتحقيق أهداف البحث.
- ٩ - قام الباحث باختبار المقاييس على عينة صغيرة من المعلمين والعاملين بالبنك، وقد ساعد هذا الاختبار الأولي Pre-Test للمقياس في إعادة ترتيب بعض البنود وحذف وإضافة بنود أخرى، كما تم التأكد من مدي الاتساق الداخلي في بنود المقاييس.
- ١٠ - وقد قام الباحث بحساب معامل الثبات الفا كرونباخ Cornbach Alpha لمقياسي الدراسة، كما قام الباحث بحساب الصدق الذاتي لمقياس الدراسة من خلال إيجاد الجزر التربيعي لمعامل ثبات المقياس، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (١) التالي:-

جدول رقم (١)

معامل الثبات والصدق لمقاييس البحث

المتغير	عدد البنود	معامل الفا	معامل الصدق الذاتي
الأجور والحوافز	٦	٠.٩٥	٠.٩٧
العدالة التنظيمية	٦	٠.٩٥	٠.٩٧
دعم القادة	٨	٠.٩٦	٠.٩٨
المشاركة في اتخاذ القرارات	٦	٠.٩٤	٠.٩٧
معامل الثبات الكلي لمقياس الدعم التنظيمي المدرك	٢٦	٠.٩٥	٠.٩٧
معامل الثبات الكلي لمقياس الإحباط الوظيفي	١٣	٠.٩٤	٠.٩٧

١١ - كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الدعم التنظيمي المدرك، من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل محور من المحاور والدرجة الكلية للمقياس، وقد جاءت معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى ٠.٠١ الأمر الذي يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الاتساق الداخلي بين بنود المقياس.

١٢ - تم حساب درجة الدعم التنظيمي المدرك لكل عبارة من خلال الاعتماد على المعادلة التالية:-

$$1.33 = \frac{5-1=4}{3} \frac{\text{الحد الأقصى - الحد الأدنى}}{\text{عدد الاستجابات المطلوبة}}$$

١٣ - وبتطبيق المعادلة السابقة تم حساب درجة الدعم التنظيمي لكل عبارة على النحو التالي:-

$$\text{درجة منخفضة (} 1 < 2.33 \text{)}$$

$$\text{درجة متوسطة (} 2.33 < 3.66 \text{)}$$

$$\text{درجة مرتفعة (} 3.66 \geq 5 \text{)}$$

١٤ - كما تم الاعتماد على نفس المعادلة السابقة في حساب درجة الإحباط الوظيفي على النحو التالي:

$$\text{درجة منخفضة (} 1 < 2.33 \text{)}$$

$$\text{درجة متوسطة (} 2.33 < 3.66 \text{)}$$

$$\text{درجة مرتفعة (} 3.66 \geq 5 \text{)}$$

ب - تحليل السجلات

استخدم الباحث في هذا البحث أسلوب تحليل السجلات لجمع بعض البيانات، خاصة البيانات المتعلقة بأعداد المعلمين داخل المدرسة وأعداد العاملين بالبنك.

٤ - معالجة البيانات

اعتمد الباحث في المعالجة الإحصائية للبيانات على برنامج "SPSS". وقام الباحث بإجراء المعالجات الإحصائية التالية:-

- معامل "الفا كرونباخ Cornbach Alpha" والصدق الذاتي لمقياس الدعم التنظيمي المدرك، ومقياس الإحباط الوظيفي.

- معامل ارتباط "بيرسون" بين كل محور من محاور مقياس الدعم التنظيمي المدرك والدرجة الكلية للمقياس.
- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار ت T. Test للفرق بين العينتين (المعلمين والعاملين في البنوك) في درجة الدعم التنظيمي المدرك بمختلف أبعاده، وكذلك درجة الاحباط الوظيفي.
- مصفوفة معامل الارتباط "بيرسون" لاختبار العلاقات الارتباطية بين أبعاد الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الإحباط الوظيفي.
- تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) للتحقق من الإحباط الوظيفي من خلال أبعاد الدعم التنظيمي المدرك كمتغيرات مستقلة.

٥ - تحليل البيانات وتفسيرها

اعتمدت الدراسة أساساً على التحليل الكمي، من خلال التكرارات والنسب والمتوسطات والانحرافات المعيارية والمعاملات الإحصائية المختلفة. وبعد الانتهاء من عملية التحليل الكمي، قام الباحث بتفسير نتائج البحث في ضوء كل من أهداف البحث وفروضه وتساؤلاته، والإطار النظري للبحث، ونتائج الدراسات السابقة.

نتائج الدراسة١ - خصائص المبحوثين

يتبين من الجدول رقم (٢) خصائص المبحوثين وذلك على النحو التالي:-

- السن: بالنسبة للمعلمين تبين أن نسبة (١٧.٥ %) يقعون في الفئة العمرية من ٢٠ حتى أقل من ٣٠ عامًا، بينما نسبة (٣٥.١ %) يقعون في الفئة العمرية من ٣٠ حتى أقل من ٤٠ عامًا، في حين أن نسبة (٤٠.٢ %) يقعون في الفئة العمرية من ٤٠ حتى أقل من ٥٠ عامًا، وأخيرًا فإن نسبة (٧.٢ %) يقعون في الفئة العمرية من ٥٠ عامًا فأكثر. ومن الملاحظ أن أقل نسبة تقع في الفئة العمرية من ٥٠ عامًا فأكثر، وذلك نظراً لأن الغالبية العظمى من المعلمين في هذا العمر يتجهون للعمل الإداري والإشرافي. أما بالنسبة للعاملين بالبنك تبين أن نسبة (٨.٦ %) يقعون في الفئة العمرية من ٢٠ حتى أقل من ٣٠ عامًا، بينما نسبة (٢٤.٢ %) يقعون في الفئة العمرية من ٣٠ حتى أقل من ٤٠ عامًا، في حين أن نسبة (٣٢.٠ %) يقعون في الفئة العمرية من ٤٠ حتى أقل من ٥٠ عامًا، وأخيرًا فإن نسبة (٣٥.٢ %) يقعون في الفئة العمرية من ٥٠ عامًا فأكثر.
- النوع: بالنسبة للمعلمين اتضح أن نسبة (٧٠.١ %) ذكور، بينما نسبة (٢٩.٩ %) إناث. أما فيما يتعلق بالعاملين في البنك فقد تبين أن نسبة (٥٩.٤ %) ذكور، بينما نسبة (٤٠.٦ %) من الإناث. وتكشف هذه البيانات أن النسبة الأكبر من المبحوثين في التنظيم من الذكور.
- المستوى التعليمي: بالنسبة للمعلمين فقد اتضح أن نسبة (٩٣.٨ %) يحملون مؤهل جامعي، بينما نسبة (٦.٢ %) يحملون مؤهل فوق الجامعي (دبلوم دراسات عليا- ماجستير- دكتوراه)، وذلك نظراً لكون المدرسة ثانوية، ولا يسمح لمن لا يحمل مؤهل جامعي بالتدريس فيها. وفيما يتعلق بالعاملين في

