

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية

فرع علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل



كلية علوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

رقم: 1535104723

## مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

إعداد الطالب:

- مسعودي عبد الحكيم

تحت عنوان:

# الدعم التنظيمي وعلاقته بالرقابة الذاتية

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة المسيلة	.....	.....
مشرفا ومقررا	جامعة المسيلة	.....	جرار عزيزة
مناقشا	جامعة المسيلة	.....	.....

السنة الجامعية: 2020/2019



سورة التوبة

# الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع الى كل من سهر وتعبا من أجلي

أبي وأمي العزيزان حفظهما الله

الى كل من كان سندا لي في هذه الحياة وركيزتي أخوتي أطال الله فأعمارهم

إلى أستاذتي جرار عزيزة التي ساعدتني بتوجيهاتها وجهودها

إلى كل اصدقائي سواء من بعيد أو من قريب

إلى كل طاقم الجامعة الدكتور بن خالد وعميد الكلية عمور

وكل مشرفي ادارة علم الاجتماع حفظهم الله وأنار دريهم.



# فهرس المحتويات

شكر وعران

اهداء

قائمة الاشكال

مقدمة.....أ- ب

## الفصل الأول: المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

أولاً: تحديد الاشكالية وصياغتها..... 4

ثانياً: تحديد فرضيات الدراسة:..... 4

الفرضية الرئيسية:..... 6

ثالثاً: اهمية الدراسة واسباب اختيارها:..... 6

رابعاً: اهداف الدراسة..... 7

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة:..... 8

سادساً: الدراسات السابقة والتعليق عليها..... 11

## الفصل الثاني: الدعم التنظيمي والرؤية السوسيو تنظيمية

أولاً: محددات الدعم التنظيمي:..... 19

ثانياً: أهمية الدعم التنظيمي:..... 22

ثالثاً: فوائد ومزايا الدعم التنظيمي:..... 24

24.....رابعاً: المقاربات النظرية للدعم التنظيمي:

### الفصل الثالث: الرقابة الذاتية والرؤية السوسيو تنظيمية

30.....أولاً: محددات الرقابة الذاتية:

30.....ثانياً: أهمية الرقابة الذاتية:

31.....ثالثاً: المقاربات النظرية للرقابة الذاتية.

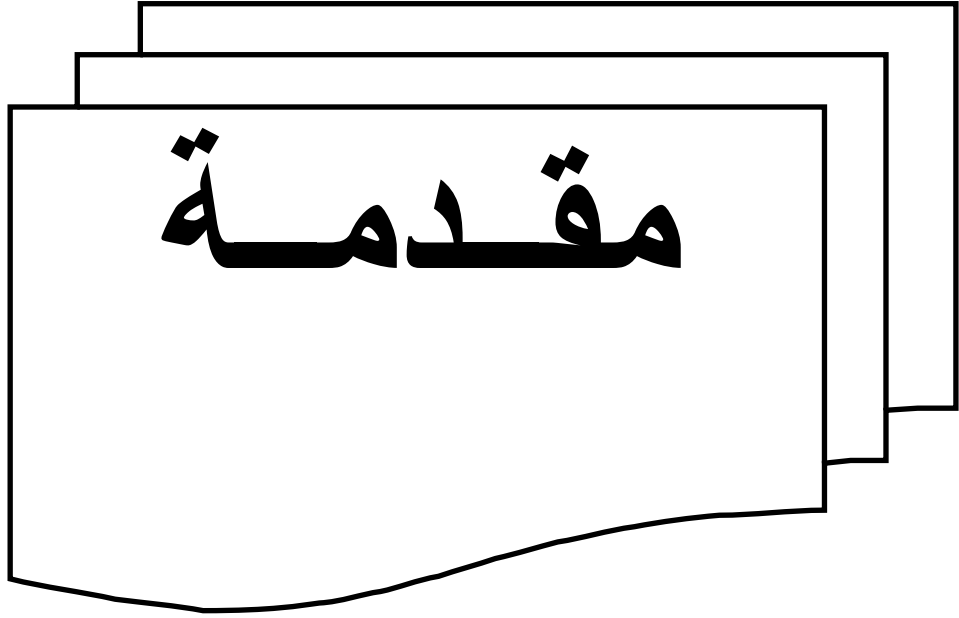
34.....خاتمة

36.....قائمة المراجع.

