

أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب: الدور الوسيط للتوحد التنظيمي في ظل توافر الثقة في المنظمة

بالنطبيق على قطاع النسيج والملابس الجاهزة في الاسكندرية - جمهورية مصر العربية

غادة عادل عطية

مدرس بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة الاسكندرية

ملخص

تشير سلوكيات الانسحاب إلى قيام العاملين بتخفيض مشاركتهم الفعالة في المنظمة (Rhoades & Eisenberger, 2002). وهي تمثل إحدى المشكلات الرئيسية التي تعاني منها المنظمات، والتي تستدعي توجيه الجهود الجادة نحو التعامل معها. ويتم ذلك من خلال التعرف على العمليات، وعلى الظروف التي تؤدي إلى تخفيض مثل هذه الممارسات السلبية. واستناداً إلى التكامل بين مدخل التبادل الاجتماعي ونظرية الدعم التنظيمي، وبين مدخل الهوية الاجتماعية، تهدف الدراسة الحالية إلى اختبار أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب، كما تهدف إلى اختبار الدور الوسيط للتوحد التنظيمي، ومدى مساهمته في فهم أفضل للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب، بالإضافة إلى دراسة الدور الوسيط التفاعلي لثقة العاملين في المنظمة في التأثير على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي.

وباستخدام أسلوب الانحدار الوسيط، والانحدار الوسيط التفاعلي على عينة مكونة من 397 من العاملين بشركات النسيج والملابس الجاهزة بمدينة الاسكندرية، أشارت النتائج إلى قبول فروض الدراسة. فقد أوضحت هذه النتائج توافر الأثر الإجمالي السلبي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب، كما أوضحت أيضاً أن الدعم التنظيمي المدرك يعمل على تفسير التغيرات التي تحدث في سلوكيات الانسحاب من خلال التوحد التنظيمي،

حيث يتوسط التوحد التنظيمي جزئيا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب. وأشارت النتائج أيضا أن الأثر الإيجابي للدعم التنظيمي المدرك على التوحد التنظيمي سوف يكون مشروطا بمدى توافر ثقة العاملين في المنظمة.

**The Effect of Percieved Organizational Support on
Withdrawl Behaviors:
The Mediating Role of Organizational Identification in
the Presence of Trust in the Organization
*An Application on Textile and Garments Sector in
Alexandria- Egypt***

Abstract:

Withdrawl Behaviors means “employees’ lessening of active participation in the organization” (Rhoades & Eisenberger, 2002). In fact, this problem represents one of the main organizational problems, in which serious efforts have to be devoted to deal with it. These efforts include exploring the processes and conditions leading to decrease these negative practices. Relying on the integration between Social Exchange Approach and Organizational Support theory, and Social Identification Approach, the present study aims to investigate the effect of Percieved Organizational Support (POS) on Withdrawl Behaviors. It also investigates the mediating role of Organizational Identification (OI); its role in better understanding the relationship between POS and Withdrawl Behaviors, in addition to studying the moderator role of employees’ trust in the organization (TIO) in affecting the relationship between POS and OI.

Using Mediated and Moderator Regression Analyses, on a sample of 397 employees, working in the Textile and Garments Sector in Alexandria, the results confirmed the hypothesees, and showed the total negative effect of POS on Withdrawl Behaviors, in addition to the partial mediating role of OI, in which POS explains the changes occurred in Withdrawl Behaviors through OI. The results also showed that positive effects of POS on OI will be conditional on the presence of employees’ TIO.

Key Words : Percieved Organizational Support , Withdrawl Behaviors , Organizational Identification , Trust in the Organization , , understanding the relationship , Moderator Regression Analyses , conditions leading , conditional on the presence of employees active participation

مقدمة

يمارس بعض العاملين في المنظمات عددا من الممارسات السلبية مثل التأخير والغياب والرغبة في ترك العمل. ويطلق على هذه الممارسات سلوكيات الانسحاب Withdrawl Behaviors، وتعني "قيام العاملين بنخفيض مشاركتهم الفعالة في المنظمة" (Rhoades & Eisenberger, 2002). وتؤدي مثل هذه الممارسات إلى العديد من النوانج السلبية مثل انخفاض الأداء، والفعالية، والكفاءة، وتقليل سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتمثل تلك الظاهرة احدى المشكلات التنظيمية التي تستدعي الدراسة للتعرف على أسبابها، والحد من نتائجها السلبية. وتجدر الإشارة إلى وجود العديد من العوامل ذات التأثير السلبي، والتي تسهم في تقاوم ظاهرة الانسحاب، وتتمثل في انخفاض الرضا عن العمل، وانخفاض الالتزام التنظيمي، وانخفاض الدعم من قبل المنظمة، وانخفاض العدالة التنظيمية (e.g. DeConinck, 2011; Dick, et al., 2004; Foong-Ming, 2008; Griepentrog, et al., 2012) و(بن سماعيل، 2017). كما توجد العديد من العوامل الإيجابية، التي تسهم في الحد من هذه الظاهرة، مثل الدعم التنظيمي، والتوحد التنظيمي، والثقة في المنظمة، وهي محل اهتمام الدراسة الحالية.

وبصفة عامة، يمكن الاستناد إلى مدخلين أساسيين لدراسة سلوكيات العاملين وعلاقتهم بالمنظمات التي يعملون بها، بالإضافة إلى تفسير هذه السلوكيات. يتمثل أولهما في مدخل التبادل الاجتماعي Social Exchange، ومعيار التبادل Norm of Reciprocity. ووفقاً لهذا المدخل، يقوم العاملون بتبادل المعاملات الجيدة مع المنظمة في شكل السلوكيات الايجابية التي يمارسونها (Blau, 1964, Gouldner, 1960). بينما يتمثل المدخل الثاني في مدخل الهوية الاجتماعية Social Identity، حيث يقوم الأفراد بتصنيف أنفسهم في جماعات وفقاً لتصنيفات اجتماعية معينة (مثل المنظمات التي يعملون بها)، ويتصرفون بالتالي بشكل يدعم هذه الجماعات (Ashforth & Mael, 1989; Mael & Ashforth, 1992; Tajfel & Turner, 1986).

ومن هذا المنطلق، ونظراً لأهمية التعامل مع ظاهرة الانسحاب من الجانبين التطبيقي، والبحثي؛ فقد سعت بعض المنظمات من الناحية التطبيقية العملية لتقديم الدعم التنظيمي للعاملين

والاهتمام بهم، كما سعت أيضاً لتنمية الثقة التنظيمية؛ فكلما أدرك العاملون مدى اهتمام المنظمة بهم ودعمها لهم، وحرصها على تنمية الثقة التنظيمية، كلما أقبل هؤلاء العاملون على تبادل هذه المعاملات الجيدة معها من خلال زيادة الممارسات الإيجابية وتقليل الممارسات السلبية كانعكاس لعمليات التبادل الاجتماعي. كما سعت المنظمات أيضاً لتوفير العوامل المهيئة للتوحد التنظيمي، وشعور العاملين بتوحد هويتهم الذاتية مع هوية المنظمة كانعكاس لعمليات الهوية الاجتماعية. ومن الناحية العلمية، قام العديد من الباحثين أيضاً بدراسة الظاهرة للتعرف على المسببات والنواتج؛ حيث اعتمد البعض منهم على مدخل التبادل الاجتماعي (e. g. Kurtosis et al., 2015; Maertz, et al., 2007, Rhoades & Eisenberger, 2002)، بينما اعتمد البعض الآخر على مدخل الهوية الاجتماعية (e.g. Baran & Giderler, 2017; Yildiz, 2018). كما

قام بعض الباحثين الآخرين بعمل تكامل بين كلا المدخلين (Sluss, et al., 2008; Tavares, et al., 2016; Van Knippenberg, et al., 2007; Zagenczyk, et al., 2011)، حيث يعتمد ميل العاملين لتبادل المعاملات مع المنظمة في هذه الحالة على المدى الذي يقوم فيه العاملون بتوحيد هويتهم الذاتية مع هوية المنظمة (Van Knippenberg, 2012).

ويمكن في هذا السياق الإشارة أيضا إلى قيام العديد من الباحثين بدراسة بعض العوامل المؤثرة على ظاهرة الانسحاب، (والمتمثلة في الدعم التنظيمي المدرك، والتوحد التنظيمي، والثقة في المنظمة، وهي المتغيرات محل اهتمام الدراسة الحالية)؛ حيث قامت بعض هذه الدراسات باستخدام مدخل التبادل الاجتماعي لاختبار أثر الدعم التنظيمي المدرك على العديد من النواتج السلوكية والاتجاهات مثل الرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتحقيق رفاهية العاملين، وسلوكيات الانسحاب، والتوحد التنظيمي، والثقة في المنظمة (Caesens, et al., 2017; Kurtosis, et. al., 2015; Narang & Singh, 2012) و(الشنطي، ٢٠١٥). وتناولت بعض الدراسات الأخرى متغير الثقة في المنظمة، وعلاقته بسلوكيات الانسحاب (e. g. Chen, et al., 2005; Polat, 2010)، كما تناولت العديد من الدراسات متغير التوحد التنظيمي بالدراسة والتحليل، باستخدام مدخل الهوية الاجتماعية (e. g. Baran & Giderler, 2017; Marique, et al., 2012; Yildiz, 2018) بينما قامت بعض الدراسات القليلة بدراسة ظاهرة الانسحاب من خلال التكامل بين مدخلي التبادل الاجتماعي، والهوية الاجتماعية (Van Knippenberg, et al., 2007).

وعلى الرغم من توافر هذه الدراسات التي تؤكد على أهمية دور الدعم التنظيمي المدرك في الإسهام في زيادة السلوكيات الإيجابية للعاملين، وتقليل الممارسات السلبية (مثل سلوكيات الانسحاب)، بالإضافة إلى قيام بعض الدراسات الحديثة باختبار الآليات التي يؤثر من خلالها الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات

واتجاهات العاملين (e. g. Baran & Giderler, 2017; Caesens, et. al., 2017; Kurtesis, et. al., 2015; Yildiz, 2018) إلا أنه ما تزال هناك حاجة إلى قيام الباحثين باختبار الآليات والعمليات التي يمكن أن يؤثر من خلالها الدعم التنظيمي المدرك على هذه السلوكيات (التمثلة في زيادة التوحد التنظيمي، وتقليل ممارسات الانسحاب)، بالإضافة إلى دراسة بعض المتغيرات الوسيطة التفاعلية التي تعمل على تقوية العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك، وبين هذه السلوكيات الإيجابية للعاملين (Kurtesis, et. al., 2015).

وتحقيقاً لهذا الأمر، تحاول الدراسة الحالية الإسهام في التعرف على العوامل المؤثرة على سلوكيات الانسحاب، والظروف والمواقف التي يمكن أن تسهم في القضاء على هذه المشكلة، والحد من آثارها السلبية. وترى أن برامج الدعم التنظيمي يمكن أن تعمل على زيادة التوحد التنظيمي لدى العاملين، الأمر الذي يمكن أن يسهم في الحد من ممارسات الانسحاب، كما تعد الثقة في المنظمة من أهم الظروف (المتغيرات التفاعلية) التي يمكن أن تسهم في زيادة التوحد التنظيمي، وتقليل ممارسات الانسحاب.

وتنقسم الدراسة إلى خمسة أقسام، يتناول القسم الأول مشكلة وهدف الدراسة، والإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة، والفروض وإطار الدراسة. ويوضح القسم الثاني تصميم الدراسة، ويشتمل على عينة الدراسة، وقياس المتغيرات، وبيانات الدراسة، وأداة وطريقة جمع البيانات، وأساليب تحليل البيانات، واختبارات الصدق والثبات، ثم يقدم القسم الثالث عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة واختبارات الفروض، ويتناول القسم الرابع مناقشة هذه النتائج، وأخيراً يتناول القسم الخامس التوصيات، وحدود الدراسة والدراسات المستقبلية.

مشكلة الدراسة

تمثل سلوكيات الانسحاب احدى المشكلات الأساسية التي تعاني منها المنظمات، والتي تستدعي توجيه الجهود الجادة والفعالة نحو تحسين البيئة التنظيمية للحد من هذه السلوكيات، وبما يساعد على تلافي المشاكل المترتبة عليها. ويتطلب حل مشكلة الانسحاب مزيداً من الاهتمام البحثي الموجه نحو دراسة الأسباب، والعمليات، والنواتج المترتبة على هذه الظاهرة السلبية؛ فمن الناحية العلمية، تعد البحوث من الوسائل الهامة للتعرف على العوامل المؤثرة على سلوكيات الانسحاب، وكيفية تقديم البرامج والاصلاحات التي تعمل على القضاء عليها، والحد من آثارها. بالإضافة إلى ضرورة قيام الممارسين والقائمين على المنظمات بتوجيه الجهود لحلها من الناحية العملية؛ حيث تمثل الإصلاحات التي تقوم بها المنظمات على المستوى المؤسسي والبشري، والموجهة لتحسين ظروف العمل، وتقديم الدعم التنظيمي، من أهم العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين سلوكيات العاملين، وتعمل هذه الإصلاحات على تهيئة الظروف والمواقف الملائمة التي تدعم هذه السلوكيات الإيجابية. وكما سبقت الإشارة إليه، يمثل مدخل التبادل الاجتماعي، ومدخل الهوية الاجتماعية من أهم المداخل التي يمكن الاعتماد عليها لدراسة هذه الظاهرة.

وبمراجعة الأدبيات السابقة، للتعرف على كيفية تناول ظاهرة الانسحاب والعوامل المؤثرة عليها، والتوصل إلى الفجوات البحثية التي تحتاج إلى المزيد من الدراسة للحد من هذه الظاهرة، توصلت الدراسة الحالية إلى أن كلا من الدعم التنظيمي المدرك، والتوحد التنظيمي، والثقة في المنظمة تعد من أهم المتغيرات التي يمكن أن تسهم في تقليل هذه الظاهرة؛ فقد أشارت نتائج هذه البحوث إلى أن برامج الدعم التنظيمي المقدمة للعاملين تعد من أهم الوسائل لتحسين سلوكيات واتجاهات العاملين، وتقليل السلوكيات والممارسات السلبية، حيث تناولت هذه الدراسات السابقة في معظمها أنواعاً محددة من الانسحاب، والمتمثلة في الغياب والرغبة في ترك

العمل ومعدل الدوران الفعلي (eg. Dawley, et al., 2010; Eisenberger, et al., 2002; Eisenberger, et al., 1986; Foong-Ming, 2008, Hussain & Asif, 2012; Maertz, et al., 2007; Rhoades et al., 2001; Shen et al., 2014)، كما تناولت بعض الدراسات الأخرى العديد من المتغيرات المستقلة والوسيلة للتعرف على العوامل المؤثرة على الانسحاب مثل المعايير، والرضا الوظيفي، والهوية التنظيمية Organizational Identity، والمكانة التنظيمية Organizational Prestige، وأنشطة الموارد البشرية، والدعم التنظيمي المدرك، والتوحد التنظيمي، ودعم المشرف المدرك، والالتزام التنظيمي (eg. DeConinck & Johnson, 2009; Dick, et al., 2004; Griepentrog, et al., 2012; Hussain & Asif, 2012; Foong-Ming, 2008)، بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة على التوحد التنظيمي، والنتائج المترتبة عليه (eg. Kurtesis, et al., 2015; Marique, et al., 2012; Sluss, et al., 2008; Zagenczyk, et al., 2011).