البنك فقد تبين أن نسبة (٩٣.٠%) يحملون مؤهل جامعي، بينما نسبة (٧.٠%) يحملون مؤهل فوق الجامعي وذلك لكون البنك الأهلي من التنظيمات التي تشترط التأهيل العلمي لمن يلتحق بالعمل داخله. وتكشف هذه البيانات عدم وجود فروق في المستوى التعليمي للعاملين بالتنظيمين محل الدراسة.

- مدة الخدمة: بسؤال المعلمين عن مدة الخدمة داخل المدرسة تبين أن نسبة (٢٧.٨%) يعملون في المدرسة لمدة تقل عن ٥ سنوات ، بينما نسبة (٢٤.٨%) يعملون في المدرسة لمدة تتراوح بين ٥ - ١٠ سنوات، وأخيرا فإن نسبة (٤٧.٤%) يعملون في المدرسة لمدة تتراوح من ١٠ - ١٥ سنة. أما بالنسبة للعاملين في البنك تبين أن نسبة (١٥.٦%) يعملون في المدرسة لمدة تقل عن ٥ سنوات، بينما نسبة (١٧.٢%) يعملون في المدرسة لمدة تتراوح بين ٥ - ١٠ سنوات ، وأخيرا فإن نسبة (٦٧.٢%) يعملون في المدرسة لمدة تتراوح من ١٠ - ١٥ سنة. ويتضح من هذه البيانات أن مدة الخدمة لأغلب المبحوثين في التنظيمين كبيرة، الأمر الذي يكشف حرص المبحوثين على الاستمرار في التنظيم وارتباطهم به وقد يكون هذا الارتباط عاطفي أو معياري أو نفعي.

- الدخل الشهري : تبين أن النسبة الأكبر من المعلمين (٤٩.٥%) يحصلون على دخل شهري يتراوح من ٢٠٠٠ - ٣٠٠٠ جنية والنسبة الأقل (١٣.٤%) يحصلون على دخل شهري يتراوح من ٤٠٠٠ - ٣٠٠٠ جنية. بينما النسبة الأكبر من العاملين بالبنك (٦٣.٣%) يحصلون على أكثر من ٦٠٠٠ جنية شهرياً والنسبة الأقل (٧.٨%) يحصلون على دخل شهري يتراوح من ٤٠٠٠ - ٣٠٠٠ جنية وهو أعلى دخل شهري بين المعلمين. وتكشف هذه البيانات عن الفجوة الكبيرة في الدخل الشهري بين المعلمين والعاملين بالبنك.

جدول رقم (٢)

خصائص المبحوثين

م	المتغير	الفئات	المعلمون		العاملون بالبنك	
			ك	%	ك	%
١	السن	٣٠-٢٠	١٧	١٧.٥	١١	٨.٦
		٤٠-٣٠	٣٤	٣٥.١	٣١	٢٤.٢
		٥٠-٤٠	٣٩	٤٠.٢	٤١	٣٢.٠
		٥٠ فأكثر	٧	٧.٢	٤٥	٣٥.٢
		المجموع	٩٧	١٠٠	١٢٨	١٠٠
٢	النوع	ذكر	٦٨	٧٠.١	٧٦	٥٩.٤
		أنثى	٢٩	٢٩.٩	٥٢	٤٠.٦
		المجموع	٩٧	١٠٠	١٢٨	١٠٠
٣	المستوى التعليمي	جامعي	٩١	٩٣.٨	١١٩	٩٣.٠
		فوق الجامعي	٦	٦.٢	٩	٧.٠
		المجموع	٩٧	١٠٠	١٢٨	١٠٠
٤	سنوات الخبرة	أقل من ٥	٢٧	٢٧.٨	٢٠	١٥.٦
		١٠ - ٥	٢٤	٢٤.٨	٢٢	١٧.٢
		أكثر من ١٠	٤٦	٤٧.٤	٨٦	٦٧.٢
		المجموع	٩٧	١٠٠	١٢٨	١٠٠
٥	الدخل الشهري من العمل	أقل من ٢٠٠٠	٣٦	٣٧.١	-	-
		٣٠٠٠-٢٠٠٠	٤٨	٤٩.٥	-	-
		٤٠٠٠-٣٠٠٠	١٣	١٣.٤	١٠	٧.٨
		٥٠٠٠-٤٠٠٠	-	-	٢١	١٦.٤
		٦٠٠٠-٥٠٠٠	-	-	١٦	١٢.٥
		٦٠٠٠ فأكثر	-	-	٨١	٦٣.٣
		المجموع	٩٧	١٠٠	١٢٨	١٠٠

٢- النتائج المتعلقة بالدعم التنظيمي المدرك

- كشفت الدراسة عن أن درجة الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.١) بانحراف معياري قدره (٠.٧١)، بينما درجة الدعم التنظيمي لدى العاملين بالبنك مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٢) بانحراف معياري قدره (٠.٥١)، وأبرزت النتائج أن درجة أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين منخفضة في جميع الأبعاد فيما عدا العدالة التنظيمية والتي جاءت متوسطة، وجاءت أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين على الترتيب (العدالة التنظيمية - المشاركة في اتخاذ القرارات - دعم القادة - الأجور والمكافآت) بينما كشفت النتائج أن درجة جميع أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بالبنك مرتفعة، وجاءت على الترتيب (دعم القادة - العدالة التنظيمية - المشاركة في اتخاذ القرارات - الأجور والمكافآت) وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٣) التالي :-