# قائمة الأشكال

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
22	الدعم التنظيمي	01
30	الرقابة الذاتية متغير الدراسة ابعاده ومؤشراته	02



## مقدمة

لقد شهد العالم خلال سنوات الماضية ولا يزال يشهد عدة من المتغيرات الأساسية التي طالت مختلف جوانب الحياة ومست كافة المنظمات في العالم والجزائر خاصة كما اثرت هذه التغيرات على الأنساق الاجتماعية وعلى العلاقات القائمة بين المنظمات والعاملين.

في هذه الاطار بدأ الاهتمام بالأفراد داخل المنظمة بحكم أنها الدور المهم في تسيير المنظمات وما قدمه من إنجازات ومساعدات لتحقيق الأهداف المنشودة داخل المجال التنظيمي وفي هذا الصدد تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها عن السعي وراء ما يسمى بتحقيق أو تعزيز الرقابة الذاتية لدى الأفراد القائمين على المنظمة من أجل التقليل من المشاكل التي تعاني منها من توترات وعدم تكافي فرص وتحقيق الأدوار المنشودة ومن هذه العوامل أو الأسس هي الدعم التنظيمي أو المساندة التنظيمية وهو من أبرز الوحدات الأساسية التي تقوم عليه المنظمة فعاليتها فأهمية هذا العنصر تظهر من خلال استعادة المنظمات لنشاطها وحيوتها التي تجعل من المنظمة ناجحة عن غيرها من المنظمات الأخرى والجزائر خاصة ويتجلى ذلك من خلال تطبيق العدالة التنظيمية وتعزيز الرقابة لدى الموظفين والتوزيع العادل للمهام كل هذا العمل على تحقيق وتعزيز الرقابة في المنظمات والدعم اللذان يعتبران بمثابة العمود القائم للهيكل التنظيمي للمنظمة.

تضمينا لما سبق جاءت هذه الدراسة تحت عنوان الدعم التنظيمي وعلاقته بالرقابة الذاتية وللبحث في هذا الموضوع عمدنا الى خطة البحث شملت ثلاثة فصول تمثلت في ما يلي:

**الفصل الأول:** تناولت المقاربة المنهجية للدراسة النظرية من تحديد الاشكالية اهمية واسباب اختيار الموضوع، اهداف الدراسة الفرضيات واخيرا الدراسات السابقة في حين تناول الفصل الثاني كل ما يتعلق بالدعم التنظيمي من محددات الدعم التنظيمي اهمية الدعم التنظيمي وفوائد ومزايا الدعم التنظيمي، والنظريات الممتدة له.

أما الفصل الثالث فلقد تناول محددات الرقابة الذاتية اهمية الرقابة الذاتية وسائل تنمية الرقابة الذاتية والنظريات المفسرة للرقابة الذاتية.

# الفصل الأول المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

أولاً: تحديد الاشكالية وصياغتها

ثانياً: تحديد فرضيات الدراسة

ثالثاً: اهمية الدراسة واسباب اختيارها

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة والتعليق عليها

### أولاً: تحديد الاشكالية وصياغتها

من أهم الأطر التي ظهرت مؤخراً لتفسير العوامل التي تؤثر في الاتجاهات نحو العمل وسلوكيات الموظف تم استنساؤها من نظرية التفاعل أو التبادل الاجتماعي وتركز هذه النظرية على أن الفرد في تعامله مع أطراف أخرى ومن هذا المنطلق فإن المنظمة التي تعامل موظفيها معاملة حسنة فإن من المتوقع أن يبادلوا هذه المعاملة بشكل ما فهتم مرتبطون بها بعقد يلزمهم بأن سعيدة إليها ما تقدمه لهم من عائدات يستدعي على القائمين على المنظمة أن يؤمنوا بذلك وما تحمله لهم المنظمة من ولاء وهذا ما يطلق عليه بالدعم التنظيمي.