وقد تم أيضا دراسة دور الثقة على العديد من الأطراف المرجعية الأخرى مثل الثقة في المدير والثقة في الزملاء (DeConinck, 2011; Erturk, 2010; Schaubroeck, et al., 2013)، بالإضافة إلى دراسة الثقة التنظيمية في سياق مختلف ونماذج مختلفة (Chen, et al., 2005; Polat, 2010; Narang & Singh, 2012)، كما توجد بعض الدراسات العربية التي تناولت بعض المتغيرات الأخرى مثل العلاقة بين العدالة التنظيمية المدركة والرغبة في ترك العمل (بن سماعيلي، 2017)، والعلاقة بين الثقة التنظيمية وبين سلوك المواطنة التنظيمية (الطريف، 2015).

ويمكن الإشارة في هذا السياق أيضا إلى أن معظم هذه الدراسات قد اعتمدت على مدخل التبادل الاجتماعي (e. g. Kurtesis et al., 2015; Maertz, et al., 2007)، وبعض الدراسات الأخرى قد اعتمدت على مدخل الهوية

الاجتماعية (e. g. Baran & Giderler, 2017; Yildiz, 2018)، إلا أنه يوجد ندرة في الدراسات التي قامت بالاستناد إلى المدخلين، والجمع بينهما لتفسير العلاقات، من خلال دراسة أثر كل من الدعم التنظيمي، والتوحد التنظيمي (Sluss, et al., 2008; Tavares, et al., 2016; Van Knippenberg, et al., 2007; Zagenczyk, et al., 2011). وقد أشار (Van Knippenberg, et al., 2007) في هذا السياق إلى أهمية توافر المزيد من الدراسات التي تعمل على وضع التكامل بين وجهتي النظر في الاعتبار، كما أشار (Marique, et al., 2012) إلى أهمية دراسة المزيد من المتغيرات الوسيطة التفاعلية التي تفسر ظاهرة الانسحاب.

ويتضح من العرض السابق، أنه على الرغم من أهمية دراسة هذه الظاهرة السلبية، والعوامل المؤثرة عليها، وتوافر العديد من الدراسات التي تناولت العوامل محل اهتمام الدراسة، إلا أن التركيز على التكامل بين آليات التبادل الاجتماعي، وبين الهوية الاجتماعية ما يزال يحتاج للمزيد من البحث والدراسة، للتعرف على العمليات التي يتم من خلالها تقليل ظاهرة الانسحاب، بالإضافة إلى أهمية التعرف على الظروف والمواقف التي يمكن أن تسهم في تقليل هذه الظاهرة السلبية.

كما يتضح أيضا أنه على الرغم من توافر العديد من الدراسات التي تناولت ظاهرة الانسحاب وخاصة في السنوات الأخيرة (e. g. Baran & Giderler, 2017; Yildiz, 2018)، و(بن سماعيل، ٢٠١٧، الطريف، ٢٠١٥)، فقد توصلت الدراسة الحالية إلى وجود العديد من الفجوات المتمثلة في تركيز هذه الدراسات على بعض أنواع الانسحاب فقط (مثل الرغبة أو النية لترك العمل، ومعدل الدوران الفعلي)، بالإضافة إلى التركيز فقط على بعض المتغيرات الوسيطة والوسيطة التفاعلية (مثل الهوية التنظيمية، والرضا الوظيفي، والمكانة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، ودعم المشرف المدرك)، وتأكيد هذه الدراسات على توافر الأثر الإيجابي للدعم التنظيمي المدرك على الثقة التنظيمية، والأثر الإيجابي للثقة التنظيمية على

الدعم التنظيمي المدرك، إلا أن هذه الدراسات لم تتناول الدور الوسيط للتوحد التنظيمي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين العديد من الأنواع الأخرى من الانسحاب (والمتمثلة في عدم الالتزام بدرجة كبيرة بالحضور للعمل يوميا في الوقت المحدد، وعدم الإبلاغ مسبقا عن الحضور للعمل في حالة الغياب، وسلوكيات التأخير عن العودة للعمل بعد انتهاء فترات الراحة في الوقت المحدد)، بالإضافة إلى أنها لم تتناول الدور الوسيط التفاعلي للثقة في المنظمة في التأثير على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي.

وبناء على ما سبق، ومن منطلق أهمية الظاهرة ونتائجها السلبية في الواقع العملي، ومن منطلق أهمية المساهمة في سد الفجوات البحثية السابقة للحد من تقادم سلوكيات الانسحاب، وبناء على قيام (Yildiz, 2018) بالإشارة إلى أن التوحد التنظيمي يمثل هيكلا مفيدا لفهم علاقات التبادل بين الفرد وبين المنظمة، حيث أن زيادة توحد الفرد مع المنظمة يؤثر ايجابيا على توجيه تصرفه وسلوكه لتحقيق مصلحة المنظمة، والنظر إليها على أنها مصلحته، وبناء أيضا على قيام (Van Knippenberg, 2012) بالإشارة إلى أن ميل العاملين لتبادل المعاملات مع المنظمة يعتمد على المدى الذي يقوم فيه العاملون بتعريف هويتهم الذاتية مع هوية المنظمة، أي على التوحد التنظيمي، بالإضافة إلى أن التوحد التنظيمي يمكن أن يلعب دورا هاما في عملية التبادل الاجتماعي (Shen et al., 2014)، فإن الدراسة الحالية تحاول سد هذه الفجوات السابق الإشارة إليها، والاسهام في الإضافة لمدخل التكامل، استنادا إلى الأساس النظري لكل من آليات التبادل الاجتماعي ونظرية الدعم التنظيمي، والهوية الاجتماعية والتوحد التنظيمي.

ويتم ذلك عن طريق دراسة العمليات التي يمكن من خلالها أن يؤثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب (من خلال التعرف على الدور الوسيط للتوحد التنظيمي)، ودراسة الظروف والمواقف التي تؤثر على تقليل هذه الظاهرة (من خلال التعرف على دور التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الثقة في المنظمة)؛ فقد

افتترضت الدراسة الحالية أن الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يؤدي إلى تقليل سلوكيات الانسحاب، وأن ميل العاملين لتبادل المعاملات مع المنظمة التي قدمت لهم برامج الدعم التنظيمي سوف يتم اعتمادا على التوحد التنظيمي؛ أي أن توفير الدعم التنظيمي للعاملين يمكن أن يؤدي إلى زيادة التوحد التنظيمي، الأمر الذي يمكن أن يساهم بالتالي في تقليل سلوكيات الانسحاب لدى العاملين، بالإضافة إلى أن توافر ثقة هؤلاء العاملين في المنظمة يمكن أن يساهم في تقوية العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي. ويتم ذلك بالتطبيق على أحد أهم القطاعات الحيوية التي قامت بعمل بعض الإصلاحات المؤسسية والبشرية في السنوات الأخيرة مثل تقديم الدعم، والمتمثل في قطاع النسيج والملابس الجاهزة، للتعرف على مدى مساهمة هذا الدعم في تقليل ظاهرة الانسحاب بشكل فعلي، من خلال اختبار الآثار المترتبة على تقديم الدعم والإصلاحات في هذا القطاع.

وبناء على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

١. هل يؤثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب التي يمارسها العاملون؟
٢. هل يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيرا عكسيا على سلوكيات الانسحاب من خلال زيادة التوحد التنظيمي؟
٣. هل تؤثر الثقة في المنظمة (كوسيط تفاعلي) على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي؟

هدف الدراسة

يتمثل هدف الدراسة في الإضافة إلى حصيلة الدراسات التي تناولت إحدى الظواهر التنظيمية السلبية، والمتمثلة في سلوكيات الانسحاب؛ حيث تهدف إلى دراسة هذه السلوكيات من خلال التعرف على العوامل المؤثرة عليها (والمتمثلة في الدعم التنظيمي المدرك، والتوحد التنظيمي، والثقة في المنظمة). ويتم ذلك من خلال دراسة

الأثر الإجمالي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب، ودراسة العمليات التي يؤثر الدعم التنظيمي المدرك من خلالها على سلوكيات الانسحاب (من خلال اختبار الدور الوسيط للتوحد التنظيمي). بالإضافة إلى التعرف على الظروف التي يكون فيها الدعم التنظيمي المدرك أكثر تأثيراً على زيادة التوحد التنظيمي (من خلال اختبار دور الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي).

أهمية الدراسة

يمكن توضيح أهمية الدراسة الحالية في الأهمية الأكاديمية والتطبيقية كما يلي:

أولاً: الأهمية الأكاديمية

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في محاولة التأكيد على أهمية دراسة سلوكيات الانسحاب والتعرف على العوامل المؤثرة عليها، حيث تعد إحدى الدراسات القلائل التي تقوم بعمل التكامل بين آليات التبادل الاجتماعي ونظرية الدعم التنظيمي المدرك، وبين مدخل الهوية الاجتماعية ونظرية الهوية الاجتماعية، وتطبيق هذه النظريات من خلال:

١. اختبار الأثر الإجمالي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب التي يمارسها العاملون.
٢. اختبار الأثر الوسيط للتوحد التنظيمي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب.
٣. اختبار أثر الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية فيما يلي:

١. توجيه انتباه المنظمات لأهمية الحد من الممارسات السلبية التي يمارسها العاملون والمتمثلة في سلوكيات الانسحاب، من خلال تقديم برامج الدعم التنظيمي للعاملين، وزيادة شعورهم بأهمية هذا الدعم، الأمر الذي يمكن أن يساهم بالتالي في تقليل سلوكيات الانسحاب.
٢. أهمية توافر شعور العاملين بالتوحد التنظيمي، أي توحد هويتهم مع هوية المنظمة. وتوافر العوامل الإيجابية التي تؤدي إلى زيادة هذا التوحد مثل الدعم التنظيمي، الأمر الذي يمكن أن يساهم في حل مشكلة سلوكيات الانسحاب لدى العاملين.
٣. إثارة انتباه القائمين على المنظمات إلى أهمية توافر ثقة العاملين في المنظمة، وتفاعلها مع الدعم التنظيمي، الأمر الذي يمكن أن يساهم في زيادة شعور العاملين بالتوحد التنظيمي، وبالتالي تقليل ممارسات العاملين السلبية المتمثلة في سلوكيات الانسحاب.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

وكما سبقت الإشارة إليه، يمكن الاستعانة بمدخلين أساسيين عند محاولة فهم وتفسير العلاقة بين الأفراد وبين المنظمة، وفيما يلي يتم عرض المدخلين وكيفية التكامل بينهما، بالإضافة إلى عرض الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والتوصل إلى فروض الدراسة:

الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات الانسحاب

تعد نظرية التبادل الاجتماعي مدخلا هاما وأساسيا لفهم وتفسير والحفاظ على العلاقات الجيدة بين العاملين والمنظمات، كما يعد معيار التبادل أساسا لهذه النظرية، حيث يشير إلى استجابة العاملين بصورة ايجابية للمعاملات الجيدة من قبل

المنظمة (Blau, 1964; Gouldner, 1960). ويعتمد الدعم التنظيمي المدرك على نظرية التبادل الاجتماعي، حيث يقوم العاملون بمساعدة المنظمة على الوصول لأهدافها، ويتوقعون في المقابل أن قيامهم بهذه الجهود لتحقيق هذه الأهداف سوف يؤدي إلى حصولهم على العديد من المزايا والمنافع (Kurtessis, et. al., 2015).

وقد حظيت نظرية الدعم التنظيمي بالاهتمام من قبل الباحثين، واختبار العلاقة بين المدير والعاملين (Eisenberger, et al., 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002)، باستخدام نظرية التبادل الاجتماعي (Blau, 1964)، ومعيار التبادل (Gouldner, 1960)؛ حيث تتأثر اتجاهات العاملين وسلوكياتهم بمدركاتهم العامة بشأن الاهتمام والرعاية والدعم الذي تقدمه لهم المنظمة. ويشعر العاملون بأنهم ملزمون بتبادل هذه العلاقة مع المنظمة من خلال المزيد من الجهد والولاء (Eisenberger, et al., 1986; Eisenberger, et al., 1997; Eisenberger, et al., 2001).

ويشير (Foong-Ming, 2008) في هذا الصدد إلى أن نظرية الدعم التنظيمي المدرك تشير إلى أن الالتزام المتبادل بين العاملين وبين المدير تبدأ بقيام المنظمة بتقديم مناخ الدعم والرعاية والاهتمام للعاملين، وبالتالي يقوم العاملون بتبادل العلاقات من خلال شعورهم بأنهم مرتبطون بالمنظمة، كما يقومون بتحقيق أهدافها. وتتوقع نظرية التبادل الاجتماعي أن تبادل المعاملات الطيبة يمكن أن يزداد في حالة ما إذا كان الطرف المستقبل للموارد في حاجة ماسة لها، وتكون ذات قيمة بالنسبة له (Blau, 1964; Eisenberger, et al., 1997).

ويمكن الإشارة إلى أنه وفقا لنظرية الدعم التنظيمي، يمكن تعريف الدعم التنظيمي المدرك على أنه يمثل "مدركات العاملين لكيفية قيام المنظمة بتقدير جهودهم ومساهماتهم، بالإضافة إلى تحقيق مصالحهم، مما يؤدي إلى زيادة شعورهم باشباع الاحتياجات الاجتماعية والنفسية الخاصة بهم، كما يمكنهم أيضا تقدير كيفية

قيام المنظمة بمكافأتهم في مقابل جهودهم وأدائهم لأعمالهم في المنظمة". وتمثل النظرية أساسا مفيدا لدراسة العلاقة بين العاملين وبين المنظمة، حيث يعتمد ادراك العاملين للدعم التنظيمي على مدى توفير المنظمة للمعاملات الجيدة بالنسبة لهم (Eisenberger, et. al., 1986; Eisenberger & Stinglhamber, 2002; Rhoades & Eisenberger, 2011). وتقتضى نظرية الدعم التنظيمي أن الدعم التنظيمي المدرك يساعد العاملين على تبادل التصرفات والسلوكيات الايجابية مع المنظمة، وأن تبادل التصرفات الإيجابية بين العاملين والمنظمة يؤدي إلى تقوية العلاقات بين هؤلاء العاملين ومنظماتهم (Eder & Eisenberger, 2008).

ومن هذا المنطلق، وفقا للتبادل الاجتماعي، ومعيار التبادل، ترى الدراسة الحالية أن الدعم التنظيمي المدرك يعمل على تقوية العلاقات والسلوكيات الايجابية بين العاملين والمنظمة، الأمر الذي يشير إلى أن توافر الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يؤدي إلى تقليل السلوكيات السلبية التي يقوم بها العاملون، والمتمثلة في سلوكيات الانسحاب.

ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى أن سلوك الانسحاب يشير إلى قيام العاملين بتخفيض مشاركتهم الفعالة في المنظمة". ويمكن أن تتمثل هذه السلوكيات في التأخير، والغياب، وزيادة معدل دوران العمالة أي ترك العمل، والعكس صحيح، حيث تعد رغبة العاملين في الحفاظ على عضويتهم في المنظمة، والحضور العالي، والالتزام في المواعيد من الوسائل الهامة لتبادل المنافع مع المنظمة نتيجة للدعم التنظيمي المدرك (Rhoades & Eisenberger, 2002). وقد أشار (Kurtosis, et al., 2015) إلى أن العاملين الذين لديهم دعم تنظيمي مدرك عالي، يكونون أقل ممارسة لسلوك الانسحاب مع المنظمة. وافترض الباحثون أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط عكسيا بالنوايا والتصرفات المرتبطة بسلوكيات الانسحاب من المنظمة.

وتقوم الدراسة الحالية باستخدام تعريفي الدعم التنظيمي المدرك، وسلوكيات الانسحاب السابق الإشارة إليهما (Eisenberger, et. al., 1986; Eisenberger & Stinglhamber, 2011; Rhoades & Eisenberger; 2002).

واستنادا إلى آليات التفاعل الاجتماعي، ومعيار التبادل، ونظرية الدعم التنظيمي، تشير نتائج العديد من الدراسات إلى ارتباط الدعم التنظيمي المدرك ارتباطا عكسيا وسلوكيات الانسحاب، فقد توصل (Rhoades & Eisenberger, 2002) إلى وجود علاقة عكسية متوسطة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب. وكانت النتيجة أقوى في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الرغبة في ترك المنظمة، ويليهما العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب الخاصة بترك المنظمة. كما أشارت العديد من الدراسات الأخرى إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين النوايا لترك العمل (Dawley, et al., 2010; Foong-Ming, 2008, Hussain & Asif, 2012; Maertz, et al., 2007; Perryer et al., 2010; Riggle, et al., 2009; Shen et al., 2014)، وكذلك علاقة سلبية معنوية بين التفاعل بين كل من الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي وبين النوايا لترك العمل (Perryer et al., 2010)، وأن الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى تقليل الغياب (Eisenberger, et al., 1986)، وأن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر على معدل دوران العمالة (Eisenberger, et al., 2002; Rhoades et al., 2001).

كما توصل (Kurtesis, et al., 2015) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط طرديا بالرغبة في البقاء داخل المنظمة، ويرتبط عكسيا بالنية لترك العمل، والغياب، والبحث عن وظيفة، ومعدل الدوران. وعلى عكس التوقعات، فإن الدعم التنظيمي المدرك لم يرتبط بالتأخير. وأشار (Loi, et al., 2006) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر عكسيا على النية لترك العمل، وتوصل (Maertz et al., 2007) إلى

أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر على معدل الدوران من خلال الالتزام التنظيمي العاطفي. بينما أشار (Lew, 2009) إلى نتيجة غير متوقعة، وتتمثل في عدم وجود علاقة تأثير مباشرة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين نوايا العاملين لترك العمل، ويمكن تبرير هذه النتيجة غير المتوقعة بأن الأكاديميين المستقضى منهم سوف يتبادلون المعاملات الطيبة مع المنظمة من خلال الالتزام الأعلى، وتنمية الشعور بالواجب نحو المنظمة، والاهتمام بمصلحتها ومساعدتها في تحقيق أهدافها، إلا أنهم لن يقوموا بتبادل المعاملات مع المنظمة من خلال الاحتفاظ بعضويتهم فيها، ويعني ذلك أن هؤلاء الأكاديميين سوف يظل لديهم الرغبة في ترك المنظمة على الرغم من قيامها بتقديم الدعم لهم. ويشير (Foong-Ming, 2008) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط بممارسات الموارد البشرية، وأن الآليات (أي الكيفية) التي يؤثر الدعم التنظيمي المدرك من خلالها على ممارسات الموارد البشرية، وآلية تفسير النوايا لترك العمل مازالت تحتاج للمزيد من الاختبار.

ويلاحظ من العرض السابق للدراسات التي تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب، أن معظم هذه الدراسات قد قامت بالتركيز على الأنماط الأكثر شيوعاً لسلوكيات الانسحاب والتمثلة في الغياب، والرغبة أو النية في ترك العمل، ومعدل الدوران الفعلي، بينما تقوم الدراسة الحالية بالتركيز على عدة أشكال أخرى من الانسحاب، تتمثل في عدم الالتزام المتزايد بالحضور للعمل يومياً في الوقت المحدد، وعدم الإبلاغ مسبقاً عن الحضور للعمل في حالة الغياب، وسلوكيات التأخير عن العودة للعمل بعد انتهاء فترات الراحة في الوقت المحدد.

وبناء على ما سبق، واستناداً إلى الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب، وعلى الأساس النظري لنظريتي الدعم التنظيمي والتبادل الاجتماعي، تفترض الدراسة الحالية أن العاملين سوف يقومون بتبادل السلوكيات الجيدة مع المنظمة، وتقليل الممارسات السلبية لسلوكيات

الانسحاب في حالة توافر الدعم التنظيمي. ويمكن بالتالي التوصل إلى صياغة الفرض الأول للدراسة كما يلي:
الفرض الأول: يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيرا عكسيا على سلوكيات الانسحاب الخاصة بالعاملين.

التوحد التنظيمي كوسيط بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب

يشير التوحد التنظيمي إلى "مدرجات الفرد بشأن الانتماء لجماعة معينة" (Ashforth & Mael, 1989). ويمثل التوحد التنظيمي نوعا خاصا من التوحد الاجتماعي Organizational Identification، كما يمثل مدخل الهوية الاجتماعية أساسا نظريا هاما لتحليل السلوكيات والاتجاهات التي تؤثر على التوحد التنظيمي (Baran, 2018; Yildiz, 2017; Giderler, 2017). وطبقا لنظرية الهوية الاجتماعية، يميل الأفراد لتصنيف أنفسهم والآخرين داخل الجماعات والتصنيفات الاجتماعية المختلفة. وهم بهذه الطريقة ينظمون بيئتهم الاجتماعية، ويضعون أنفسهم والآخرين في هذا الإطار (Tajfel, 1978). ولأن الأفراد يكونون مدفوعين لتقدير الذات، فإنهم يميلون إلى تعريف أنفسهم مع الجماعات التي يعتقدون أنها جماعات ايجابية (Tajfel & Turner, 1985; Turner, 1986). ويتصرفون بالتالي بشكل يدعم هذه الجماعات (Ashforth & Mael, 1989; Mael & Ashforth, 1992). وكلما زاد تعريف الفرد لنفسه بالنسبة للمنظمة التي ينتمي إليها، كلما توحدت قيم ومعايير المنظمة مع قيم واهتمامات العاملين، الأمر الذي يدفع العاملين للمساهمة في المصلحة الجماعية (Ashforth & Mael, 1989). ويضيف (Baran & Giderler, 2017) أنه بناء على هذا التصنيف، يدرك الأفراد أنفسهم على أنهم رموز أو أعضاء حقيقيين لجماعة معينة، ويتكون لديهم الشعور بالانتماء إليها. ويشير مسلم (2006) إلى أن التوحد التنظيمي يعني قيام العاملين بتعريف أنفسهم

كأعضاء في المنظمات التي يعملون بها بدرجة أعلى من تعريف أنفسهم كأعضاء في منظمات أخرى.

وفي عدة محاولات لتعريف التوحد التنظيمي، أشار (Ashforth & Mael, 1989) إلى أنه "الانتماء التنظيمي، والمدرجات بشأن كون الفرد جزءاً من المنظمة"؛ أي هو "مدى الانفتاح مع تجمعات بشرية معينة، والانتماء العالي لها"، كما يشير (Haslam, 2004) إلى أن التوحد هو "حالة مستمرة نسبياً، تعكس ميل الفرد إلى تعريف نفسه كعضو في جماعة اجتماعية معينة". وقد عرفه (Dutton, et al., 1994) أيضاً على أنه "مستوى توحد الفرد مع نفس الاتجاهات التي يعتقد الفرد أنها تميز المنظمة"، حيث ترغب المنظمات في العمل مع الأفراد الذين يتوحدون معها حتى يمكنها تحقيق أهدافها طويلة الأجل.

ويلاحظ من التعريفات السابقة أنها تركز على درجة تحديد هوية الفرد لذاته مع هوية المنظمة. وتقوم الدراسة الحالية باستخدام التعريف الذي قدمه (Ashforth & Mael, 1989)، حيث يخدم أهداف الدراسة، ويشير إلى مدى الانفتاح أو الانتماء لمجموعات معينة من الأفراد أو المنظمات.

وقد قامت بعض الدراسات بعمل التكامل بين وجهتي نظر التفاعل الاجتماعي والهوية الاجتماعية لدراسة التوحد التنظيمي، فقد أشارت دراسة (Van Knippenberg, et al., 2007) إلى أن سلوك الانسحاب يكون مشروطاً بعمليات التبادل الاجتماعي، والهوية الاجتماعية؛ أي أن تقييم علاقة التبادل مع المنظمة (والمتمثل في الدعم التنظيمي المدرك)، بالإضافة إلى توفر التوحد التنظيمي، ومدى تفاعلهم مع بعضهم البعض يساهم في التنبؤ بسلوك الانسحاب من الوظيفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر على الغياب من خلال التوحد التنظيمي، بالإضافة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك والتوحد التنظيمي يتفاعلان للتنبؤ بسلوكيات الانسحاب من المنظمة؛ حيث يؤثر التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك (ممثلًا في دعم المشرف المدرك كمثل عن المنظمة) وبين التوحد

التنظيمي على نوايا العاملين لترك العمل. كما توصل (Sluss, et al., 2008) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى زيادة جاذبية المنظمة، الأمر الذي يعمل على زيادة توحيد العاملين مع المنظمة، وأشار (Zagenczyk et al., 2011) أيضا إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر على التوحد التنظيمي، وأن فهم العمليات التي يقوم العاملون من خلالها بتوحيد هويتهم الشخصية مع هوية المنظمة يعد من أهم العوامل التي تساعد في بناء العلاقات الايجابية بين الموظف والمدير. وقد توصل (Shen et al., 2014) إلى أن التوحد التنظيمي يتوسط جزئيا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين نواتج العمل المتمثلة في نوايا العاملين لترك العمل، حيث أشاروا إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يمثل اطارا تفسيريا هاما لفهم العلاقة بين العاملين وبين المنظمة، وأن التوحد التنظيمي يمكن أن يلعب دورا هاما في عملية التبادل الاجتماعي. وأنه على الرغم من ذلك، توجد اختبارات تجريبية قليلة بشأن الدور الوسيط لعمليات الهوية الاجتماعية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين السلوكيات والنواتج المرغوبة.

وعلى صعيد آخر، قامت العديد من الدراسات باستخدام نظرية الهوية الاجتماعية لتفسير الأسباب المؤثرة على التوحد التنظيمي، والآثار المترتبة عليه، مثل أثر المكانة التنظيمية على التوحد التنظيمي (Yildiz, 2018)، وأثر التوحد التنظيمي للعاملين على مدركاتهم بشأن العدالة التنظيمية والصمت التنظيمي (Baran & Giderler, 2017)، وأثر القيادة التحويلية والتبادلية على التوحد التنظيمي من خلال التوجه الابتكاري والتوجه بالأهداف (Xenikou, 2017).

كما قامت العديد من الدراسات بتناول العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي، بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بين التوحد التنظيمي وبين سلوكيات الانسحاب. وفيما يلي يتم عرض هذه الدراسات:

أثر الدعم التنظيمي المدرك على التوحد التنظيمي

توصل (Armeli, et al., 1998) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر على التوحد التنظيمي، كما أشار (Kurtosis, et al., 2015) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط بدرجة كبيرة بالتوحد التنظيمي، ويتم ذلك اعتمادا على نظرية الدعم التنظيمي، والتبادل الاجتماعي، حيث يقوم العاملون ذوو الدعم التنظيمي المدرك العالي بتعريف أنفسهم بدرجة أعلى مع المنظمة، ويكون لديهم التزام عاطفي بدرجة أكبر، كما يكون لديهم شعور بالواجب لتنمية أهدافها، وهم بالتالي يكونون أقل ممارسة لسلوك الانسحاب. وتوصل (Marique, et al., 2012) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر ايجابيا على التوحد التنظيمي، بالإضافة إلى أن التوحد التنظيمي يتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الالتزام العاطفي، وأن المكانة التنظيمية تلعب دور الوسيط التفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي. وأشار (Ashforth, et al., 2008) في هذا الصدد إلى أن السبب الرئيسي لارتباط الدعم التنظيمي المدرك بالتوحد التنظيمي هو أن التوحد التنظيمي يمثل النتيجة العملية التي يبحث فيها العاملون عن فهم أنفسهم بالنسبة للمنظمة. ويمكن في هذا السياق الإشارة أيضا إلى وجود علاقة طردية بين الدعم الاجتماعي في العمل وبين التوحد التنظيمي (Wiesenfeld, et al., 2001) ، وأن الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى زيادة جاذبية المنظمة، وبالتالي زيادة ميل العاملين للتوحد مع المنظمة (Eisenberger & Stinglhamber, 2011). بالإضافة إلى الدراسات التي توصلت إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر تأثيرا ايجابيا على التوحد التنظيمي (Ashforth & Mael, 1989; Bell & Menguc, 2002; Edwards, 2009; Edwards & Pecci, 2010; Erturk, 2010; Gillet, et al., 2013; Rhoades & Eisenberger, 2002; Sluss, et al., 2008; Zagenczyk et al., 2011).

أثر التوحد التنظيمي على سلوكيات الانسحاب

توصل (Cole & Bruch, 2006) إلى أن التوحد التنظيمي يؤثر عكسيا على النوايا لترك العمل، وتختلف هذه النتيجة في قوة العلاقة حسب المركز الوظيفي، كما أشار (Van Knippenberg, et al., 2007) إلى أن التوحد التنظيمي يؤثر على سلوكيات الانسحاب لسببين، يتمثل أولهما في أن زيادة تعريف الفرد لنفسه مع المنظمة يؤدي إلى زيادة ارتباطه بالمنظمة، ويتمثل الثاني في أن سلوك الانسحاب لا يكون في مصلحة المنظمة، بينما يدفع التوحد التنظيمي العاملين للعمل لمصلحتها ولتحقيق أهدافها، وتوصلوا إلى أن التوحد التنظيمي يؤثر سلبا على الانسحاب. وأشار (Griepentrog, et al., 2012) أيضا إلى أن التوحد التنظيمي يؤثر على سلوك الانسحاب (من أنشطة الاستقطاب)، وأن توحد هوية العاملين مع هوية المنظمة، وتقييمهم للعلاقة بينهم وبين المنظمة يمكن أن يؤثر على سلوكهم الانسحابي (المتمثل في الغياب، والنوايا لترك العمل) (Eisenberger, et al., 1986; Mael & Ashforth, 1995).