جدول رقم (٣)

درجة الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين والعاملين بالبنك

قيمة ت المحسوبة	العاملون بالبنك				المعلمون				المحور
	الترتيب	الدرجة	الانحراف	المتوسط	الترتيب	الدرجة	الانحراف	المتوسط	
*٦٦.٨٢	٤	مرتفعة	٠.٤٢	٤.١٢	٤	منخفضة	٠.٧٨	١.٦٦	الأجور والمكافآت
*٤١.٢٤	٢	مرتفعة	٠.٥٣	٤.٢٢	١	متوسطة	٠.٦٢	٢.٤٦	العدالة التنظيمية
*٦١.٧٧	١	مرتفعة	٠.٣٤	٤.٢٨	٣	منخفضة	٠.٥٨	١.٩٢	دعم القادة
*٥٣.٢٨	٣	مرتفعة	٠.٧٤	٤.١٦	٢	منخفضة	٠.٨٤	٢.٢٢	المشاركة في اتخاذ القرارات
*٥٥.٦٤		مرتفعة	٠.٥١	٤.٢٠		منخفضة	٠.٧١	٢.١	الدرجة الكلية للمقياس

* دالة عند مستوى ٠.٠١
** دالة عند مستوى ٠.٠٥

وبحساب قيمة ت T.test للفروق في الدرجة الكلية للدعم التنظيمي المدرك بين المعلمين والعاملين بالبنوك، تبين أن قيمة ت = ٥٥.٦٤ وهي دالة عند مستوى ٠.٠١ ،

بمعنى وجود فروق في درجة الدعم التنظيمي المدرك بين المعلمين والعاملين بالبنك لصالح العاملين بالبنك، حيث أن العاملين بالبنك أكثر إدراكاً للدعم التنظيمي بصورة تفوق المعلمين. وجاءت الفروق بين المعلمين والعاملين بالبنك دالة في جميع أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لصالح العاملين بالبنك.

٣- النتائج المتعلقة بالإحباط الوظيفي

كشف البحث عن ارتفاع درجة الإحباط الوظيفي لدى المعلمين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٤٥) بانحراف معياري قدره (٠.٣٥)، بينما أبرزت الدراسة انخفاض درجة الإحباط الوظيفي لدى العاملين بالبنك، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨٩) بانحراف معياري قدره (٠.٣٧). وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤) التالي:-

جدول رقم (٤)

درجة الاحباط الوظيفي لدى المعلمين والعاملين بالبنك

T قيمة المحسوبة	العاملون بالبنك			المعلمون			المقياس
	الدرجة	الانحراف	المتوسط	الدرجة	الانحراف	المتوسط	
*٨٥.٥٤	منخفضة	٠.٣٧	١.٨٩	مرتفعة	٠.٣٥	٤.٤٥	الدرجة الكلية لمقياس الاحباط الوظيفي
* دالة عند مستوى ٠.٠١							
** دالة عند مستوى ٠.٠٥							

وبحساب قيمة ت T. test للفروق في الدرجة الكلية للإحباط الوظيفي بين المعلمين والعاملين بالبنك، تبين أن قيمة ت = ٨٥.٥٤ وهي دالة عند مستوى ٠.٠١، بمعنى وجود فروق في درجة الاحباط الوظيفي بين المعلمين والعاملين بالبنك لصالح المعلمين، حيث أن المعلمين أكثر شعورًا بالإحباط الوظيفي بصورة تفوق العاملين بالبنك.

٤- النتائج المتعلقة بالعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي

من خلال تحليل الانحدار الخطي لاختبار تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الاحباط الوظيفي تبين وجود ارتباط عكسي بين الدعم التنظيمي المدرك والاحباط الوظيفي، حيث تبين أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني وجود تأثير دال للدعم التنظيمي المدرك على الاحباط الوظيفي.

وقد بلغ معامل الارتباط (-٠.٩٦) ومعامل التحديد (٠.٩٢) مما يعني أن (٩٢%) من التغيير في الاحباط الوظيفي يرجع إلى التغيير في الشعور بالدعم التنظيمي، كذلك بلغت درجة التأثير (٠.٩٨٢) وهي درجة مرتفعة جداً، مما يؤكد وجود تأثير مرتفع للدعم التنظيمي المدرك على الاحباط الوظيفي. وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٥) التالي :-

جدول رقم (٥)

تحليل الانحدار الخطي لاختبار تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الاحباط الوظيفي

مستوى دلالة T	قيمة T	درجة التأثير B	معامل التحديد R2	قيمة معامل الارتباط R
٠.٠٠٠٠	٧٤.٢٠	٠.٩٨٢	٠.٩٢	- ٠.٩٦

وتؤيد هذه النتيجة صحة ما ورد في نظرية الدعم التنظيمي والتي تؤكد أن ما يلقاه الفرد من دعم تنظيمي يسهم في تدعيم الارتباط العاطفي بالتنظيم. وعندما ينظر العاملين إلى الدعم التنظيمي بمعيار المعاملة بالمثل فإنهم يلتزمون بإظهار السلوكيات والاتجاهات الايجابية التي تفيد التنظيم، وبناء على ذلك فإن الدعم التنظيمي يسهم في تحسين الأداء وتدعيم السلوكيات الإيجابية والحد من السلوكيات السلبية. وانطلاقاً من قاعدة المعاملة بالمثل فإن العاملين الذي يشعرون ويدركون الدعم التنظيمي ينعكس ذلك لديهم في مستويات مرتفعة من الولاء التنظيمي العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ومستويات منخفضة من الإحباط والانسحاب.

كما تؤيد هذه النتيجة مع ما ذهب اليه فروم Vroom في نظرية التوقع. حيث أكد على أن توقع الفرد للدعم من التنظيم يحفز على العمل، بينما غياب الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية ومن بينها الإحباط الوظيفي.