يعتبر الدعم التنظيمي من الموضوعات الهامة التي شغلت أذهان الكثير من العلماء والباحثين فأدرك أهمية العلاقات التبادلية بين المنظمة والعاملين سوف يجعل من المنظمة أكثر قدرة على تحقيق الميزة الثقافية والعاملين أكثر التزاماً تجاه منظماتهم فالدعم التنظيمي يخلق لهم بدوره ما يسمى بالعدالة التنظيمية التي تعتبر الأساس الأول الذي تقوم عليه المنظمة من خلال التوزيع العادل في الأدوار، وعدالة الإجراءات التي تختص في القرارات التي تفرضها عليهم المنظمة، والعدالة في التعاملات التي بدورها تعني معاملة الكل معاملة واحدة دون التفرقة، فالدعم التنظيمي كذلك يعزز ما يسمى بروح فريق العمل، فالتعاون بين أعضاء المنظمة يساعد على خلق روابط مختلفة، وهذا بدوره يولد نوعاً من الاحترام والمشاركات الجماعية، فالمنظمة الجزائرية تشهد نوعاً من الاختلالات داخلها التي تتمثل في عدم تناسق بين أهداف المنظمة وما يتبادر في أذهان الكثير من العاملين ويتجلى ذلك من خلال عدم شعورهم بعدم وجود الاهتمام المشترك والدعم بصفة عامة هذا الأخير الذي يدفع العمال بالشعور بحيوية الضمير وعدم استشعار رقابة الله عز وجل، وكل هذه السلوكيات السلبية التي تجعل العامل يشعر بعدم الاهتمام من طرف المنظمة وهذا يستدعي الحديث عن ما يسمى بالرقابة الذاتية التي تتصف على أنها أحد وأهم الوسائل المساهمة في تطور ونجاح المنظمة وتحقيق أهدافها المنشودة فهي احساس نابع من ذات الفرد ناتجة عن شعوره بالرقابة اتجاه الدور الذي يقوم به داخل المنظمة فكلما زاد دعمه في المنظمة زاد شعوره بالرقابة الذاتية، وان يحاسب نفسه بنفسه دون اللجوء إلى الآخرين كل هذا يولد له الرغبة ويحسسه بالواجب وقوته بأمانه في العمل فانضباطه ذاتياً أثناء عمله يعزز فيه الرغبة الشديدة في الاصرار على إنجاز المهام واتمام الأعمال على أكمل وجه فالحديث عن الرقابة الذاتية داخل المنظمة يرتبط ارتباطاً مباشراً بالدعم التنظيمي لأنها نتاج عنه فمن خلال هذا نجد أن المنظمة الجزائرية تفقد لما يسمى بالرقابة

الذاتية، وهذا راجع لنقص ما يسمى بالدعم التنظيمي فيها ولازالت الجزائر من البلدان العربية التي تسعى إلى تغيير صورة المنظمة من خلال إجراء بعض التعديلات سواء مادية أو معنوية تزيد من صلابة وقوة بنيتها وانتقالها لمرحلة تنظيمية أخرى، وتقوية الرغبة الشعورية للعمال لمبادئ عملهم من طرف رؤوسهم وزيادة ثقتهم بهم، وهذا ما تفتقر له المنظمة الجزائري الجزائرية طيلة مراحلها التنموية فطلت تبحث عن آليات وميكارزمات تهتم بالتنظيمات وتقضي على المشكلات التي يعاني منها التنظيم من الداخل مثل دوران العمل، التغيب ومختلف المشاكل التي تحدث نتيجة لغياب الدعم التنظيمي في المنظمة والذي يعتبر عاملا أساسيا في تحقيق الأهداف المنشودة فكما زاد دعم العمال زاد اسهامهم داخل المنظمة فالحديث عن الدعم التنظيمي في المنظمة الجزائرية يستدعي الحديث كذلك عن ما يسمى برقابة العمل والتي هي عبارة عن موضوع مهم لدراستنا والبحث عن علاقتها بالدعم التنظيمي فهم عاملان أساسيان في المنظمة يستلزم على العاملين القائمين داخل التنظيم التحلي بهم وممارستهم بصورة واضحة فرقابة العمال على أنفسهم تتحقق بتحقيق الدعم الذي يمارس من طرف رؤوسهم والسهر عن على خلق جو مناسب للعمل ونظرا لأن الجزائر من البلدان العربية التي تفتقد لهذان العاملان الاساسيين داخل التنظيم بصورة دقيقة فهي تسعى جاهدة لتحسين صورة التنظيم من خلال تعزيز مبادئ ترسم من خلالها الطريق الصحيح لتتخطي هذه الفجوة وتحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية داخل المنظمة وحتى يتسنى للعاملين تسديد أهدافهم التي تتماشى مع مسار المنظمة في هذا الإطار ونظرا لأهمية كلا من الدعم التنظيمي والرقابة الذاتية داخل التنظيم، استدعينا القيام على البحث عن العلاقة القائمة بينهم وكيف يساهمان في تحقيق أهداف المنظمة وخلق صورة واضحة والبحث عن أهم النقاط التي تجعل المرؤوسين قائمين على الأفراد العاملين داخل التنظيم ،وفي هذا السياق وتدعيما للمعالم التحليلية السابقة اتجهت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين الدعم التنظيمي والرقابة الذاتية وعليه يتحدد سؤال الانطلاقة كالآتي:

- ما علاقة الدعم التنظيمي بالرقابة الذاتية في المنظمة الجزائرية؟

ولتظمين معالم الوضوح تتبلور الأسئلة الفرعية كالآتي:

- ما علاقة العدالة التنظيمية بالانضباط الذاتي في المنظمة الجزائرية؟

- ما علاقة فرق العمل بحيوية الضمير في المنظمة الجزائرية؟

ثانيا: تحديد فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

للدعم التنظيمي علاقة بالرقابة الذاتية لدى الموظفين في المنظمة الجزائرية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى:

- 1- للعدالة التنظيمية علاقة بالانضباط الذاتي لدى الموظفين في المنظمة الجزائرية ويتم دراسة هذه الفرضية من خلال ربط مؤشرات كل بعد بالبعد الآخر لتبين العلاقة .
- أ- للعدالة الإجراءات علاقة بالمشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات.

ب- للعدالة التوزيعات علاقة بالتعاون بين اعضاء فريق العمل.

ج- للعدالة التعاملات علاقة بالالتزام والاحترام المتبادل بين أعضاء العمل.

الفرضية الفرعية الثانية:

2- لفرق العمل علاقة بحيوية الضمير لدى الموظفين في المنظمة الجزائرية.

ويتم دراسة هاته الفرضية من خلال ربط مؤشرات كل بعد بمؤشرات البعد الاخر

أ) للتعاون بين أعضاء فريق العمل علاقة بتخطيط وتنفيذ المهام.

ب) للمشاركة الجماعية في اتخاذ القرار علاقة بالأمانة في العمل داخل المنظمة

ج) للالتزام والاحترام المتبادل علاقة بالتجسس بالواجب داخل المنظمة.

ثالثا: أهمية الدراسة واسباب اختيارها:

1- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية موضوع دراستنا في كونه يهتم بالجانب الاجتماعي وذلك لوقتنا على العلاقة بين الدعم التنظيمي والرقابة الذاتية في المنظمة الجزائرية ابراز دور العدالة التنظيمية في تعزيز الرقابة الذاتية لدى الموظفين في المنظمة لقت المنظمات الجزائرية لأهمية الدعم التنظيمي والرقابة الذاتية.

اضافة إلا أن الموضوع له أهمية كبيرة لأنه من الدراسات القليلة في علم الاجتماع التنظيم والعمل وأهميته من الجانب الشخصي الذي دفعنا الى البحث وحب الاطلاع العلمي والعمل على واقع المنظمات الجزائرية.

2- أسباب الدراسة:

ان إختيارنا لهذا الموضوع نابعا من عدة اسباب وتتمثل فيما يلي:

(1) يعتبر موضوعنا في مجال تخصص دراستنا علم اجتماع التنظيم والعمل

(2) أهمية كلا من الدعم التنظيمي والرقابة الذاتية داخل المنظمات الجزائرية.

(3) معايشة لهذه الاوضاع التنظيمية الراهنة في المنظمات الجزائرية.