ويلاحظ من العرض السابق أن بعض هذه الدراسات قد اعتمد على مدخل الهوية الاجتماعية (e. g. Rhoades & Eisenberger, 2002)، وأن البعض الآخر قد اعتمد على التكامل بين المدخلين (e. g. Van Knippenberg, et al., 2011; Zagenczyk et al., 2007)، للتعرف على أثر الدعم التنظيمي المدرك على التوحد التنظيمي، وأثر التوحد التنظيمي على سلوكيات الانسحاب. كما يلاحظ أيضا أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين التوحد التنظيمي وبين سلوكيات الانسحاب تعد قليلة، وأنها تحتاج إلى المزيد من الاختبار، بالإضافة إلى أنها قد تناولت أنواعا محددة فقط من سلوكيات الانسحاب (والمتمثلة في النوايا لترك العمل، والانسحاب من أنشطة الاستقطاب). وبناء على استعراض الدراسات السابقة، والتي

أشارت إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر ايجابيا على التوحد التنظيمي، وأن التوحد التنظيمي يؤثر عكسيا على سلوكيات الانسحاب، وبناء على قيام (Yildiz, 2018) بالإشارة إلى أن التوحد التنظيمي يمثل هيكلًا مفيدًا لفهم علاقات التبادل بين الفرد وبين المنظمة، فكلما زاد توحد الفرد مع المنظمة، كلما زاد تصرفه وسلوكه لتحقيق مصلحة المنظمة، والعمل على أنها مصلحته، وبناء أيضا على قيام (Van Knippenberg, 2012) بالإشارة إلى أن ميل العاملين لتبادل المعاملات مع المنظمة يعتمد على المدى الذي يقوم فيه العاملون بتعريف هويتهم الذاتية مع هوية المنظمة، بالإضافة إلى أن التوحد التنظيمي يمكن أن يلعب دورا هاما في عملية التبادل الاجتماعي (Shen et al., 2014)، فإن الدراسة الحالية تتوقع أن ميل العاملين لتبادل المعاملات مع المنظمة التي قدمت لهم برامج الدعم التنظيمي سوف يتم اعتمادا على التوحد التنظيمي؛ حيث تفترض إمكانية قيام التوحد التنظيمي بدور الوسيط في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك، وبين سلوكيات الانسحاب. ويمكن بالتالي التوصل إلى صياغة الفرض الثاني للدراسة كما يلي:

الفرض الثاني: يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيرا عكسيا على سلوكيات الانسحاب من خلال زيادة التوحد التنظيمي.

الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي

يعد مدخل التبادل الاجتماعي أحد أهم مداخل دراسة الثقة (Gouldner, 1960; Blau, 1964)، حيث تمثل الثقة مكونا أساسيا في علاقات التبادل الاجتماعي؛ ويعني ذلك أن التبادل الاجتماعي يتطلب الثقة في الآخرين لكي تتم عملية التبادل (Blau, 1964). كما أشار (Stinglhamber, et al, 2006) في هذا الصدد إلى أن آليات التبادل الاجتماعي يتم تطبيقها لاختبار وتفسير العديد من السلوكيات والاتجاهات التنظيمية المرغوبة.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أهمية دراسة المزيد من المتغيرات الوسيطة التفاعلية مع الدعم التنظيمي المدرك، وأثارها على السلوك الإيجابي للعاملين (Kurtosis, et al., 2012; Marique, et al., 2015). وتقوم الدراسة الحالية باختبار أثر الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في التأثير على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي.

وفي محاولات عديدة لتعريف الثقة، قام (Fairholm, 1994) بتعريفها على أنها "التوقعات الاجتماعية بشأن مدركات الأفراد لمدى نزاهة وأمانة واهتمام ورعاية وجدارة الفرد أو النظام محل الثقة، والتي يحصل عليها من خلال الخبرة والتجربة". وفي هذا السياق، تعد الثقة ضرورية في تنمية العلاقات التبادلية الاعتمادية، كما تركز على التصرفات المكررة والتي تؤدي إلى نتائج ثابتة محددة ومعروفة مسبقا. كما قام (Mayer, et al., 1995) بتعريف الثقة على أنها تمثل "نية أحد الأطراف لتقبل الهشاشة والضعف في العلاقة مع الطرف الآخر، اعتمادا على التوقعات بشأن قيام الطرف الآخر بسلوك معين تجاه الطرف الأول، وبغض النظر عن قدرة الطرف الأول على التحكم أو الرقابة على تصرفات هذا الطرف الآخر". ويعد هذا التعريف قابلا للتطبيق على العلاقة بين أي طرفين.

ويمكن في هذا السياق الإشارة إلى توافر العديد من الأطراف المرجعية التي يقوم العاملون بالثقة فيها، والتي يمكن أن تمثل أطرافا موثوقا بها، وتتمثل في الثقة في كل من الزملاء، والمديرين، والمرؤوسين، والمنظمة نفسها (Fulmer & Gelfand, 2012). وقد قام الباحثون بتناول مفهوم الثقة في المنظمة Trust in Organization، والثقة التنظيمية Organizational Trust كمفهومين مترادفين يمكن استخدامها بالتبادل، فقد أشار (Narang & Singh, 2012) إلى أن تنمية ثقة الأفراد في المديرين والمنظمة يعد أمرا حيويا، حيث تتمثل الثقة التنظيمية في "مستوى الثقة بين العاملين في منظماتهم". كما أشار (McAllister, 1995) إلى أن الثقة التنظيمية تتمثل في "المدى الذي يثق فيه طرف في طرف آخر، كما ينوي

التصرف أيضا استنادا على أقوال وتصرفات وقرارات هذا الطرف الآخر". بالإضافة إلى أن ثقة الفرد في المنظمة تتمثل في "الحالة النفسية التي تشمل على نية الأفراد لقبول التغيير في العلاقة بين القوة والضعف، وفقا للتوقعات بشأن التصرفات التي تقوم بها المنظمة" (Fulmer & Gelfand, 2012)، كما تمثل أيضا "توقعات العاملين الإيجابية بشأن سياسات المنظمة المؤثرة عليهم، بالإضافة إلى اعتقاد هؤلاء العاملين بأن المنظمة سوف تقوم بتدعيمهم" (Lewicki et al., 1998). كما يشير (Mishra & Morrissey, 1990) إلى أن الثقة التنظيمية تتمثل في "شعور الفرد الذي ينشأ كنتيجة للمدركات بشأن الدعم المقدم للعاملين من قبل المنظمة". وبناء على العرض السابق، يلاحظ من هذه التعريفات أنها تشير إلى المدى الذي يثق فيه العاملون في منظماتهم بناء على توقع سلوك وممارسات هذه المنظمة نحوهم. وتقوم الدراسة الحالية باستخدام تعريف (Narang & Singh, 2012) السابق الإشارة إليه، كما ترى أيضا أن مدخل التبادل الاجتماعي يمكن من خلاله التعرف على الثقة بين الأفراد وبعضهم البعض، بالإضافة إلى ثقة هؤلاء الأفراد في المنظمات التي يعملون بها، والآثار الإيجابية الناتجة عن هذه الثقة، والتي تنشأ من خلال عمليات التبادل الاجتماعي بين الأطراف المختلفة.

وقد تناولت العديد من الدراسات العوامل المؤثرة على الثقة في المنظمة، والآثار الإيجابية الناتجة عنها، حيث أشار (Polat, 2009) إلى أن الثقة التنظيمية لها العديد من النواتج الإيجابية المتمثلة في زيادة الالتزام التنظيمي، والحفاظ على الروح المعنوية للعاملين، وتسهيل تفويض السلطة، وتقليل غياب العاملين، وزيادة الرضا الوظيفي، وزيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتقليل الضغوط، وتقليل المقاومة. وتوصل درادكة (2017) إلى وجود علاقة ايجابية بين القيادة الأخلاقية وبين الثقة التنظيمية، كما توصل الطريف (2015) إلى وجود علاقة ايجابية بين الثقة التنظيمية وبين سلوك المواطنة التنظيمية، كما قامت نظيمة الجاف (2017) بالتعرف على مدى مساهمة الثقة التنظيمية في المدارس الأساسية الحكومية في

عمان. وقام (عبابنة وعبابنة، 2017) بالكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الأردنية تجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس، كما يرتبط الدعم التنظيمي المدرك ارتباطاً طردياً بالثقة في المنظمة. ويشير (Chen, et al., 2005) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط ارتباطاً طردياً بالثقة في المنظمة، بالإضافة إلى أن الثقة في المنظمة تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين كل من الالتزام التنظيمي، والأداء، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وقد توصل (Polat, 2010) إلى وجود علاقة ايجابية قوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الثقة التنظيمية. وأن العاملين ذوي الدعم التنظيمي المدرك العالي يجب أن يكونوا متأكدين أن المنظمة لن تستغلهم ولن تستغل ضعفهم (Eisenberger, et al., 1990; Kuertes, et al., 2015; Shore & Shore, 1995) وأن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط ارتباطاً ايجابياً بالثقة في المنظمة، كما توصل (Maertz et al., 2007) إلى أن التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك ودعم المشرف المدرك يؤثران على معدل الدوران. وقام (Erturk, 2010) باختبار الثقة في المدير كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي. كما قام (Lee, 2004) بدراسة التوحد التنظيمي كوسيط تفاعلي بين الثقة في قدرات المنظمة وبين التحسين المستمر، وتوصل (Schaubroeck, et al., 2013) إلى أن الثقة في الزملاء، والثقة في المدير تؤثران ايجابياً على التوحد التنظيمي.

وفي سياق آخر، قام (Ho, et al., 2012) بدراسة العلاقة العكسية؛ أي اختبار أثر التوحد التنظيمي على الثقة، وتوصلوا إلى أن التوحد الاجتماعي يؤثر على الثقة في المنظمة. كما قامت العديد من الدراسات بدراسة أثر الدعم التنظيمي المدرك على الثقة في المنظمة، حيث أشار (Narang & Singh, 2012) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية وبين الثقة التنظيمية،

كما توصل (Bobbio, et al., 2011) إلى أن الثقة في المنظمة تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الإرهاق. واعتمادا على مدخل التبادل الاجتماعي، توصل (Paille, et al., 2010) إلى أن الثقة في المنظمة تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الرضا، الأمر الذي يؤثر بالتالي على نية العاملين لترك المنظمة، كما أشار (Chen, et al., 2005) باستخدام آليات التبادل الاجتماعي أيضا إلى أن الثقة في المنظمة تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الالتزام التنظيمي، والأداء، والوعي أو الضمير، وسلوك المواطنة التنظيمية. كما أشار (Asgari, et al, 2008) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر على الثقة في الإدارة، وتوصل (Poon, et al., 2007) إلى وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الرضا، وتزداد هذه العلاقة قوة في حالة توافر الثقة كوسيط تفاعلي، كما أشار (Stinglhamber, et al, 2006) أيضا باستخدام آليات التبادل الاجتماعي إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط العلاقة بين العدالة الإجرائية وبين الثقة في المنظمة.

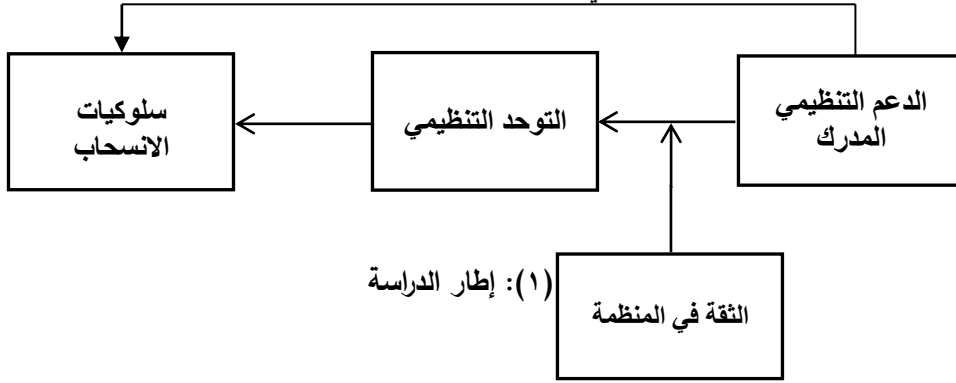
ويتضح من العرض السابق أهمية دراسة الظروف والمواقف التي يكون فيها الدعم التنظيمي المدرك أكثر تأثيرا على السلوك الإيجابي للعاملين، كما يتضح أيضا توافر الدراسات التي تناولت أثر التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك وبعض المتغيرات الوسيطة التفاعلية الأخرى مثل دعم المشرف المدرك (e. g. Maertz et al., 2007)، كما تناولت الدراسات أطرافا مرجعية أخرى عند تناول الثقة مثل الثقة في الزملاء والمديرين (e. g. Erturk, 2010; Schaubroeck, et al., 2013)، كما قامت العديد من الدراسات بدراسة أثر التوحد التنظيمي على الثقة في المنظمة (e. g. Ho, et al., 2012)، وأثر الدعم التنظيمي المدرك على الثقة في المنظمة، بالإضافة إلى دراسة الثقة في المنظمة كوسيط (Bobbio, et al., 2011; Narang & Singh, 2012).

ويلاحظ أيضا من العرض السابق ندرة الدراسات التي تناولت أثر تفاعل الدعم التنظيمي المدرك والثقة في المنظمة على التوحد التنظيمي. وتقوم الدراسة الحالية بالإضافة إلى الأدبيات، من خلال محاولة سد الفجوة في الدراسات التي تناولت أثر الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي. وتقتضى أن الأثر الإيجابي للدعم التنظيمي المدرك على التوحد التنظيمي سوف يكون مشروطا بمدى توافر الثقة في المنظمة. ويمكن بالتالي التوصل إلى صياغة الفرض الثالث للدراسة كما يلي:

الفرض الثالث: تؤثر الثقة في المنظمة على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب.

إطار الدراسة

يمكن من خلال العرض السابق للإطار النظري والدراسات السابقة والفروض، التوصل إلى إطار الدراسة كما يلي:



تصميم الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في شركات النسيج والملابس الجاهزة متوسطة الحجم العاملة في مدينة الاسكندرية. ويبلغ عدد العاملين بهذه الشركات متوسطة الحجم ما بين ٩٩-٥٠ عاملا. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أنه وفقا لبيانات غرفة الصناعات النسيجية، والتي تم الحصول عليها عام 2017 ، يتمثل عدد الشركات متوسطة الحجم العاملة في مدينة الاسكندرية في 53 شركة، ويعمل بها ٣٤١٦ عاملا. وقد تم اختيار الشركات متوسطة الحجم العاملة بهذا القطاع نظرا للدور الحيوي الذي تلعبه هذه الشركات في هيكل صناعة النسيج والملابس الجاهزة، بالإضافة إلى أن قطاع النسيج والملابس الجاهزة يعد من أهم القطاعات الاستراتيجية التي تساهم في بناء اقتصاد منتج، وتستوعب عددا كبيرا من العمالة. ولتحديد حجم العينة، تم استخدام المعادلة التالية، حيث يتمثل حجم العينة في الدراسة الحالية في 358 مفردة، كما يلي:

$$\frac{ن}{١ + ٢(١ - ن)} = \frac{\text{حجم العينة}}{\text{العينة}}$$
$$\frac{٣٥٨}{١ + ٢(١ - ٣٤١٦)} = \frac{\text{حجم العينة}}{\text{العينة}}$$

حيث تشير ن إلى حجم المجتمع، خ نسبة الخطأ المسموح به ٥%. وهو الحجم الأمثل للعينة في حالة المجتمع كبير الحجم. وكلما زاد حجم العينة، كلما اقترب من التوزيع الطبيعي للمجتمع (بازرعة، 1982).

وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتجميع البيانات، وهي تمثل أحد أنواع العينات الاحتمالية. ولأغراض زيادة حجم العينة عن الرقم المستهدف 358، فقد تم توزيع 600 قائمة استقصاء على العاملين في الشركات محل الدراسة، وتمثلت وحدة المعاينة Sampling Unit في العاملين بهذه الشركات. وقد تم الحصول على 397 قائمة مكتملة وقابلة للتحليل (بعد استبعاد القوائم غير المكتملة)، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة 66.16%.

ويوضح الجدول رقم (١) أعداد الفئات المختلفة للعينة طبقاً للنوع والعمر، والتي تم الحصول عليها من العينة المستهدفة كما يلي:

جدول رقم (١): أعداد الفئات المختلفة للعينة

النسبة	العدد	الفئة
		النوع
66	262	ذكر
34	135	أنثى
100%	397	الاجمالي
		العمر
62	246	أقل من ٤٠
26.2	104	من ٤٠ لأقل من 50
11.8	47	50 فأكثر
100%	397	الاجمالي

قياس متغيرات الدراسة

تم قياس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت المكون من ٥ درجات تتراوح بين 1 غير موافق على الإطلاق إلى 5 موافق تماما.

المتغير المستقل: الدعم التنظيمي المدرك

قامت الدراسة الحالية بالاعتماد على المقياس الذي استخدمه Eisenberger & Stinglhamber, 2011; Eisenberger, et. al., 2002; Rhoades & Eisenberger, 2002). وقد استخدمت هذه الدراسات مقياس الدعم التنظيمي

المكون من ثمان عبارات، كما

أشارت إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يعد مفهوماً أحادي البعد. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه العبارات الثمانية تمثل العبارات الأعلى تحميلاً على المقياس الأصلي الذي قدمه Eisenberger, et. al., 1986)، والمكون من ٣٦ عبارة، وتعتبر هذه العبارات عن "مدركات العاملين لكيفية قيام المنظمة بتقدير جهودهم ومساهماتهم، بالإضافة إلى تحقيق مصالحهم Eisenberger, et. al., 1986). وتعد العبارات أرقام ٦، ٧ عبارات معكوسة.

المتغير الوسيط: التوحد التنظيمي

تم استخدام المقياس الذي قدمه Mael & Ashforth, 1992)، وقد اشتمل المقياس على ست عبارات لقياس توحد العاملين مع المنظمة. وهو يمثل مقياساً أحادي البعد (Yildiz, 2018). ويشير إلى "مدى شعور العاملين بتوحد هويتهم الشخصية مع هوية المنظمة التي يعملون بها".

المتغير التابع: سلوكيات الانسحاب

تم استخدام المقياس الذي استخدمه Eisenberger, et al., 2001)، ويشير إلى سلوكيات الانسحاب، وتتمثل هذه السلوكيات في التأخير عن العودة للعمل بعد انتهاء فترات الراحة في الوقت المحدد، وعدم الالتزام بالحضور للعمل

يوميًا في الوقت المحدد، وعدم الإبلاغ مسبقًا عن الحضور للعمل في حالة الغياب. وهو مكون من أربع عبارات تعد كلها عبارات معكوسة وتتمثل في العبارات أرقام ١٥، ١٦، ١٧، ١٨.

المتغير الوسيط التفاعلي: الثقة في المنظمة

تستخدم الدراسة الحالية المقياس الذي استخدمه (Tan and Lim, 2009) ، وهو مكون من خمس عبارات، ويقاس مدى "استعداد العاملين لتقبل سلوكيات وتصرفات المنظمة نحوهم"، أي ثقة العاملين في منظماتهم. وتعد العبارة رقم 19 عبارة معكوسة.

بيانات الدراسة وطريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب الدراسة المسحية، وتم تجميع البيانات اعتمادًا على المصادر الأولية للبيانات، من خلال استخدام قائمة استقصاء لقياس متغيرات الدراسة (ملحق الدراسة). وقد تم الاعتماد على هذه البيانات في التحليل الإحصائي، كما تم اخضاع قائمة الاستقصاء لاختبارات الصدق والثبات، بهدف التأكد من قدرة هذه المقاييس على قياس متغيرات الدراسة، وإمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات.

أساليب تحليل البيانات

تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات، حيث تم استخدام أسلوب الانحدار الوسيط Mediated Regression Analysis، وأسلوب الانحدار لاختبار الوسيط التفاعلي Moderated Regression Analysis، لاختبار فروض الدراسة. تم أيضا حساب معاملات الفا للثبات Cronbach Alpha، للتأكد من الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة، بالإضافة إلى التحليل العاملي الاستكشافي Exploratory Factor Analysis لاحتساب معاملات تحميل العبارات الخاصة بالمقاييس، ونسبة التباين المفسر لهذه العبارات في تفسير متغيرات الدراسة.

اختبارات الصدق البنائي والثبات

قامت الدراسة باختبار الصدق البنائي Construct Validity لمقاييس الدراسة، حيث تم التحقق من مدى توافر كل من الصدق التطابقي Convergent Validity، والصدق التمايزي Discriminant Validity لهذه المقاييس. قامت الدراسة أيضا باختبار ثبات هذه المقاييس باستخدام معامل كرونباخ الفا. وفيما يلي نتائج اختبارات صدق وثبات مقاييس الدراسة:

الصدق التطابقي وثبات مقاييس الدراسة

يشير الصدق التطابقي إلى "المدى الذي تقوم فيه كل بنود المقياس بقياس نفس المفهوم" (Hair, et al., 2010). وقد تم الاعتماد على التحليل العاملي الاستكشافي، وتم احتساب كل من معاملات التحميل للعبارات، ومتوسطات التباين المفسر؛ وتستخدم نسبة التباين المفسر في التأكد من مدى ارتباط العبارات بالمفهوم مراد قياسه، كما تشير معاملات التحميل إلى أهمية العنصر النسبية في تكوين متغيرات الدراسة. تم أيضا اختبار الاتساق الداخلي لهذه المقاييس، باستخدام معاملات الفا للثبات. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى توافر الصدق التطابقي للمقاييس في حالة بلوغ إجمالي التباين المفسر 50% فأكثر، ومعاملات التحميل 0.4 فأكثر، وتوافر الثبات في حالة بلوغ معاملات الفا 0.7 فأكثر. ويوضح الجدول رقم (2) نتائج اختبارات الصدق التطابقي، ومعاملات كرونباخ الفا كما يلي:

جدول رقم (2): الصدق التطابقي وثبات مقاييس الدراسة

متغيرات الدراسة	العبارات	معاملات التحميل	متوسط التباين المفسر AVE	معامل الفا للثبات
الدعم التنظيمي المدرك	1	0.744	63.185%	0.800
	2	0.740		
	3	0.544		
	8	0.500		
التوحد التنظيمي	9	0.562	53.924%	0.827
	10	0.609		
	11	0.464		
	12	0.657		
	13	0.496		
سلوكيات الانسحاب	14	0.448	61.782%	0.786
	15	0.662		
	16	0.786		
	17	0.615		
الثقة في المنظمة	18	0.408	74.957%	0.683 ~ 0.7
	22	0.750		
	23	0.750		

يوضح الجدول رقم (٢) معاملات تحميل العبارات الخاصة بالمقاييس، ويمكن الإشارة في هذا السياق، إلى أن بلوغ معامل التحميل 0.4 فأكثر يشير إلى أن العبارات تعد ذات تأثير جوهري في تكوين المقياس. وتوضح نتائج الدراسة أن

معاملات التحميل تتراوح بين 0.408 وبين 0.786، الأمر الذي يعني أن هذه العبارات تعد ذات أهمية في تكوين مقاييس الدراسة الحالية.

كما يشير متوسط التباين المفسر إلى قدرة المقياس على تفسير التغير الحادث في المتغير محل القياس. وتوضح النتائج أن متوسطات التباين لمتغيرات الدراسة تبلغ 63.185%، 53.924%، 61.782%، 74.957% لكل من الدعم التنظيمي المدرك، والتوحد التنظيمي، وسلوكيات الانسحاب، والثقة في المنظمة على التوالي، الأمر الذي يشير إلى قبول هذه المتوسطات، حيث تزيد عن 50%.

تشير النتائج التي تم عرضها في الجدول رقم (٢) أيضا أن معاملات كرونباخ ألفا للثبات تبلغ 0.800، 0.827، 0.786، 0.683 لمتغيرات الدعم التنظيمي المدرك، والتوحد التنظيمي، وسلوكيات الانسحاب، والثقة في المنظمة على التوالي. وتعد هذه المعاملات مقبولة، حيث تساوي 0.7 فأكثر.

وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم حذف العبارات ذات معاملات التحميل الأقل من 0.4، كما تم حذف بعض العبارات لتحسين معاملات الفا. وتمثل العبارات المحذوفة في العبارات أرقام 4, 5, 6, 7, 19, 20, 21 بعد اختبارات الصدق والثبات.

ويمكن من العرض السابق الإشارة إلى توافر كل من الصدق التطابقي، والثبات لمقاييس الدراسة، الأمر الذي يعني إمكانية استخدام المقاييس في قياس متغيرات الدراسة، وتجميع البيانات من أفراد العينة.

الصدق التمايزي

يشير الصدق التمايزي إلى "مدى تمايز أو اختلاف المفاهيم عن بعضها البعض (Hair, et al., 2010). ويتوافر الصدق التمايزي بين المتغيرات عندما يقل مربع معامل الارتباط بين المتغيرات عن متوسط التباين المفسر لكل متغير من المتغيرين (Fornell & Larcker, 1981). ويوضح الجدول رقم (3) متوسط التباين

المفسر (AVE)، ومربع معاملات الارتباط (معامل التفسير) (R^2) بين متغيرات الدراسة. ويمكن استخدام هذه المصفوفة للتأكد من الصدق التمايزي بين المتغيرات.

جدول رقم (3): مصفوفة الصدق التمايزي

الدعم التنظيمي المدرك	التوحد التنظيمي	سلوكيات الانسحاب	الثقة في المنظمة	متوسط التباين المفسر	مربع معاملات الارتباط	
١ 397				63.185%	(R^2) Sig. (2-tailed) N	الدعم التنظيمي المدرك
0.230 ^(**) 0.001 397	١ 397			53.924%	(R^2) Sig. (2-tailed) N	التوحد التنظيمي
0.129 ^(**) 0.001 397	0.222 ^(**) 0.001 397	١ 397		61.782%	(R^2) Sig. (2-tailed) N	سلوكيات الانسحاب
0.181 ^(**) 0.001 397	0.106 ^(**) 0.001 397	0.051 ^(**) 0.001 397	١ 397	74.957%	(R^2) Sig. (2-tailed) N	الثقة في المنظمة

** معاملات الارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

يشير الجدول رقم (3) أن معاملات التفسير بين الدعم التنظيمي المدرك وبين كل من التوحد التنظيمي، وسلوكيات الانسحاب، والثقة في المنظمة تبلغ 0.230، 0.129، 0.181، على التوالي، عند مستويات دلالة مقبولة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، وتبلغ متوسطات التباين المفسرة 53.924%، 61.782%، 74.957% على التوالي. ويتضح أيضاً أن معاملات التفسير بين التوحد التنظيمي وبين كل من سلوكيات الانسحاب، والثقة في المنظمة تبلغ 0.222، 0.106 على التوالي، عند مستويات دلالة مقبولة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وتبلغ متوسطات التباين 61.782%، 74.957% على التوالي. كما يبلغ معامل التفسير بين سلوكيات الانسحاب وبين الثقة في المنظمة 0.051، عند مستوى دلالة مقبول

أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب د/ غادة عادل عطيه ٢٠١٩/٣/٤

احصائيا عند مستوى معنوية 0.01، كما يبلغ متوسط التباين %74.957. ويلاحظ من النتائج السابقة أن متوسطات التباين كلها أكبر من معاملات التفسير، الأمر الذي يشير إلى توافر الصدق التمايزي بين المتغيرات، بالإضافة إلى قدرة أفراد العينة على التفرقة بين هذه المفاهيم المختلفة.

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

يوضح الجدول رقم (4) الانحرافات المعيارية والمتوسطات لمتغيرات الدراسة، كما يلي:

جدول رقم (4): الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

العدد	الانحرافات المعيارية	المتوسطات	متغيرات الدراسة
397	1.10687	2.9320	الدعم التنظيمي المدرك
397	1.01020	3.3048	التوحد التنظيمي
397	1.15016	2.4458	سلوكيات الانسحاب
397	1.11474	3.4408	الثقة في المنظمة

الدراسة التجريبية

نتائج الدراسة

يوضح الجدول رقم (5) نتائج اختبارات الفرضين الأول والثاني كما يلي:

جدول رقم (5): نتائج اختبارات الفرضين الأول والثاني

مستوى المعنوية	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار (بيتا)		
0.001	0.129	-0.371	الأثر الاجمالي	
0.001	0.245	-0.179	الأثر المباشر	الدعم التنظيمي المدرك
0.001		-0.192	الأثر غير المباشر إحصائية Sobel	

* معاملات الارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

وفيما يلي يتم عرض نتائج اختبارات الفروض بالتفصيل:

نتائج اختبار الفرض الأول للدراسة

يوضح الجدول رقم (5) الأثر الاجمالي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب، حيث أشارت النتائج إلى أن معامل بيتا يساوي -0.371، عند مستوى دلالة تبلغ 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05، وتشير هذه النتائج إلى وجود أثر معنوي عكسي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب. ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى أنه عند زيادة الدعم التنظيمي المدرك بمقدار وحدة معيارية، فإن سلوكيات الانسحاب ستخف بمقدار 0.371 وحدة معيارية.

وتوصلت النتائج أيضًا إلى أن معامل التحديد (R²) قام بتفسير 0.129 من التباين الموجود في سلوكيات الانسحاب، ويعني ذلك أن 12.9% من التغيرات التي تحدث في سلوكيات الانسحاب يمكن تفسيرها اعتمادًا على الدعم التنظيمي المدرك.

ويمكن بناء على النتائج السابقة قبول الفرض الأول للدراسة، والذي يشير إلى وجود أثر معنوي عكسي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب للعاملين.

نتائج اختبار الفرض الثاني للدراسة

بناء على نتائج اختبار الفرض الأول، تم التوصل إلى توافر الأثر الإجمالي السلبي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب، الأمر الذي يترتب عليه إمكانية اختبار الدور الوسيط للتوحد التنظيمي.

تم استخدام أسلوب الانحدار الوسيط للتعرف على الدور الوسيط للتوحد التنظيمي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب. وأشارت النتائج إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر إيجابياً على التوحد التنظيمي، حيث بلغ معامل بيتا 0.449. وتشير تلك النتيجة إلى أنه كلما زاد الدعم التنظيمي المدرك بمقدار وحدة واحدة، كلما زاد التوحد التنظيمي بمقدار 0.449 وحدة عند مستوى دلالة تساوي 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. وتوصلت النتائج أيضاً إلى أن معامل التحديد (R^2) قام بتفسير 0.230 من التباين الموجود في التوحد التنظيمي، ويعني ذلك أن 23 % من التغيرات التي تحدث في التوحد التنظيمي يمكن تفسيرها اعتماداً على الدعم التنظيمي المدرك.