كما يمكن تفسير النتيجة السابقة في ضوء نظرية التبادل الاجتماعي، حيث أن الإحباط الوظيفي يعد بمثابة رد فعل لغياب الدعم التنظيمي المدرك وعدم توازن حالة التبادل الاجتماعي. فالفرد عندما يبذل مجهوداً داخل التنظيم فإنه يتوقع الحصول على العائد مستقبلاً ويستجيب الأفراد لغياب الدعم التنظيمي بمجموعة من السلوكيات والاتجاهات المدمرة لذا فإن ما يمنحه التنظيم للعامل من دعم قد يؤدي بدوره إلى انخفاض الاتجاهات السلبية للعاملين تجاه التنظيم ومنها انخفاض درجة الإحباط الوظيفي، ويعد ذلك شكلاً من أشكال العوائد المستقبلية التي ينتظرها التنظيم من العامل مقابل ما يمنحه له.

كما تؤكد النتيجة السابقة صحة ما جاء في نظرية العقد النفسي، حيث أكدت النظرية على أن العامل يتبنى أهداف التنظيم المختلفة ويسعى بقوة لتحقيقها. وفي المقابل فإن التنظيم يستجيب للعامل ويشبع جميع احتياجاته وتوقعاته. وينظر العامل إلى الإجراءات التنظيمية المختلفة باعتبارها مؤشرات واضحة على الدعم التنظيمي، وبالمقابل فإن العامل يبذل قصارى جهده لنجاح التنظيم وتحقيق أهدافه، مما يؤدي إلى زيادة الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية للعاملين وانخفاض الاتجاهات والسلوكيات السلبية ومن بينها الإحباط الوظيفي،

وتتفق النتيجة السابقة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي أبرزت العلاقة الوثيقة بين الدعم التنظيمي من جهة وبعض الاتجاهات والسلوكيات المعبرة عن زيادة أو نقص حالة الإحباط الوظيفي كما وردت في المقياس المستخدم في البحث الراهن وذلك على النحو التالي:-

- دراسة عادل ريان محمد (١٩٩٤) والتي أبرزت الدراسة وجود تأثير جوهري للثقافة التنظيمية (ومن بينها ثقافة الدعم) على مستوى الإحباط الوظيفي.

- دراسة مازن فارس رشيد (٢٠٠٤)، والتي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك والولاء العاطفي والمعياري.
- دراسة فارس هارون رشيد وعمار ساجد مطر (٢٠١١)، والتي كشفت عن وجود علاقة طردية بين جودة حياة العمل (وهي مؤشر على الدعم التنظيمي) والاحباط الوظيفي.
- دراسة طلعت اسلام وزملائه Talat Islam (٢٠١٣)، والتي أبرزت وجود علاقة طردية بين الولاء العاطفي والمعياري من جهة والدعم التنظيمي من جهة أخرى، كما أبرزت وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والرغبة في ترك العمل
- دراسة ناسرين أرشادي وغزال هايافي Nasrin Arshadi & Ghazal Hayavi (٢٠١٣)، والتي كشفت عن وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك من جهة والولاء العاطفي وأداء العمل من جهة أخرى.
- دراسة طارق السلوم وعلي العضالية (٢٠١٣)، والتي أبرزت وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية
- دراسة اليزابيث بيركنز وكاري اوسير Elizabeth Perkins & Carrie Oser (٢٠١٤)، والتي كشفت عن وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحباط الوظيفي.
- دراسة كايسنس و ستينجلهامبير G. Caesensa & F. Stinglhamberb (٢٠١٤)، والتي كشفت عن وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والارتباط الوظيفي، الأمر الذي يسهم في زيادة الرضا الوظيفي ومن ثم ارتفاع مستوى أداء العاملين.
- دراسة شينج شانج Ching-Sheng Chang (٢٠١٥)، والتي كشفت الدراسة عن أن الدعم التنظيمي يسهم في زيادة معدلات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

- دراسة ميهمت التينوز Mehmet Altinoz وزملائه (٢٠١٦)، والتي توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك ومشاعر الاحتراق.
 - دراسة جاكلين روس Jacqueline Ross (٢٠١٧)، والتي بينت وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والرغبة في البقاء داخل التنظيم، كما أبرزت وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الممرضات.
 - دراسة طلعت اسلام Talat Islam وزملائه (٢٠١٧)، والتي أبرزت وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك من جهة والارتباط الوظيفي وسلوكيات الدور الإضافي من جهة أخرى.
 - دراسة ابتسام علي أبو حشيش (٢٠١٧)، والتي توصلت إلى وجود علاقة عكسية دالة بين الدعم التنظيمي والرغبة في ترك العمل.
 - دراسة افزال أحمد Ifzal Ahmad وموين ايزاز ظفار Mueen Aizaz Zafar (٢٠١٨)، والتي أبرزت وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية .
 - دراسة طلعت اسلام Talat Islam وزملائه (٢٠١٨)، والتي أبرزت وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والرغبة في ترك العمل.
 - دراسة صالح علي القرني و حجي بن سليمان العنزي (٢٠١٨)، والتي أبرزت وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية.
- وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الأول الذي تم صياغته للدراسة والذي مؤداه:
 " هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي للعاملين".

٥- النتائج المتعلقة بالعلاقة بين أبعاد الدعم التنظيمي المدرك والاحباط الوظيفي

تبين من مصفوفة معامل الارتباط "بيرسون" وجود علاقة عكسية دالة عند مستوى ٠.٠١ بين أبعاد الدعم التنظيمي المدرك والاحباط الوظيفي ، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٦) التالي :-

جدول رقم (٦)

مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار العلاقات الارتباطية بين

أبعاد الدعم التنظيمي المدرك والاحباط الوظيفي .