(4) ندرة المواضيع التي تناولت موضوع الرقابة داخل المنظمة الجزائرية

رابعا: اهداف الدراسة

لكل دراسة هدف تصبو اليه لكشف الغموض يجتاحها ففي هذا السياق نبلور الاهداف المحررية التالية:

1- محاولة الوقوف على الواقع الدعم التنظيمي داخل المنظمة الجزائرية

2- كشف اهمية الدعم التنظيمي داخل المنظمة الجزائرية

3- محاولة الوقوف على اهم المحاكات الكفيلة بتعزيز الرقابة الذاتية داخل المنظمة الجزائرية.

4- التعرف على الاليات المضمنة التي تحقق العدالة التنظيمية

#### خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

##### أولا: الدعم التنظيمي:

1- الدعم لغة: الشيء يدعمه دعما، مال فأقامه. ( ابن منظور، 1384 )

2- التنظيم لغة: مصدر فعل نظم، والنظم التأليف، وضم شيء إلى آخر، ونظم اللؤلؤ ينظمه نظاما ونظاما أي جمعه فانتظم. ( الفيروز، ومجد الدين، 1987 ص 346 )

3- الدعم التنظيمي اصطلاحا: هو إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي الفرد يستخدم أحكامه الخاصة بإدراكه لدعم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده، ولذلك فكلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة بالموظفين وتقدر جهودهم كلما بذل العاملون جهدا أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها. (علياء حسيني، 2013 ص 09)

#### 4- الدعم التنظيمي حسب بعض الرواد:

يعرفه هيزنبرغ الدعم التنظيمي على أنه مدى تقدير المنظمة للعاملين بها ومساهمتها بالاهتمام برفاهيتهم، ويتمثل الدعم التنظيمي بالتوزيع العادل للمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية اهداف المنظمة والتي تدل على اهتمام المنظمة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المالية والمزايا الاجتماعية ( ماضي، 2014، ص 10 )

## الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

وتم تعريفه من قبل باديس وسهيلة بأنه جميع اشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين والتي تتمثل في صورة اهتمام المنظمة بالعاملين وبزيادة رفايتهم وتقديرها لهم والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق اهداف المنظمة. (بوخلوة، قمو، 2016، ص 05)

والملاحظ من هذا التعريف الأول والثاني ان الدعم التنظيمي عبارة عن مساعدات مادية او معنوية تمنحها المنظمة للعاملين لزيادة جهودهم لتحقيق اهداف المنظمة.  
اما سالم الكعبي فعرفه انه درجة الاحساس او الشعور الذي يستشعره الافراد اتجاه النتائج المتحققة والإسهامات التي تقدمها المنظمة جزاء الجهد المبذول من قبل الافراد (الكعبي، 2016، ص 8).

### 5-التعريف الاجرائي:

للدعم التنظيمي إجرائيا هو مجموعة من الإجراءات التنظيمية التي تتبناها الإدارة أو المنظمة والتي تقوم على تشكيل فرق عمل مؤهلة وتشجيع الأفراد العاملين وتقدير اسهاماتهم من خلال الاعتراف بجهودهم والتوزيع العادل للمكافاة والمشاركة الجماعية في القيام بالواجبات من اجل تطوير العمل وتحسينه.

### 6-التعريف بأبعاد الدعم التنظيمي:

أ/العدالة التنظيمية: هي أسلوب تعامل المنظمة مع الأفراد وينقسم مفهوم العدالة التنظيمية الى نوعين رئيسين أحدهما عدالة التوزيعات ونشير الى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف والأخرى عدالة الإجراءات وتمثل احساس العاملين بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات اضافة الى ما يسمى بعدالة التعاملات، فكلما زاد شعور الموظف بالعدالة التنظيمية كلما زاد شعوره بالرضا ( عيد الحميد، 2007ص 287 ).

ب/ تعريف فرق العمل: هي مجموعة من الأفراد العاملين يرتبطون بنشاط معين ويسعون لتحقيق اهداف محددة من خلال التعاون والمشاركات الجماعية بين اعضاء فريق العمل يجمعهم الانسجام الاجتماعي او

العقائدي او المهني ويتبادلون من خلال ذلك المشاعر والأحاسيس. أوهي مجموعة أساسها التفاعل لأجل المشاركة بالمعلومات لاتخاذ القرارات لمساعدة كل عضو في مهامه ( الزبيدي 2015 صفحة 61-62 ).