وأشارت النتائج أيضاً إلى أن التوحد التنظيمي يؤثر عكسياً على سلوكيات الانسحاب، حيث بلغ معامل بيتا -0.520. وتشير تلك النتيجة إلى أنه كلما زاد التوحد التنظيمي بمقدار وحدة واحدة، كلما قلت سلوكيات الانسحاب بمقدار 0.520 وحدة عند مستوى دلالة تساوي 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. وتوصلت النتائج أيضاً إلى أن معامل التحديد (R^2) قام بتفسير 0.222 من التباين الموجود في سلوكيات الانسحاب، ويعني ذلك أن 22 % من التغيرات التي تحدث في سلوكيات الانسحاب يمكن تفسيرها اعتماداً على التوحد التنظيمي.

ويتضح من الجدول رقم (5) أيضا توافر الأثر المباشر للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب من خلال التوحد التنظيمي. فقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب في ظل وجود التوحد التنظيمي، حيث بلغت بيتا $0.179 -$ ، كما بلغ معامل التحديد 0.245 ، عند مستوى دلالة تساوي 0.001 ، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05 . كما يتضح أيضا توافر الأثر غير المباشر، حيث بلغت بيتا $0.192 -$ ، عند مستوى دلالة تساوي 0.001 ، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05 . وهي تمثل علاقة وسيطة جزئية Partial Mediation، حيث يتوافر الوسيط الجزئي عندما يكون الأثر الإجمالي معنويا، بالإضافة إلى معنوية الأثر المباشر، وغير المباشر (Baron & Kenny, 1986).

وتشير النتائج السابقة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر تأثيرا عكسيا على سلوكيات الانسحاب من خلال زيادة التوحد التنظيمي؛ ويعني ذلك أنه كلما زاد الدعم التنظيمي المدرك، كلما زاد التوحد التنظيمي، وبالتالي سوف تقل سلوكيات الانسحاب. ويمكن بالتالي بناء على النتائج السابقة، قبول الفرض الثاني للدراسة، والذي يشير إلى وجود أثر معنوي سلبي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب من خلال زيادة التوحد التنظيمي.

ويوضح الجدول رقم (6) نتائج اختبار الفرض الثالث كما يلي:

جدول رقم (6): نتائج اختبار الفرض الثالث

التوحد التنظيمي			
مستوى المعنوية	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار (بيتا)	
0.001	0.106	0.286	الثقة في المنظمة
0.001	0.268	0.118	الدعم التنظيمي المدرك x الثقة في المنظمة

*معاملات الارتباط ذات دلالة معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05

نتائج اختبار الفرض الثالث للدراسة

لاختبار الفرض الثالث للدراسة، تم أولاً اختبار أثر الثقة في المنظمة على التوحد التنظيمي. وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر معنوي للثقة في المنظمة على التوحد التنظيمي، كما يتضح من الجدول رقم (6)، حيث بلغ معامل بيتا 0.286 عند مستوى دلالة 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. أي أنه كلما زادت الثقة في المنظمة، كلما زاد التوحد التنظيمي بمقدار 0.286 وحدة معيارية. الأمر الذي يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين الثقة في المنظمة وبين التوحد التنظيمي. كما بلغ معامل التحديد (R^2) 0.106، ويعني ذلك، أن معامل التحديد قام بتفسير % 10.6 من التغيرات التي تحدث في التوحد التنظيمي، أي أن 10.6 % من التغيرات التي تحدث في التوحد التنظيمي يمكن تفسيرها اعتماداً على الثقة في المنظمة.

وباستخدام أسلوب انحدار الوسيط التفاعلي، تم أيضاً اختبار أثر التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك، والثقة في المنظمة، على التوحد التنظيمي. وكما يوضح الجدول رقم (6)، فقد أشارت النتائج إلى وجود أثر معنوي إيجابي للتفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك، وبين الثقة في المنظمة على التوحد التنظيمي. فقد بلغ معامل بيتا 0.118 مستوى دلالة 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. وأشارت النتائج أيضاً أن معامل التحديد (R^2) قام بتفسير 0.268 من التباين الموجود في التوحد التنظيمي، ويعني ذلك أن 26.8% من التغيرات التي تحدث في التوحد التنظيمي يمكن تفسيرها اعتماداً على التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الثقة في المنظمة.

وفي هذا السياق تشير النتائج إلى قبول الفرض الثالث للدراسة، والذي يشير إلى أن الثقة في المنظمة تمثل وسيطاً تفاعلياً بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي، حيث يكون الأثر الإيجابي للدعم التنظيمي المدرك على التوحد التنظيمي أقوى عندما تزيد ثقة الأفراد في المنظمة؛ مما يعني صحة الفرض الثالث للدراسة.

مناقشة نتائج اختبارات فروض الدراسة

استناداً إلى النتائج السابق الإشارة إليها، تم قبول فروض الدراسة، وفيما يلي يتم مناقشة نتائج اختبارات هذه الفروض بالتفصيل:

مناقشة نتائج اختبار الفرض الأول للدراسة

وفقاً لنتائج الدراسة السابق الإشارة إليها، تم قبول الفرض الأول، فقد أوضحت النتائج توافر الأثر الإجمالي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب، حيث يؤثر تأثيراً عكسياً على هذه السلوكيات. واستناداً إلى نظرية الدعم التنظيمي، وآليات التبادل الاجتماعي، اقترح (Eisenberger, et al., 1986) أن اتجاهات العاملين وسلوكياتهم تتأثر بمدركاتهم العامة بشأن الاهتمام والرعاية والدعم الذي تقدمه لهم المنظمة. ويشعر العاملون بأنهم ملزمون بتبادل هذه العلاقة الجيدة والسلوكيات الإيجابية مع المنظمة (Eder & Eisenberger, 2008; Eisenberger, et al., 1997; Eisenberger, et al., 2001; Foong-Ming, 2008) واعتماداً على آليات التفاعل الاجتماعي، ومعياري التبادل، ونظرية الدعم التنظيمي، يمكن الإشارة إلى اتفاق نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي توصلت إلى ارتباط الدعم التنظيمي المدرك ارتباطاً عكسياً بسلوكيات الانسحاب (Rhoads & Eisenberger, 2002)، ووجود علاقة سلبية معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين النوايا لترك العمل (Dawley, et al., 2010; Foong-Ming, 2008, Hussain & Asif, 2012; Loi, et al., 2006; Maertz, et al., 2007; Perryer et al., 2010; Riggle, et al., 2009; Shen et al., 2014)

وكذلك علاقة سلبية معنوية بين التفاعل بين كل من الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي وبين النوايا لترك العمل (Perryer et al., 2010)، وتأثير الدعم التنظيمي المدرك على تقليل الغياب (Eisenberger, et al., 1986)، وتأثير الدعم التنظيمي المدرك على معدل دوران العمالة (Eisenberger, et al., 2002; Rhoades et al., 2001)، وارتباط الدعم التنظيمي المدرك طرديا بالرغبة في البقاء داخل المنظمة، وعكسيا بالنية لترك العمل، والغياب، والبحث عن وظيفة، ومعدل الدوران (Kurtosis, et al., 2015).

ويلاحظ أيضا من العرض السابق، أن الدراسة الحالية قامت بالتركيز على بعض الأشكال الأخرى من الانسحاب والمتمثلة في عدم الالتزام بدرجة كبيرة بالحضور للعمل يوميا في الوقت المحدد، وعدم الإبلاغ مسبقا عن الحضور للعمل في حالة الغياب، وسلوكيات التأخير عن العودة للعمل بعد انتهاء فترات الراحة في الوقت المحدد. ويعد ذلك إضافة للدراسات الأخرى التي توصلت إلى توافر العلاقة السلبية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الأشكال الأخرى الأكثر شيوعا (والمتمثلة في الغياب، والنية أو الرغبة في ترك العمل، ومعدل الدوران الفعلي). وهي بذلك تتفق مع هذه الدراسات السابقة في توافر العلاقة السلبية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب (في ظل اختلاف أشكال الانسحاب التي تم تناولها من قبل الدراسة الحالية والدراسات السابقة).

مناقشة نتائج اختبار الفرض الثاني للدراسة

وفقا لنتائج الدراسة، تم قبول الفرض الثاني، حيث أوضحت هذه النتائج أن التوحد التنظيمي يتوسط جزئيا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب. وكما سبق الإشارة إليه، يعتمد التوحد التنظيمي على مدخل الهوية الاجتماعية (DeConinck, 2011; Tajfel, 1978; Yildiz, 2018)، حيث يميل الأفراد لتصنيف أنفسهم والآخرين داخل الجماعات الاجتماعية المختلفة. وهم

بهذه الطريقة ينظمون بيئتهم الاجتماعية ويضعون أنفسهم والآخرين في هذا الإطار (Tajfel, 1978).

وقد قامت العديد من الدراسات باستخدام نظرية الهوية الاجتماعية لتفسير الأسباب المؤثرة على التوحد التنظيمي، والآثار المترتبة عليه (e. g. Baran & Giderler, 2017; Xenikou, 2017; Yildiz, 2018) حيث أشارت (Yildiz, 2018) إلى أن التوحد التنظيمي يمثل هيكلًا مفيدًا لفهم علاقات التبادل بين الفرد وبين المنظمة، فكلما زاد توحد الفرد مع المنظمة، كلما زاد تصرفه وسلوكه لتحقيق مصلحة المنظمة، والعمل على أنها مصلحته. كما قامت بعض الدراسات بعمل تكامل بين المدخلين المتمثلين في التبادل الاجتماعي والهوية الاجتماعية، (Sluss, et al., 2008; Tavares, et al., 2016; Van Knippenberg, et al., 2007; Zagenczyk, et al., 2011) كما أشار (Van Knippenberg, 2012) إلى أن ميل العاملين لتبادل المعاملات مع المنظمة يعتمد على المدى الذي يقوم فيه العاملون بتعريف هويتهم الذاتية مع هوية المنظمة، أي على التوحد التنظيمي، بالإضافة إلى أن التوحد التنظيمي يمكن أن يلعب دورًا هامًا في عملية التبادل الاجتماعي (Shen et al., 2014).

وبناء على ما سبق، قامت الدراسة الحالية بعمل التكامل بين المدخلين، وافترضت أن ميل العاملين لتبادل المعاملات الجيدة مع المنظمة التي قدمت لهم الدعم التنظيمي (في شكل تقليل سلوكيات الانسحاب التي يمارسونها)، سوف يتم اعتمادًا على التوحد التنظيمي. واتفقت الدراسة الحالية مع النتائج التي توصل إليها (Shen et al., 2014)، حيث أشار الباحثون إلى أن التوحد التنظيمي يتوسط جزئيًا العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين نواتج العمل المتمثلة في نوايا العاملين لترك العمل. وقد قامت الدراسة الحالية بالتوصل إلى نفس النتيجة، باستخدام بعض الأشكال الأخرى من الانسحاب.

ويمكن في هذا السياق الإشارة أيضا إلى أن نتائج الدراسة قد أشارت إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر إيجابيا على التوحد التنظيمي. وتعد تلك النتيجة اتفاقا مع الدراسات التي أشارت إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر على تحسين سلوك العاملين نحو المنظمة، حيث يؤدي إلى زيادة التوحد التنظيمي (Eisenberger & Stinglhamber, 2011)، وأن العاملين الذين يشعرون بدرجة عالية من التوحد التنظيمي يرون مكاسب وخسائر المنظمة على أنها خاصة بهم (Mael & Ashforth, 1992)، وأن العاملين الذين لديهم دعم تنظيمي مدرك عالي يقومون بالتوحد وتعريف أنفسهم بدرجة أعلى مع المنظمة، ويكون لديهم التزام عاطفي بدرجة أكبر، ويكون لديهم شعور بالواجب لتنمية أهدافها، وهم بالتالي يكونون أقل ممارسة لسلوك الانسحاب مع المنظمة (Kurtosis, et al., 2015). ووجود علاقة طردية بين الدعم الاجتماعي في العمل وبين التوحد التنظيمي (Wiesenfeld, et al., 2001) بالإضافة إلى الدراسات التي توصلت إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر إيجابيا على التوحد التنظيمي (Armeli, et al., 1998; Ashforth & Mael, 1989; Bell & Menguc, 2002; Edwards, 2009; Edwards & Pecci, 2010; Erturk, 2010; Gillet, et al., 2013; Marique, et al., 2012; Rhoades & Eisenberger, 2002; Sluss, et al., 2008; Zagenczyk et al., 2011)، كما تتفق أيضا مع (Ashforth, et al., 2008)، الذين أشاروا إلى أن السبب الرئيسي لارتباط الدعم التنظيمي المدرك بالتوحد التنظيمي هو أن التوحد التنظيمي يعد النتيجة العملية التي يبحث فيها العاملون عن فهم أنفسهم بالنسبة للمنظمة.

كما توصلت نتائج الدراسة الحالية أيضا إلى أن التوحد التنظيمي يؤثر تأثيرا عكسيا على سلوكيات الانسحاب، وهي بالتالي تتفق مع النتائج التي توصل إليها (Cole & Bruch, 2006)، حيث أشارا إلى أن التوحد التنظيمي يؤثر عكسيا على النوايا لترك العمل، وأن التوحد التنظيمي يؤثر عكسيا على سلوكيات الانسحاب (Van

(Knippenberg, et al., 2007)، وأن التوحد التنظيمي يؤثر على سلوك الانسحاب (من أنشطة الاستقطاب) (Griepentrog, et al., 2012). وأن توحد هوية العاملين مع هوية المنظمة، وتقييمهم للعلاقة بينهم وبين المنظمة يمكن أن يؤثر على سلوكهم الانسحابي (الغياب، والنوايا لترك العمل) (Eisenberger, et al., 1986; Mael & Ashforth, 1995). وتجدر الإشارة أيضا إلى قيام الدراسة الحالية بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت أثر التوحد التنظيمي على سلوكيات الانسحاب، حيث قامت الدراسة الحالية باستخدام أنواع أخرى من سلوكيات الانسحاب.

وبناء على النتائج السابق عرضها، واعتمادا على التكامل بين مدخلي التبادل الاجتماعي، والهوية الاجتماعية، أوضحت الدراسة الحالية أن الدعم التنظيمي المدرك يعمل على تفسير التغيرات التي تحدث في سلوكيات الانسحاب، من خلال زيادة التوحد التنظيمي.

مناقشة نتائج اختبار الفرض الثالث للدراسة

استنادا إلى أهمية دراسة المزيد من المتغيرات الوسيطة التفاعلية مع الدعم التنظيمي المدرك، وآثارها على السلوك الإيجابي للعاملين (Kurtosis, et al., 2015; Marique, et al., 2012)، قامت الدراسة الحالية باختبار أثر الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في التأثير على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي. وتوصلت النتائج إلى قبول الفرض الثالث.