الاحباط الوظيفي	المشاركة في اتخاذ القرارات	دعم القادة	العدالة التنظيمية	الأجور والمكافآت	الابعاد
				*١.٠٠٠	الأجور والمكافآت
			*١.٠٠٠	*٠.٨٢٤	العدالة التنظيمية
		*١.٠٠٠	*٠.٧٤٢	*٠.٧٥٨	دعم القادة
	*١.٠٠٠	*٠.٨٣٤	*٠.٧٥٠	*٠.٦٨٧	المشاركة في اتخاذ القرارات
**١.٠٠٠	*٠.٩١٧-	*٠.٩١١ -	*٠.٩٤٢-	*٠.٩٥١-	الاحباط الوظيفي
* دالة عند مستوى ٠.٠١					
** دالة عند مستوى ٠.٠٥					

من الجدول السابق يتبين الآتي :-

- وجود علاقة عكسية دالة بين الأجور والمكافآت كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك ودرجة الاحباط الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠.٩٥١) وهي دالة عند مستوى ٠.٠١، وتتفق هذه النتيجة مع ما أكدته نظرية الدعم التنظيمي. حيث أكدت النظرية أن العاملين يقدمون مخرجات عمل ايجابية مقابل ما يحصلون عليه من دعم تنظيمي، لذلك فإن العاملين يقدمون سلوكيات ايجابية ويسهمون مساهمات ايجابية داخل تنظيماهم مع توقع أنهم سيحصلون على مكافآت مقابل اسهاماتهم. وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه دراسة راديب وداهوروب Radebe

Dhurup . & (٢٠١٦)، والتي أبرزت وجود علاقة بين السياسة التنظيمية فيما يتعلق بالأجور والترقيات من جهة والإحباط الوظيفي من جهة أخرى. وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الثاني الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه: "هناك علاقة عكسية دالة بين الأجور والمكافآت التي يحصل عليها العاملون والإحباط الوظيفي".

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠.٩٤٢) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١. ويمكن تفسير العلاقة بين العدالة التنظيمية والإحباط الوظيفي في ضوء نظرية العقد النفسي باعتبار أن هذه العلاقة شكلاً من أشكال العقد النفسي، يسعى فيه العامل إلى تحقيق أهداف التنظيم من خلال الارتباط بالعمل وانخفاض مشاعر الإحباط الوظيفي مقابل ما يشعر به العامل من عدالة الإدارة. وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الثالث الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه: "ترتبط العدالة التنظيمية ارتباطاً عكسياً بالإحباط الوظيفي".

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين دعم القيادة كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠.٩١١) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١. وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في نظرية التبادل الاجتماعي، والتي تؤكد على أن ما يمنحه التنظيم للعامل من دعم قد يؤدي بدوره إلى انخفاض الاتجاهات السلبية للعاملين تجاه التنظيم ومنها انخفاض درجة الإحباط الوظيفي، ويعد ذلك شكلاً من أشكال العوائد المستقبلية التي ينتظرها التنظيم من العامل مقابل ما يمنحه له. وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه دراسة دراسة سيبيل جوك Sibel Gok (٢٠١٥)، والتي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين دعم المشرفين المدرك والرضا الوظيفي (والذي يعد أحد مؤشرات انخفاض درجة الإحباط الوظيفي)، وكذلك دراسة دراسة ارلا داي Arla Day وزملائه (٢٠١٧)، والتي توصلت إلى أن الدعم التنظيمي من المشرفين يسهم في تقليل درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين (والذي يعد أحد مؤشرات ارتفاع درجة الإحباط الوظيفي).

وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الرابع الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه: " توجد علاقة عكسية بين دعم القيادة والإحباط الوظيفي ".

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠.٩١٧) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١ . وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في نظرية التبادل الاجتماعي، حيث تشير النظرية إلى أن العاملين يبذلون الكثير من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية، ليس فقط انطلاقاً من الحوافز المادية، فلا تزال العوائد العاطفية ذات الطابع الاجتماعي Socioemotional Benefits من أهم العوامل المؤثرة في المخرجات التنظيمية سلباً أو إيجاباً من خلال تحسين وزيادة المخرجات المرغوبة، والتقليل من المخرجات غير المرغوبة. وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه دراسة يوان يا لين Yuan-Ya Lina وزملائه (٢٠١٨) والتي كشفت عن وجود علاقة عكسية بين المرونة والإحباط الوظيفي. باعتبار أن المشاركة في اتخاذ القرارات هي إحدى مؤشرات المرونة التنظيمية. وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الخامس الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه: "توجد علاقة عكسية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والإحباط الوظيفي".

٦- النتائج المتعلقة بتحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بالإحباط الوظيفي من خلال أبعاد الدعم التنظيمي المدرك كمتغيرات مستقلة

- من خلال تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل (أبعاد الدعم التنظيمي المدرك) على حدة في المساهمة في تفسير الإحباط الوظيفي، فإن الأجر والمكافآت قد احتلت المرتبة الأولى، وفسرت ما مقداره (٧٢.٢%) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير العدالة التنظيمية، وفسرت مع متغير الأجر والمكافآت (٧٤.٨%) من التباين في المتغير التابع، يلي ذلك متغير المشاركة حيث فسّر مع المتغيرين السابقين (٧٦.٢%) من التباين في المتغير التابع. ودخل

أخيراً متغير دعم القادة، حيث فسر مع المتغيرات السابقة (٨١.٢%) من التباين في الإحباط الوظيفي كمتغير تابع، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٧) التالي :-

جدول رقم (٧)

تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بالإحباط الوظيفي

من خلال أبعاد الدعم التنظيمي المدرك كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
المكافآت والحوافز	٠.٧٢٢	٢٢.٢٨	٠.٠٠٠
العدالة التنظيمية	٠.٧٤٨	٢٠.٧٤	٠.٠٠٠
المشاركة في اتخاذ القرارات	٠.٧٦٢	١٩.١١	٠.٠٠٠
دعم القادة	٠.٨١٢	١٨.١٩	٠.٠٠٠

- ويتضح مما سبق أن المكافآت والحوافز تعد أقوى مؤشر للتنبؤ بالإحباط الوظيفي، يليها العدالة التنظيمية، ثم المشاركة في اتخاذ القرارات، وأخيراً دعم القادة، وتؤيد النتيجة السابقة صحة الفرض السادس الذي تم صياغته لهذا البحث والذي مؤداه: "يسهم كل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي المدرك على حدة (الأجر والمكافآت – العدالة التنظيمية – دعم القادة – المشاركة في اتخاذ القرارات) في التنبؤ بالإحباط الوظيفي".

النتائج العامة للدراسة وتوصياتها

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن إيجازها في الآتي:-

١- كشفت الدراسة عن أن درجة الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين ضعيفة، بينما درجة الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بالبنك مرتفعة.