### ثانيا: المفاهيم المتعلقة بالرقابة الذاتية:

1- الرقابة الذاتية لغة: من الفعل رقب يراقب ويقال ( رقبه)اي حرسه وحاذره وقبلا( رقيب نفسه)اي ينتقد أعماله بنفسه فلا يدع سبيلا للناس لومه(ابن منظور).

2- الرقابة الذاتية اصطلاحا: هي أن يراقب الإنسان نفسه في جميع أقواله وأفعاله، وأن لا يتعدى الحدود المسموح بها في ظل الحرية التي كفلها له دينه أو مجتمعه، وأن يكون الإنسان قادرا على التصرف الكامل في جميع شؤون حياته مع تحمل النتائج المتوقعة من تلك التصرفات سواء كانت ايجابية او سلبية ويصبح قادر على الابداع والتفكير( اللحيان ، 1434 )

وهي الرقابة النابعة من داخل الإنسان، وهي التي تباشر سلطة داخلية في الإنسان، فتوظف فيه الضمير وتعمق الشعور بالالتزام دون الحاجة إلى وجود رقابة خارجية. ( الأحمد، 2008 )  
ومما سبق يتضح أن الرقابة الذاتية مراقبة الإنسان لنفسو في جميع تصرفاته، والقدرة على

تحمل نتائج تصرفاته الإيجابية أو السلبية.

### 3- تعريف الاجرائي:

الرقابة الذاتية هي محاسبة الفرد لذاته دون اللجوء للآخرين وهذا نابع من ضبطه لذاته وحيوية ضميره اللذان بدورهما يساهمان في تحسيسه بالواجب وتعزيز الامانة في العمل كما يغرس فيه روح اصرار على القيام بإنجاز المهام.

#### 4- التعريف بأبعاد الرقابة الذاتية:

أ/حيوية الضمير: الوعي بالوجود الخالقي، والشعور بقيمة تعريف الفرد، ومزاياه، والالتزام بالعمل، والقدرة على تمييز ما هو مقبول أخلاقيا مع وجود مشاعر الذنب والندم بسبب سوء التصرف. (عبدالله 2012، ص14)

ب/ الانضباط الذاتي: هو عملية إنسانية يتمكن من خلالها الفرد بمراجعة نفسه ومعرفة كل ما يجب القيام به من مهام وأدوار دون اللجوء إلى الآخرين مما يستدعي بذلك إلى القيام بضبط نفسه على احترام مواقيت عمله والتعلق به وتواجده المنظم داخل المنظمة مما يزيد من تشجيعه على قيامه بالأدوار اللازمة. (عبد الله، 2012، ص20 )

#### سادسا: الدراسات السابقة والتعليق عليها:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الاساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول الى مشكلة الدراسة وفيما يلي مجموعة من الدراسات والنماذج العلمية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على اهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات مع محاولة التعرف على الاساليب والاجراءات التي اتبعتها واهم النتائج التي توصلت اليها ومن بين هذه الدراسات ما يلي:

#### 1- الدراسات العربية:

الدراسة الاولى: اسعد حماد أبورمان، دراسة ميدانية 2010 بعنوان "الدعم التنظيمي المدارك وعلاقته بالالتزام التنظيمي" دراسة مستشفيات الاردنية، حيث تمحورت اشكالية هذه الدراسة حول عدة ابعاد جاءت فرضياتها كالاتي:

• ليس هناك علاقة تأثيرية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي للعاملين في مهنة

التمريض

- ليس هناك علاقة تأثيرية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المستمر للعاملين في مهنة التمريض.

وشملت عينة الدراسة على 275 ممرض وممرضة موزعة على المستشفيات وقد هدفت الدراسة الى الكشف عن ابعاد الدعم التنظيمي المدرك تأثيرا في الالتزام التنظيمي للعاملين في مهنة التمريض.