ويتمثل أحد أهم مداخل دراسة الثقة في مدخل التبادل الاجتماعي (Gouldner, 1960; Blau, 1964)، حيث أشار (Blau, 1964) إلى أهمية الثقة في علاقات التبادل الاجتماعي، وأن الثقة تمثل عنصرا حيويا في علاقات التبادل الاجتماعي. وعلى الرغم من توافر الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة على الثقة في المنظمة، والآثار الإيجابية الناتجة عنها (Polat, 2009)، و(درادكة، 2017، الطريف، 2015)، والدراسات التي اختبرت أثر الدعم التنظيمي المدرك على الثقة في

المنظمة، والعلاقة الوسيطة للثقة في المنظمة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين كل من الالتزام التنظيمي، والأداء، وسلوكيات المواطنة التنظيمية (Chen, et al., 2005)، وتوافر العلاقة الايجابية القوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الثقة التنظيمية (Polat, 2010)، وأثر التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك وبعض المتغيرات الوسيطة التفاعلية الأخرى مثل دعم المشرف المدرك على معدل الدوران (e. g. Maertz et al., 2007)، ودراسة الأطراف المرجعية الأخرى عند تناول الثقة مثل الثقة في الزملاء، والثقة في المديرين (e. g. Erturk, 2010; Schaubroeck, et al., 2013)، ودراسة أثر التوحد التنظيمي على الثقة في المنظمة (e. g. Ho, et al., 2012)، ودراسة أثر الدعم التنظيمي المدرك على الثقة في المنظمة، بالإضافة إلى دراسة الثقة في المنظمة كوسيط (Bobbio, et al., 2011; Narang & singh, 2012)، إلا أنه توجد ندرة في الدراسات التي تناولت أثر تفاعل الدعم التنظيمي المدرك والثقة في المنظمة على التوحد التنظيمي. ومن ثم، فقد سعت الدراسة الحالية لسد الفجوة في الدراسات التي تناولت أثر الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي.

واعتمادا على التكامل بين نظريات التبادل الاجتماعي، والدعم التنظيمي، ونظرية الهوية الاجتماعية، أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أهمية توافر الثقة في المنظمة كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أن نتائج الدراسة قد توصلت إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى زيادة التوحد التنظيمي، وخاصة في ظل توافر ثقة العاملين في المنظمة. ويلاحظ من النتائج أيضا أن كلا من الدعم التنظيمي المدرك، والثقة في المنظمة على حدة يقومان بتفسير 23 %، و10.6% من التغيرات التي تحدث في التوحد التنظيمي. كما يلاحظ أيضا أن تفاعل كل من الدعم التنظيمي المدرك والثقة في المنظمة قد أدى إلى تفسير 26.8% من التوحد التنظيمي. وتشير

تلك النتيجة إلى أن زيادة التوحد التنظيمي في حالة التفاعل بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الثقة في المنظمة ستكون أكبر من مجرد توافر كل من الدعم التنظيمي المدرك، والثقة في المنظمة على حدة. واتفقا مع (Dutton, et al., 1994) في أن المنظمات ترغب في العمل مع الأفراد الذين يتوحدون معها حتى يمكنها تحقيق أهدافها طويلة الأجل، وضرورة التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى زيادة هذا التوحد، ترى الدراسة الحالية أن المنظمات التي تسعى لزيادة التوحد التنظيمي، يجب عليها توفير الدعم التنظيمي للعاملين، بالإضافة إلى ضرورة توافر الثقة في المنظمة، حيث يكون أثر الدعم التنظيمي المدرك على زيادة التوحد التنظيمي أكبر (فقد زاد من 23% إلى 26.8%) في حالة توافر ثقة العاملين في المنظمة.

ومن هذا المنطلق، واستنادا إلى نتائج الدراسة، واعتمادا على التكامل بين آليات التبادل الاجتماعي والهوية الاجتماعية، يمكن التوصل إلى أن هدف الدراسة قد تحقق، وهو التعرف على الآليات التي يؤثر الدعم التنظيمي من خلالها على تحسين سلوكيات العاملين (من خلال زيادة التوحد التنظيمي، وبالتالي تقليل سلوكيات الانسحاب لدى هؤلاء العاملين)، بالإضافة إلى المواقف التي تؤثر على هذه العلاقة (في ظل توافر الثقة في المنظمة). فقد توصلت الدراسة الحالية إلى أن التوحد التنظيمي يلعب دورا حيويا في العلاقة بين مدركات العاملين بشأن الدعم التنظيمي وبين سلوكهم الانسحابي، فكلما زاد الدعم التنظيمي المدرك، كلما قلت سلوكيات الانسحاب. كما أظهرت النتائج أهمية الثقة في المنظمة كمحدد للتوحد التنظيمي عند تفاعله مع الدعم التنظيمي المدرك.

توصيات الدراسة

يمكن تقديم بعض التوصيات للمنظمات والممارسين القائمين عليها كما يلي:

١. ضرورة قيام المنظمات بالتعامل بجدية مع مشكلة سلوكيات الانسحاب كظاهرة سلبية تعكس العديد من الآثار المتمثلة في انخفاض الالتزام التنظيمي والأداء والفعالية والكفاءة. ويتم ذلك من خلال الاهتمام بتقديم برامج الدعم التنظيمي التي تؤدي إلى تقليل هذه الممارسات السلبية، والاهتمام بوظائف الموارد البشرية التي تعمل على زيادة هذا الدعم، بالإضافة إلى الاهتمام بتقديم برامج تدريب وتنمية المديرين، وتشجيعهم على توفير الدعم التنظيمي للعاملين.
٢. أهمية توافر العوامل التي تؤدي إلى زيادة مدركات العاملين للدعم التنظيمي، وتمثل هذه العوامل في ممارسات القيادة، والأخلاقيات والقيم السائدة بين الأفراد والمديرين في المنظمة، والممارسات التنظيمية، وممارسات الموارد البشرية. ويؤدي توافر هذه العوامل، وقيام القادة والمديرين بزيادتها وتحسينها إلى العديد من الآثار الإيجابية، والمتمثلة في زيادة الدعم التنظيمي المدرك، الأمر الذي يؤدي بالتالي إلى زيادة التوحد التنظيمي، وبالتالي تقليل ممارسات الانسحاب.
٣. تنمية العلاقات الجيدة بين المنظمة وبين العاملين من خلال الاهتمام بآليات التبادل الاجتماعي، حيث يؤدي شعور العاملين بقيام المنظمة بمعاملتهم بشكل جيد إلى تبادل المعاملة الجيدة من خلال زيادة السلوكيات الإيجابية (المتمثلة في زيادة الثقة في المنظمة)، وتقليل الممارسات السلبية (المتمثلة في تقليل سلوكيات الانسحاب).
٤. توجيه الانتباه إلى أهمية دور الهوية الاجتماعية والدعم التنظيمي في زيادة التوحد التنظيمي، وضرورة الاهتمام بالعوامل المؤثرة على الهوية الاجتماعية، حيث يميل الأفراد لتعريف أنفسهم ضمن جماعات اجتماعية معينة والشعور بالفخر والانتماء لها، كما يقومون بتعريف أنفسهم على أنهم من ضمن هذه الجماعات (مثل المنظمات التي يعملون بها). وكلما زاد شعور الفرد بالهوية الاجتماعية نحو المنظمة، كلما زاد توحدته معها، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل ممارسات الانسحاب.

٥. الاهتمام بالعوامل المؤثرة على توافر ثقة العاملين في المنظمة، ويتمثل في تقديم برامج الدعم، وثقة العاملين في بعضهم البعض وفي الأطراف الأخرى؛ حيث يؤدي توافر الثقة في المنظمة إلى العديد من النتائج الإيجابية المتمثلة في زيادة التوحد التنظيمي، وتقليل سلوكيات الانسحاب. وعلى المنظمة ان تعمل على توفير هذه العوامل المؤثرة على الثقة، وتوفير بيئة صحية لهيئة هذه الثقة حتى يمكن الحصول على النتائج المرجوة، وخاصة في ظل توافر التفاعل بين هذه العوامل وبعضها البعض.

حدود الدراسة والمقترحات المستقبلية

يمكن توضيح حدود الدراسة، والمقترحات المستقبلية كما يلي:

١. اهتمام الباحثين بعمل التكامل بين المدخلين، واستخدام آليات التبادل الاجتماعي والهوية الاجتماعية، للتعرف على العوامل المؤثرة على سلوكيات الانسحاب، للتقليل من الآثار السلبية المترتبة عليها في المنظمات.
٢. اختبار العمليات التي يتم من خلالها التأثير على سلوكيات الانسحاب، ويتم ذلك من خلال المزيد من الاختبار للمتغيرات المستقلة والمتغيرات الوسيطة، مثل القيادة الأخلاقية والقيادة الخادمة، وممارسات الموارد البشرية.
٣. اهتمام الباحثين باختبار المزيد من المتغيرات الوسيطة التفاعلية، مثل متغيرات الشخصية، والعمر، والنوع، بالإضافة إلى اختبار الثقة في الأطراف المرجعية المختلفة مثل الثقة في المدير، والثقة في الزملاء، واختبار أثرها على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي، واختبار أثر التفاعل على سلوكيات الانسحاب.
٤. اقتصرَت الدراسة على اختبار العلاقات على عينة من الشركات متوسطة الحجم العاملة بقطاع النسيج والملابس الجاهزة في مدينة الاسكندرية، وتوصي الدراسات

المستقبلية بالتطبيق على الشركات الصغيرة، وكبيرة الحجم العاملة بنفس القطاع، وعمل مقارنة بين هذه الشركات مختلفة الأحجام.

٥. قامت الدراسة بالتطبيق على قطاع النسيج والملابس الجاهزة، وتوصي الدراسات المستقبلية باختبار متغيرات الدراسة بالتطبيق على العديد من القطاعات الأخرى مثل قطاع البترول، وقطاعات التصنيع، وقطاع الخدمات، والقيام بالمقارنة بين النتائج.

٦. توصي الدراسة أيضا بالتطبيق على الهيئات والمؤسسات الحكومية في القطاعات المختلفة، للتعرف على كيفية تكامل مدخلي التبادل الاجتماعي والهوية الاجتماعية في اختبار والعمليات والمواقف التي يتم من خلالها تقليل سلوكيات الانسحاب في كل من القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وعمل مقارنة بين النتائج.

مراجع الدراسة

أولاً: المراجع العربية

الجاف، نظيمة أحمد رحيم. (2017). "مساهمة الثقة التنظيمية في المدارس الأساسية الحكومية لمحافظة عمان من وجهة نظر المعلمين والمعلمات". *مجلة الإدارة والاقتصاد*. المجلد 40 العدد 113: 130-141.

الشنطي، محمود عبد الرحمن. (٢٠١٥). "دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية" (دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - الشق المدني - قطاع غزة). *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*. المجلد ٢٣ العدد الثاني: ٣١-٥٩.

الطريف، خالد بن حمد، (٢٠١٥). "أفضل الممارسات لتتبع مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين". *المجلة العربية للجودة والتميز*. المجلد 2 العدد الرابع: 21-69.

بازرعة، محمود صادق (1982). *بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية*. القاهرة: دار النهضة العربية.

بن سماعيل، زكرياء (2017). "العدالة التنظيمية المدركة وعلاقتها بالنية في ترك العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي" (دراسة ميدانية بثانوية مالك بن نبي بدائرة بواسماعيل ولاية تيبازة بالجزائر). مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في تخصص علم نفس العمل والتنظيم، الجزائر. تم الحصول عليها من موقع: <http://www.academia.edu/33882890/> ها بالنية في ترك العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بثانوية مالك بن نبي بدائرة بواسماعيل ولاية تيبازة بالجزائر

درادكة، أمجد محمود محمد، (2017). "دور القيادة الأخلاقية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى مديرات مدارس المرحلة الابتدائية بمدينة الطائف من وجهة نظر المعلمات". *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*. المجلد 13 العدد الثاني: 237-223

عبابنة، صالح احمد أمين، عبابنة، الهام أحمد أمين (2017). "الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الأردنية تجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*. المجلد 18 العدد الرابع: 624-595

مسلم، علي عبد الهادي (2006). "الهوية التنظيمية والتوحد التنظيمي: نموذج نظري واختبار تجريبي على عينة من المنظمات السعودية. *مجلة التجارة والتمويل*. المجلد الأول العدد الأول: 53-103.

ثانياً: المراجع الانجليزية

- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., and Lynch, P. (1998). "Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs". *Journal of Applied Psychology*, 83: 288-297.
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H. and Corley, K. G. (2008). "Identification in Organizations: An Examination of Four Fundamental Questions". *Journal of Management*, 34 (3): 325-374.
- Ashforth, B. E., and Mael, F. (1989). "Social identity theory and the organization". *Academy of Management Review*, 14 (1): 20-39.
- Asgari, A., Silong, A., Aminah Ahmad, A., and Abu Samah, B. (2008). 'The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Organizational Justice, Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, Trust in Management and Organizational Citizenship Behaviors'. *European Journal of Scientific Research*, 23 (2): 227-242.
- Baran, H., and Giderler, C. (2017). "A Study on Determining the Influence of Organizational Identification on Organizational Justice and Organizational Silence", *International Journal of Asian Social Science*, 7(3): 242-258.
- Baron, R. M., and Kenny, D. A. (1986). "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations". *Journal of personality and social psychology*, 51(6): 1173 - 1182.
- Bell, S. J., and Menguc, B. (2002). "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality". *Journal of Retailing*, 78: 131-146.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bobbio, A., Bellan, M., Manganelli, A. M. (2012). "Empowering leadership, perceived organizational support, trust, and job burnout for nurses: A study in an Italian general hospital". *Health Care Management Review*, 37 (1): 77-87.
- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S. and De Wilde, M. (2017). "Perceived organizational support and employees' well-being: the mediating role of organizational dehumanization". *Journal of*

Work and Organizational Psychology, 26 (4).
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1319817>

Chen, Z. X., Aryee, S., and Lee, C. (2005). "Test of a mediation model of perceived organizational support". *Journal of Vocational Behavior*, 66: 457-470.

Cole, M. S. and Bruch, H. (2006). "Organizational Identity Strength, Identification, and Commitment and Their Relationships to Turnover Intention: Does Organizational Hierarchy Matter?" *Journal of Organizational Behavior*, 27 (5): 585-605.

Dawley, D., Houghton, J. D., and Bucklew, N. S. (2010). "Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit". *The Journal of Social Psychology*, 50 (3): 238-257.

DeConinck, J. B. (2011). "The effects of ethical climate on organizational identification, supervisory trust, and turnover among salespeople". *Journal of Business Research*, 64: 617-624.

DeConinck, J. B., and Johnson, J. T. (2009). "The Effects of Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, and Organizational Justice on Turnover among Salespeople". *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 29 (4): 333-350.

Dick, R. V., Christw, O., Stellmacherw, J., Wagnerw, U., Ahlswedew, O., Grubbaw, C., Hauptmeierw, M., Hofheldw, C., Moltzenw, K. and Tissington, P. A. (2004). "Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions with Organizational Identification and Job Satisfaction. Research Note". *British Journal of Management*, 15: 351-360.

Dutton, J. E., Dukerich, J.M., and Hardquail, C.V., (1994). "Organizational Images and Member Identification". *Administration Sciences Quarterly*, 39: 239-263.