٢- أبرزت النتائج أن درجة أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين منخفضة في جميع الأبعاد فيما عدا العدالة التنظيمية والتي جاءت متوسطة، وجاءت أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لدى المعلمين على الترتيب (العدالة التنظيمية - المشاركة في اتخاذ القرارات- دعم القادة - الأجور والمكافآت)، بينما كشفت النتائج أن درجة جميع أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بالبنك مرتفعة، وجاءت على الترتيب (دعم القادة - العدالة التنظيمية - المشاركة في اتخاذ القرارات - الأجور والمكافآت).

٣- توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة في درجة الدعم التنظيمي المدرك بين المعلمين والعاملين بالبنك لصالح العاملين بالبنك، حيث أن العاملين بالبنك أكثر إدراكًا للدعم التنظيمي بصورة تفوق المعلمين. وجاءت الفروق بين المعلمين والعاملين بالبنك دالة في جميع أبعاد الدعم التنظيمي المدرك لصالح العاملين بالبنك.

٤- بينت الدراسة أن درجة الإحباط الوظيفي لدى المعلمين مرتفعة، في حين أن درجة الإحباط الوظيفي لدى العاملين بالبنك منخفضة. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في درجة الإحباط الوظيفي بين المعلمين والعاملين بالبنك لصالح المعلمين، حيث أن المعلمين أكثر شعورًا بالإحباط الوظيفي بصورة تفوق العاملين بالبنك.

٥- كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية دالة بين الأجور والمكافآت كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك ودرجة الإحباط الوظيفي.

- ٦- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي.
- ٧- بينت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين دعم القيادة كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي.
- ٨- أبرزت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات كأحد مؤشرات الدعم التنظيمي المدرك والإحباط الوظيفي.
- ٩- توصلت الدراسة إلى أن الأجور والمكافآت تعد أقوى مؤشر للتنبؤ بالإحباط الوظيفي، يليها العدالة التنظيمية، ثم المشاركة في اتخاذ القرارات وأخيراً دعم القادة.
- وفي ضوء هذه النتائج يمكن وضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها زيادة احساس العاملين بالدعم التنظيمي مما ينعكس في انخفاض مستوى الإحباط الوظيفي، وذلك على النحو التالي:-
- ١- العمل على منح العاملين أجور ومكافآت تتناسب مع الأداء والجهد المبذول.
 - ٢- الحرص على تقدير المجهودات الإضافية للعاملين.
 - ٣- الاهتمام بمنح العاملين حوافز معنوية مثل الثناء والتكريم والشكر.
 - ٤- ضرورة تركيز الإدارة على جانب المكافأة أكثر من التركيز على جانب العقوبة.
 - ٥- ضرورة توفير فرص التقدم الوظيفي والترقي للعاملين.
 - ٦- ضرورة توافر معايير عادلة في الترقيات وتقييم الأداء.
 - ٧- الحرص على عدم وجود استثناءات في تطبيق القرارات على العاملين.
 - ٨- حرص الإدارة على معاملة العاملين باحترام ومراعاة احتياجاتهم ورغباتهم.

- ٩- ضرورة الاهتمام بمعالجة الخلافات بين المرؤوسين .
- ١٠- اهتمام الإدارة بعقد اجتماعات يتم فيها الحوار دون قيود مع العاملين
- ١١- قيام الإدارة بمناقشة العاملين قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
- ١٢- حرص الإدارة على مراعاة حقوق العاملين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

مقترحات لبحوث مستقبلية

- ١- الدعم التنظيمي المدرك والصمت التنظيمي.
- ٢- الدعم التنظيمي المدرك والولاء التنظيمي.
- ٣- الدعم التنظيمي المدرك والرغبة في ترك العمل.
- ٤- الدعم التنظيمي المدرك والارتباط الوظيفي.
- ٥- الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ٦- الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي.
- ٧- الولاء التنظيمي والاحباط الوظيفي.
- ٨- ضغوط العمل والإحباط الوظيفي.
- ٩- نمط القيادة والإحباط الوظيفي.
- ١٠- بيئة العمل والإحباط الوظيفي.

المراجعأولاً : المراجع العربية

- ١- أبو حمد، رضا صاحب وآخرون (٢٠١١)، "الإحباط لدى العاملين وعلاقته ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية في القطاع الصناعي المختلط"، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، ٥ (١٤)، ص ص ٤٥ - ٨٢.
- ٢- السلوم، طارق و العضايلة ، علي (٢٠١٣)، " أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، ٢٥ (١)، ص ص ١٦٣-١٨٨.
- ٣- الشوافي، محمد غمري (٢٠٠٢)، "اختلاف القيم التنظيمية بين المديرين وعلاقته بالإحباط الوظيفي"، مجلة البحوث التجارية، ٢٤ (٢)، ص ص ٣٩٥ - ٤٤٤.
- ٤ - الصرايرة، أكثم (٢٠٠٥)، "مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الاغتراب التنظيمي دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية"، دراسات، العلوم الإدارية، ٣٢ (٢)، ص ص ٢٩٨ - ٣٢٧.
- ٥- العتيبي، أدم غازي (١٩٩٨)، "الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت دراسة ميدانية لتأثير ضغط العمل والخصائص الشخصية"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، جامعة الكويت، عدد ٩٠، ص ص ١٧-٥٥.
- ٦- القرني، صالح علي و العنزي ، حجي بن سليمان (٢٠١٨)، " مستوى الدعم التنظيمي المدرك فى المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات"، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، ٣ (١) ص ص ٤٩ - ٧٣.

٧- أنيس، إبراهيم وآخرون (٢٠٠٤)، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، القاهرة، مكتبة الشروق الدولية، ط ٤.

٨- بوخلوة، باديس و قمو، سهيلة (٢٠١٦)، "أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقرت"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد ٥، ص ص ١-٢٠.

٩- حسيب، السيد أحمد فتحي، "تأثير استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك على البناء التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع الضرائب على المبيعات"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة جامعة بورسعيد (مصر)، ع ١، مارس ٢٠١٥، ص ص ١١٤ - ١٧٠.