- واعتمد الباحث على المنهج الوصفي وتوصل الى ان سياسة الاحتفاظ وفرص الترقية، المكافآت ولمعالجة المشاكل والتتمرات وحدها الأبعاد التي تؤثر على شعور الكادر التمريض بالالتزام العاطفي، كما اشارت نتائج الدراسة بأن اداء العاملين وظروف العمل، والأجور العادلة هي وحدها التي تؤثر على شعور الكادر التمريض بالالتزام المعياري كما أن شعور العاملين بالالتزام المستمر يتحدد وفق الاهتمام بمصالحهم وتقدير جهودهم.

### الدراسة الثانية:

دراسة علياء حسني علاء الدين نوح(2013) بعنوان اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب مذكرة مقدمة لنيل ماجستير في ادارة الاعمال كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط، هدفت الدراسة الى التعرف على اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز اثر السلوك في اداء الشركات الصناعية وبالتالي تطورت مشكلة الدراسة حول:

هو اثر الدعم التنظيمي بأبعاد العدالة التنظيمية سلوك القادة المساند للمرؤوسين المشاركة في اتخاذ القرارات في سلوك المواطنة وأداء الشركات الصناعية الاردنية كما تم صياغة الفرضية العامة كالتالي: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.

## الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة الدراسة أما فيما يخص العينة اختارت عينة عشوائية بلغت 321 مفردة ومن خلال التحليل للبيانات توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من ابرزها:

وجود تأثيرات معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الاردنية عند مستوى  $a \leq 0.05$

وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في اداء الشركات الصناعية الأردنية  $a \leq 0.05$

• وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في اداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الاردنية  $a \leq 0.05$

### الدراسة الثالثة:

- دراسة نورة بيت مسفر سعد القرني (2016) بعنوان الرقابة الذاتية وعلاقتها بالقيم الاجتماعية دراسة تطبيقية في المدارس الابتدائية والمتوسطة لنيل شهادة الماجستير في التوجيه والارشاد التربوي جامعة الملك عبد العزيز مشكلة الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الرقابة الذاتية والقيم الاجتماعية لدى عينة من تلاميذ المرحلة الابتدائية والمتوسطة في مدارس التعليم العام ومدارس تحفيظ القرآن وتمت صياغة الفرضيات التالية:

✓ ما اكثر القيم الاجتماعية شيوعا لدى عينة الدراسة.

✓ للفروق بين المتوسطات درجات مستويات الرقابة الذاتية وفقا لعدة متغيرات الصف الدراسي (الخامس

ابتدائي - السادس - الثاني متوسط - الثالث متوسط).

✓ هل توجد فروق بين متوسطات درجات مستويات الرقابة الذاتية وفقا للمتغير المستوى التعليمي للأمر غير متعلمة- ابتدائي- متوسط- ثانوي) لدى عينة الدراسة.

- استخدمت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن حيث ان المنهج الارتباطي ساعد على معرفة العلاقة بين الرقابة الذاتية والقيم الاجتماعية تكونت عينة الدراسة من 277 تلميذة من تلميذات المرحلة الابتدائية والمتوسط وتم الاختيار بطريقة عشوائية.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت في ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط موجبة بين الرقابة الذاتية والقيم الاجتماعية
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في درجات الرقابة الذاتية تعزي للصف الدراسي، لصالح الصف الخامس والسادس الابتدائي
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات الرقابة الذاتية لدى عينة الدراسة تعزي للمستوى الاقتصادي.

### 2- الدراسات الأجنبية

#### الدراسة الرابعة:

دراسة كل من تيموثي وبيغي (Peggy & Timothy) (4116) بدراسة الرقابة الذاتية في مذكرات الطالب اليومية في ثلاث مواد علم نفس وثلاث مواد غير علم النفس، وتكونت عينة الدراسة من (95)؛ طالب من كلية الآداب العامة، ومن خلال هذه الدراسة استخدمت الباحثتان استبيان من إعدادهما لقياس الرقابة الذاتية، وكانت من أبرز النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرقابة الذاتية والقيم التربوية التي تم الحصول عليها من خلال المحاضرات الدراسية.