Eder, P., and Eisenberger, R. (2008). "Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior". *Journal of Management*, 34: 55-68.

Edwards, M. R., and Peccei, R. (2010). "Perceived organizational support, organizational identification, and employee outcomes: Testing a simultaneous multifoci model". *Journal of Personnel Psychology*, 9: 17-26.

- Edwards, M. R. (2009). "HR, perceived organisational support and organizational identification: an analysis after organisational formation". *Human Resource Management Journal*, 19 (1): 91–115.
- Eisenberger, R., and Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., and Rhoades, L. (2002). "Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention". *Journal of Applied Psychology*, 87: 565-573.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., and Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, 86: 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., and Lynch, P. (1997). "Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, 82: 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. (1990). "Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation". *Journal of Applied Psychology*, 75: 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. (1986). "Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 71 (3): 500-507.
- Erturk, A. (2010). "Exploring predictors of organizational identification: Moderating role of trust on the associations between empowerment, organizational support, and identification". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19 (4): 409–441.
- Fairholm, G. (1994). *Leadership and the culture of trust*. Westport, CT: Praeger.
- Foong-ming, T. (2008). "Linking Career Development Practices to Turnover Intention: The Mediator of Perceived Organizational Support". *Journal of Business and Public Affairs*, 2 (1): 1-16.
- Fornell, C and Larcker, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of Marketing Research*, 18 (1): 39-50.
- Fulmer, C. A., and Gelfand, M. J. (2012). "What Level (and in Whom) We Trust: Trust across Multiple Organizational Levels". *Journal of Management*, 38: 1167-1230.

- Gillet, N., Colombat, P., Michinov, E., Pronost, A-M., & Fouquereau, E. (2013). "Procedural justice, supervisor autonomy support, work satisfaction, organizational identification and job performance: the mediating role of need satisfaction and perceived organizational support". *Journal of Advanced Nursing*, 69 (11): 2560–2571.
- Gouldner, A. W. (1960). "The norm of reciprocity". *American Sociological Review*, 25: 161-178.
- Griepentrog, B. K., Harold, C. M., Holtz, B. C., Klimoski, R. J. and Marsh, S. M. (2012). "Inegrating Social Identity and the Theory of Planned Behavior: Predicting Withdrawl from an Organizational Recruitment Process". *Personnel Psychology*, 65: 723–753.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Publications. Seventh Edition.
- Haslam, S. A. (2004). *Psychology in organisations: The social identity approach*. London: Sage. Second Ed.
- Ho, L-A, Kuo, T-H, and Lin, B. (2012). "How social identification and trust influence organizational online knowledge sharing", *Internet Research*, 22 (1): 4-28.
- Hussain, T., and Asif, S. (2012). "Is Employees' Turnover Intention Driven by Organizational Commitment and Percieved Organizational Support?" *Journal of Quality and Technology Management*, 8 (2): 1-10.
- Kurtesis, J. N., Eisenberger, R., Ford, Buffardi, L. C., Stewart, K. A. and Adis, C. S. (2015). "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory". *Journal of Management*, 1-31.
- Lee, H-J. (2004). "The role of competence-based trust and organizational identification in continuous improvement". *Journal of Managerial Psychology*, 19 (6): 623-639.
- Lew, T-Y (2009). "The Relationships between Perceived Organizational Support, Felt Obligation, Affective Organizational Commitment and Turnover Intention of Academics working with Private Higher Educational Institutions in Malaysia". *European Journal of Social Sciences*, 9 (1): 72-87.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., and Bies, R. J. (1998). "Trust and distrust: New relationships and realities". *Academy of Management Review*, 23 (3): 438-459.

- Loi, R., Hang-yue, N., and Foley, S. (2006). "Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived organizational support". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79: 101–120.
- Mael, F. A., and Ashforth, B. E. (1995). "Loyal from Day 1: Biodata, Organizational Identification, and Turnover among Newcomers". *Personnel Psychology*, 48: 309–333.
- Mael, F. A., and Ashforth, B. E. (1992). "Alumni and their alma-mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification". *Journal of Organizational Behavior*, 13 (2): 103-123.
- Maertz, C. P., Jr., Griffeth, R. W., Campbell, N. S., and Allen, D. G. (2007). "The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover". *Journal of Organizational Behavior*, 28: 1059–1075.
- Marique, G., Stinglhamber, F., Desmette, D., and Gaëtane Caesens, G., and De Zanet, F. (2012). "The Relationship between Perceived Organizational Support and Affective Commitment: A Social Identity Perspective". *Group & Organization Management*, 38 (1): 68–100.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. (1995). "An integrative model of organizational trust". *Academy of Management Review*, 20: 709–734.
- McAllister, D. J. (1995). "Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations". *Academy of Management Journal*, 38 (1): 24-95.
- Mishra J, and Morrissey M. A. (1990). "Trust in employee/employer relationships. A survey of West Michigan managers". *Public Personnel Management*, 19 (4): 443-463.
- Narang, L., and Singh, L. (2012). "Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between HR Practices and Organizational Trust". *Global Business Review*, 13 (2): 239–249.
- Paille, P. and Bourdeau, L. and Galois, I. (2010). "Support, trust, satisfaction, intent to leave and citizenship at organizational level: A social exchange approach". *International Journal of Organizational Analysis*, 18 (1): 41-58
- Perryer, C. Jordan, C; Firms, I, and Travaglione, A (2010). "Predicting Turnover Intentions, the Interactive Effects of Organizational

- Commitment and Perceived Organizational Support”. *Management Research Review*, 33 (9): 911-923.
- Polat, S. (2010). “The effect of organizational support; Perception of teachers on organizational trust perception of their schools”. *African Journal of Business Management*, 4 (14): 3134-3138.
- Polat, S. (2009). *Organizational Trust*. New York: PegemA Publishing.
- Poon, J. M. L., Salleh, A. H. M and Senik, Z. C. (2007). “Propensity to Trust as a Moderator of the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Satisfaction”. *International Journal of Organizational Theory and Behavior*, 10 (3): 350-365.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). “Perceived organizational support: A review of the literature”. *Journal of Applied Psychology*, 87: 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., and Armeli, S. (2001). “Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support”. *Journal of Applied Psychology*, 86: 825-836.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., and 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 (10): 1027–1030.
- Schaubroeck, J. M., Peng, A. C., and Hannah, S.T. (2013). “Developing Trust with Peers and Leaders: Impacts on Organizational Identification and Performance during Entry”. *Academy of Management Journal*, 56 (4): 1148–1168.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., and Zhang, Q. (2014). “Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator”. *European Management Journal*, 32: 406-412.
- Shore, L. M., and Shore, T. H. (1995). “Perceived organizational support and organizational justice”. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace*: 149-164. Westport, CT: Quorum.
- Sluss D.M., Klimchak M. and Holmes J.J. (2008). “Perceived Organizational Support as a Mediator between Relational Exchange

- and Organizational Identification”. *Journal of Vocational Behaviour*, 73: 457-464.
- Stinglhamber, F., Cremer, D. D., and Mercken, L. (2006). “Perceived Support as a Mediator of the Relationship between Justice and Trust: A Multiple Foci Approach”. *Group Organization Management*, 31 (4): 442-468.
- Tajfel, H. (1978). *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. London: Academic Press
- Tajfel, H., and Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of Intergroup Relations* (2nd ed., p p. 7-24). Chicago, IL: Nelson-Hall.
- Tan, H., and Lim, A. (2009). “Trust in coworkers and trust in organizations”. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 143: 45-66.
- Tavares, S. M., Van Knippenberg, D., and Van Dick, R. (2016). “Organizational Identification and “Currencies of Exchange”: Integrating Social Identity & Social Exchange Perspectives”, *Journal of Applied Social Psychology*, 46: 34-45.
- Turner, J. C. (1985). “Social categorization and the self-concept: A social cognitive theory of group behavior”. In E. J. Lawler (Ed.), *Advances in Group Processes* (Vol.2, pp. 77-122). Greenwich, CT: JAI Press.
- Van Knippenberg, D. (2012). “Social identity-based leadership and the employee-organization relationship. In L. M. Shore, J. A.-M. Coyle- Shapiro, & L. E. Tetrick (Eds.), *The employee organization relationship: Applications for the 21st century* (pp. 85-111). New York: Routledge.
- Van Knippenberg, D., Van Dick, R., and Tavares, S. (2007). “Social identity and social exchange: Identification, support, and withdrawal from the job”. *Journal of Applied Social Psychology*, 37: 457-477.
- Wiesenfeld, B. M., Sumita Raghuram, S., and Garud, R. (2001). “Organizational identification among virtual workers: the role of need for affiliation and perceived work-based social support”. *Journal of Management*, 27 (2): 213-229.
- Xenikou A. (2017). “Transformational Leadership, Transactional Contingent Reward, and Organizational Identification: The

- Mediating Effect of Perceived Innovation and Goal Culture Orientations”. *Frontiers in Psychology*, 8: 1-13, Article 1754. Available on line <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01754>
- Yildiz, K. (2018). “The Effects of Organizational Prestige on Organizational Identification: A Case Study in Primary Schools”. *European Journal of Education Studies*, 4 (7): 275-293.
- Zagenczyk, T. J., Gibney, R., Few, W.T., and Scott, K. L. (2011). “Psychologica Contracts and Organizational Identification: The Mediating Effect of Perceived Organizational Support”. *Journal of Labor Research*, 32 (3): 254–281.

جامعة الإسكندرية
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تقوم الباحثة بدراسة عن الدعم والمساندة التي تقدمها المنظمة للعاملين، والنتائج المترتبة على هذا الدعم. وبصفتك أحد العاملين داخل المنظمة، برجاء الإجابة على قائمة الاستقصاء المرفقة.

وإذ أشكر لسيادتكم مقدما المساهمة بوقتكم وأرائكم في هذا البحث العلمي، أود التأكيد على أن ما تدلون به من بيانات سوف يعامل بسرية تامة، ويستخدم لأغراض البحث العلمي المحدد فقط، كما سيتم معالجة البيانات البحثية في إطار تجميعي لا يمكن من خلاله مطلقا التعرف على شخصية المستقصى منه أو المنظمة التي يعمل بها، لذلك أرجو من سيادتكم الاجابة عن الأسئلة التالية في ظل المواقف الفعلية التي حدثت لكم في العمل.

*إذا رغبت سيادتكم فى الحصول على نسخة من النتائج النهائية لهذه الدراسة، من فضلك حدد العنوان أو البريد الإلكتروني الذي ترغب في إرسال النتائج إليه.

الباحثة
د. غادة عادل عطية
المدرس بقسم ادارة الأعمال
كلية التجارة- جامعة الاسكندرية

١- فيما يلي عدد من العبارات التي تصف معتقداتك عن مدى تقدير المنظمة لمساهمات العاملين بها، واهتمامها بمصالحهم. برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي:

م	العبارة	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	محايد	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
١	تهتم المنظمة بأرائي وتضعها في اعتبارها.	١	٢	٣	٤	٥
٢	تهتم المنظمة فعلاً بمصلحتي وتضعها في اعتبارها.	١	٢	٣	٤	٥
٣	تضع المنظمة الأهداف التي أسعى لتحقيقها والقيم التي أؤمن بها في اعتبارها بدرجة كبيرة.	١	٢	٣	٤	٥
٤	يتوافر الدعم والمساندة من المنظمة وقت الاحتياج اليه في حالة حدوث أي مشكلة.	١	٢	٣	٤	٥
٥	تتجاوز المنظمة عن الأخطاء غير المقصودة من جانبي.	١	٢	٣	٤	٥
٦	تنتهز المنظمة أي فرصة تتوافر أمامها لاستغلالها. (R)	١	٢	٣	٤	٥
٧	تهتم المنظمة بالعاملين بدرجة بسيطة. (R)	١	٢	٣	٤	٥
٨	تتوافر لدي المنظمة النية لمساعدة العاملين وخاصة إذا كانوا بحاجة للدعم والمساعدة.	١	٢	٣	٤	٥

٢- فيما يلي عدد من العبارات التي تعبر عن مدى شعورك بهويتك الشخصية بالنسبة للمنظمة التي تعمل بها برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي:

م	العبارة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
		إطلاقا	إلى حد ما	٣	إلى حد ما	٥
		١	٢	٣	٤	٥
9	أشعر باهانة شخصية عندما يقوم أحد بانتقاد المنظمة التي أعمل بها.	١	٢	٣	٤	٥
10	أهتم بشدة بمعرفة آراء الآخرين عن المنظمة التي أعمل بها.	١	٢	٣	٤	٥
11	عندما أتحدث عن وضعي في المنظمة، فإنني دائما أقول "نحن" بدلا من "أنا".	١	٢	٣	٤	٥
12	يعد نجاح المنظمة نجاحا شخصيا بالنسبة لي.	١	٢	٣	٤	٥
13	عندما يقوم أحد بمدح وتقدير المنظمة، فإنني أعتبر ذلك وكأنه مجاملة شخصية لي.	١	٢	٣	٤	٥
14	أشعر بالإحراج في حالة تعرض المنظمة لأي نقد في وسائل الإعلام.	١	٢	٣	٤	٥

٣- فيما يلي عدد من العبارات التي تعبر عن بعض السلوكيات التي يمكنك أن تقوم بها داخل المنظمة. برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي:

أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب د/ غادة عادل عطيه ٢٠١٩/٣/٤

م	العبارة	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	موافق إطلاقاً	موافق	محايد	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
		١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
15	النتزم بالميعاد المحدد بدقة عند رجوعي لعملي بعد انتهاء فترات الراحة. (R)	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
16	أبدأ عملي في الوقت المحدد تماماً. (R)	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
17	يوجد لدي التزام زائد عن المعتاد بالحضور لعملي في الوقت المحدد. (R)	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
18	أقوم بالإبلاغ مسبقاً عن عدم حضوري لعملي قبل غيابي عن العمل. (R)	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥

٤ - فيما يلي عدد من العبارات التي تقيس درجة شعورك بالثقة في المنظمة التي تعمل بها، برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي:

م	العبارة	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	موافق إطلاقاً	موافق	محايد	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
		١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
19	لو كان الأمر بيدي، ما كنت لأجعل لمنظمتي أي تأثير على الموضوعات الهامة بالنسبة لي. (R)	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
20	سوف أرحب تماماً بأن تتحكم منظمتي في مستقبلي بها	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
21	سوف أشعر بالراحة إذا اتخذت منظمتي قرارات تؤثر علي بشكل مباشر، حتي إذا تم اتخاذ هذه القرارات في عدم وجودي.	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
22	أثق تماماً في ان منظمتي سوف تعرض عملي على الآخرين بشكل سليم ودقيق	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
23	سوف أكون مستعداً للاعتماد على منظمتي لمساعدتي في المواقف الصعبة التي أتعرض لها في العمل.	١	٢	٣	٤	٥	٥	٥

٥- برجاء الإجابة عن الاسئلة التالية :

العمر	أقل من ٤٠ عاماً	٤٠-٥٠ أقل من 50	٥٠- فأكثر
النوع	ذكر	أنثى	

خالص الشكر لسيداتكم

أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب د/ غادة عادل عطيه ٢٠١٩/٣/٤