١٠- خالد وهيب الراوي، "الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، ١٤ (٢)، ٢٠٠٠، ص ص ٩٥-١٢٢.

١١- رشيد، مازن فارس (٢٠٠٤)، "الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، ١١(١)، ص ص ٩ - ٣٦.

١٢- رشيد، فارس هارون و مطر، ساجد عمار (٢٠١١)، "الإحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية"، مجلة العلوم الإنسانية، عدد ٧، ص ص ٢٧٧ - ٢٨٨.

١٣- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، القاهرة: مكتبة غريب، ٢٠٠٧.

١٤- عبد الصادق، نورا محمد و شعبان ضرغام اسماعيل (٢٠١٦)، "تأثير الدعم التنظيمي المدرك في سلوكيات عمل الملاك الصحي"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، كلية الاقتصاد والإدارة، ع ٤٠، ص ص ٢٨٨-٣٠٨.

١٥- عمر، أحمد مختار (٢٠٠٨)، معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٨.

١٦- عواد، عمرو محمد (٢٠٠٧)، "محددات ونتائج الدعم التنظيمي المدرك: دراسة تطبيقية"، مجلة البحوث الإدارية، ٢٥ (٣)، ص ١١-٤٣.

١٧- محمد، عادل ريان (١٩٩٤)، "ثقافة المنظمة والاحباط الوظيفي: دراسة ميدانية"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة سوهاج، ٨ (١)، ص ١٤٣ - ٢٠١.

ثانياً : المراجع الأجنبية

- 1- Abou Hashish ,Ebtsam Aly(2017), "Relationship between ethical work climate and nurses' perception of organizational support, commitment, job satisfaction and turnover intent", Nursing Ethics, 24(2), PP. 151-166.
- 2- Ahmad, I. & Zafar, M.(2018), "Impact of psychological contract fulfillment on organizational citizenship behavior: Mediating role of perceived organizational support", International Journal of Contemporary Hospitality Management,30 (2), PP.1001-1015.
- 3- Akgunduz, Yilmaz et al. (2018), "Perceived organizational support, employee creativity and proactive personality: The mediating effect of meaning of work", Journal of Hospitality and Tourism Management, 34(1), PP. 105-114.
- 4- Aliasa, Mazni & Rasdi, Roziah Mohd (2015), "Organizational Predictors of Workplace Deviance among Support Staff", Social and Behavioral Sciences, 172 , PP. 126 – 133.
- 5- Allen,D. et al. (2003), "The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process", Journal of Management, 29, PP. 99-118.

- 6- Altinoz M. et al.(2016), "The influence of organization support perceived in enterprises on burnout feeling: A field research", Social and Behavioral Sciences,235 ,PP.427 – 434.
- 7- Altunoglu A. & Bulgurcu Esra B.(2015),"Effects of leader-member exchange and perceived organizational support on organizational innovation: The case of Denizli technopark", Social and Behavioral Sciences, 207 ,PP. 175 – 181.
- 8- Arshadi N.& Hayavi G. (2013),"The Effect of perceived organizational support on affective commitment and job performance: Mediating role of OBSE", Social and Behavioral Sciences, 84 (1) PP. 739 – 743.
- 9- Baran, B. E., Rhoades-Shanock, L., & Miller, L. R. (2012), "Advancing organizational support into the twenty-first century world of work", Journal of Business and Psychology, 27, PP. 123–147.
- 10-Bentley T.A et al (2016), "The role of organizational support in teleworker wellbeing : A socio – technical systems approach" , Applied Ergonomics, 52,PP.207-215.
- 11-Caesens G.& Stinglhamber F.(2014),"The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes", Revue européenne de psychologie appliquée, 64 (5)2, PP. 59–267.
- 12-Chang, Ching-sheng (2015), "Moderating effects of nurses' organizational support on the relationship between job satisfaction and organizational commitment", Western Journal of Nursing Research, 37(6), PP. 724 – 745.
- 13-Chen, Lim Li et al.,(2016), "Perceived organizational support and workplace deviance in the voluntary sector", Procedia Economics and Finance, 35, PP. 468 – 475.
- 14-Chiang, C.F. & Hsieh, T.S.(2012), "The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational

- citizenship behavior", International Journal of Hospitality Management,31(1), PP.180-190.
- 15- Dawley, David D. et al.(2008), "Mentoring, supervisor support, and perceived organizational support: What matters most?", Leadership & Organization Development Journal, 29 (3), PP. 235 – 247.
- 16- Day Arla et al. (2017), "Organizational change and employee burnout: The moderating effects of support and job control", Safety Science, 100 (A) PP. 4–12.
- 17- Eisenberger, R. et al.(1986), "Perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, 71(3), 500-507.
- 18- _____, R. et al. (1997), "Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction", Journal of Applied Psychology, 82 (5),812–820.
- 19- _____, R. et al. (2004)," Perceived organizational support" . In J. A- M Coyle-Shapiro, etal. (Eds.), The Employment Relationship: Psychological and Contextual Perspectives, Oxford, UK: Oxford University Press, 206-225.
- 20-El-Hilali, N.& Al-Rashidi, L.(2015), "The impact of parental involvement, personality traits and organizational support on satisfaction", Social and Behavioral Sciences, 177, PP. 408 – 419.
- 21– Grint, Keith, The Sociology of Work, Cambridge: Polity Press, 2005.
- 22- Gok S. et al.(2015), "The role of perceived supervisor support and organizational identification in job satisfaction", Social and Behavioral Sciences, 177 ,PP. 38 – 42.
- 23- Huali, Wu (2008), "On the basis and predicament of applying organizational theory to Chinese public human resource management" , International Journal of Business and management, 3(12), PP. 101-105.
- 24- Islam T. et al.(2017), ""Nurses' reciprocation of perceived organizational support: the moderating role of psychological

- contract breach", International Journal of Human Rights in Healthcare, 10 (2), PP.123-131.
- 25-————— et al.(2018), "Protecting healthcare through organizational support to reduce turnover intention", International Journal of Human Rights in Healthcare, 11 (1), PP.4-12.
- 26-————— et al. (2013),"Turnover intentions: The influence of perceived organizational support and organizational commitment", Social and Behavioral Sciences, 103, PP.1238 – 1242.
- 27- Janssens , M., et al ., "Multiple types of psychological contracts: A six-cluster solution", Human Relations , 56(11), 2003, PP. 1349-1378 .
- 28-Johlke, M.& Duhan, D.(2000), "Supervisor communication practices and service employee job outcomes", Journal of Service Research, 3(2), 154–165.
- 29- Kanten, Pelin & Ulker, Funda Er. "A relational approach among perceived organizational support, proactive personality and voice behavior" , Social and Behavioral Sciences, 62 , PP.1016 – 1022.
- 30- Kennedy , Frances A. (2009), "Effects of organizational support on potency in work Teams : The mediating role of team processes", Small Group Research, 40 (1), PP. 72-93.
- 31- Kumarasamy M. et al.(2016), "The effect of emotional intelligence on police officers' work– life balance: The moderating role of organizational support", International Journal of Police Science& Management, 18(3), PP.184-194.
- 32- Kurtessis, J. N., et al. (2017), "Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory". Journal of Management, 43(6), PP.1854-1884.
- 33-Lambert E.Kim et al.(2010),"Exploring the relation between social support and job burnout among correctional staff: An exploratory study", Criminal Justice and Behavior, 37(11),PP. 1217-1236.

- 34-Lazar, J., Jones, A., Bessiere, K., Ceaparu, I., & Shneiderman, B. (2005), User Frustration with Technology in the Workplace, Institute of Systems Research, Maryland, University of Maryland, College Park.
- 35- Lewandowski, Cathleen (2003), "Organizational factors contributing to worker frustration: The precursor to burnout", The Journal of Sociology & Social Welfare, 30(4), PP. 175 – 185.
- 36- Lishtenstein R et al. (2004), "Status differences in cross-functional teams: effects on individual member participation, job satisfaction, and intent to quit", Journal of Health and social behavior, 45(1), PP.322-335.
- 37- Liu, Wie (2004), Perceived Organizational Support : Linking Human Resource Management Practices With Important Work Outcomes, University of Maryland, College Park in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.
- 38- Maslach, C. et al., (1997), "MBI: The Maslach burnout inventory manual", in Zalaquett C. P & Wood R. J., Evaluating Stress: A Book of Resources. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA., 191-218.
- 39- Ntsiful, Alex (2018), " Frustration at work, Developmental experience, perceived team support and employee performance: Evidence from emerging economies", The Pan-African Journal of Business Management, 2 (2), PP. 1-16.
- 40- Perkins, Elizabeth & Oser, Carrie (2014), "Job frustration in substance abuse counselors working with offenders in prisons versus community settings", International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology, 58(6), PP. 718 – 734.
- 41-Radebe P. & Dhurup M. (2016), " Perceptions of organizational politics, frustration with work and occupational commitment in sport and recreation in Gauteng", International Journal of social sciences and humanity studies, 8 (1) , PP. 152 – 167.

- 42- Rhoades, L. et al. (2001), "Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, 86, PP.825–836.
- 43-—————& Eisenberger, R. (2002), Perceived organizational support: A review of the literature. Journal of Applied Psychology, 87, PP. 698-714.
- 44- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). "A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research, Journal of Business Research, 62, PP. 1027-1030.
- 45- Ross, Jacqueline (2017), "Organizational support, workload, and intent to stay: Work environment perceptions in perianesthesia Nursing Units", Journal of PeriAnesthesia Nursing, 32(4), PP. 287-294.
- 46- Rousseau, D., "The individual–organization relationship: The psychological contract", in Zedeck, S. (ed.), APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Washington:, American Psychological Association, 2011, PP. 191–220.
- 48- Shen, Yimo, et al. (2014), "Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a chinese context: Organizational identification as a mediator", European Management Journal, 32, PP. 406–412.
- 49- Simms, L. M.et al.(1990), "Breaking the burnout barrier: Resurrecting work excitement in nursing", Nursing Economic, 8(3), PP.177-187.
- 50 - Spector P. (1997), "The role of frustration in antisocial behavior at work", In Giacalone RA & Greenberg J, (eds), Antisocial behavior in organizations, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc., PP. 1 – 17.
- 51- Suifan, Taghrid S.(2018), "The impact of transformational leadership on employees' creativity: The mediating role of perceived organizational support", Management Research Review, 41(1), PP.113-132.

- 52-Tekleab, A. G.& Chiaburu D.S.(2011)," Social exchange: Empirical examination of form and focus" , Journal of Business Research, 64(5), PP. 460–466.
- 53-Tolay, E., et al.(2012), Impact of structural and psychological empowerment on affective commitment and job satisfaction in academic work settings. Aegean Academic View, 12(4),PP. 449 - 465.
- 54-Tremblay M. & landreville P.(2015), "Information sharing and citizenship behaviors: Mediating the roles of empowerment, procedural justice, and perceived organizational support" , International Journal of Business Communication, 52(4), PP.347-368.
- 55- Ugwu, F.O & Onyishi, I.E. (2018), "Linking perceived organizational frustration to work engagement: The moderating roles of sense of calling and psychological meaningfulness", Journal of Career Assessment, 26,(2), PP. 220-239.
- 56-Wayne, S. J., et al. (1997), "Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective", Academy of Management Journal, 40(1),PP. 82–111.
- 57 – Whitener, E.M. , " Do high commitment human resource practices affect employee commitment? A cross-level analysis using hierarchical linear modeling" , Journal of Management, 27(5), 2001, PP.515-535.
- 58- Weiss, H. et al. (1999), "Effects of justice decisions on discrete emotions". Journal of Applied Psychology, 84(5), PP. 786–794.
- 59-Ya Lin - Yuan et al (2018), " Individual resilience, intention to stay, and work frustration among postgraduate two-year programme nurses" , Collegian, 27(3), PP. 435-440.
- 60- Yi H. & Lee M.,(2012) " The mediating role of Job satisfaction and organizational commitment in the relation between each of job characteristics and turnover intention of shopping center

employees" , Journal of global academy of marketing science, 10(1) , PP. 27-43.

61-Zagenczyk, Thomas J.(2010), "Social influence and perceived organizational support: A social networks analysis", Organizational Behavior and Human Decision Processes, 111, PP.127–138.