### الدراسة الخامسة:

دراسة "ali&Donald MMabasaFumani M" جاءت هذه الدراسة تحت عنوان الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على اعضاء هيئة التدريس بجامعة جنوب افريقيا 2016هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير المتغير الوسيط الرضا الوظيفي على العلاقة بين الدعم التنظيمي وكل من الالتزام الوجداني والمعياري والاستمراري لدى هيئة التدريس بجامعة جنوب افريقيا وانطلقت الدراسة من فرضيات جاءت كالآتي:

- الدعم التنظيمي مرتبط بشكل إيجابي بالرضى الوظيفي لدى الموظفين.
- الدعم الاجتماعي المدروس يرتبط ارتباطا ايجابيا بالالتزام التنظيمي.

هناك علاقة بين النظرية المأثورة للدعم التنظيمي وأبعاد الالتزام التنظيمي(العاطفي المستمر المعياري وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة شملت (200)عضو كما تم تطبيق المنهج الوصفي.

ومن أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

1) وجود ارتباطات إيجابية بين المتغيرات حيث يتوسط الرضا الوظيفي العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي.

2) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي والالتزام والوجداني والاستمراري كما توصلت الدراسة الى عدم وجود علاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام المعياري.

### التعليق على الدراسة:

جوانب الاستفادة من هذه الدراسات: من خلال استعراض لهاته الدراسات السابقة اعتمدنا من خلالها وكان لها الفضل في بناء عملنا لذلك يمكن القول بأن هذه الدراسات كان لها الفضل في ما يلي:

ساعدتني كل من الدراسة الأولى والثانية لعلياء حسني واسعد ابو حمان والدراسة الخامسة على ضبط وصياغة فرضيات الدراسة الحالية فكان لها الدور في بناء الإشكالية وصياغة الفرضيات وانتقاء المؤشرات التي تبنى عليها الدراسة الحالية في حيث الدراسة الثالثة لنورة مسفر بعنوان الرقابة الذاتية وعلاقتها بالقيم

ساعدتنا كذلك في بناء نموذج يتضمن ابعاد دراستنا وكان لها دور في الاعتماد على المنهجية وطرح التساؤلات.

كما كان الفضل للدراسة الخامسة والرابعة لكل من ثيومي وبيجي فضلا في بناء نموذجنا وطرح الإشكالات بصورة تتماشى وطبيعة الموضوع وبالرغم من أهمية البحث فقد لاحظنا أن الدراسات السابقة التي تناولت بصورة مباشرة الرقابة الذاتية كانت نادرة مما كانت هناك صعوبات في جمع مادة علمية كافية لبناء دراستي.

### أوجه الاتفاق:

تشابه دراستنا الحالية مع الدراسة الأولى والخامسة في العلاقة حيث كلا من دراستنا ودراسة اسعد ابورمان تبحث في علاقة بين متغيرين كما تشابهت مع دراسة علياء حسني في الابعاد، فنجد بأن الدراسة الحالية تبنت نفس ابعاد الدراسة السابقة لعياء حسني وتشابهت مع الدراسة الثالثة من خلال البحث في العلاقة الارتباطية بين متغيرين حيث دراستنا تبحث عن العلاقة بين الرقابة الذاتية والدعم التنظيمي في حين الدراسة الثالثة لنورة مسفر تبحث كذلك عن العلاقة بين الرقابة والقيم الاجتماعية اما الدراسة الحالية اهتمت بدراسة العلاقة واتفقت مع الدراسة الثالثة التي هي ايضا تبحث عن العلاقة بين القيم الاجتماعية والرقابة الذاتية واختلفت دراستنا الحالية مع باقي الدراسات الأخرى في الدراسة ميدان الدراسة حيث ان دراستنا اكدت على المنظمة الجزائرية عكس بقية الدراسات الأخرى التي تطرقنا اليها وتشابهت دراستنا الحالية مع دراسة ثيومي وبيجي timothy beggy كذلك في العلاقة فكلاهما يبحث عن العلاقة بين متغيرين.

### أوجه الاختلاف:

بعد الاطلاع على جوانب الاستفادة وأوجه التشابه نجد أن هاته الدراسات اختلفت من دراستنا الحالية حيث أن دراستنا تبحث عن العلاقة بين متغيرين في حيث اختلفت مع الدراسة الثانية لعياء حسني التي تبحث عن الأثر بين متغيرين واختلفت دراستنا مع باقي الدراسات كذلك من حيث طبيعة المتغيرات كما هو الحال مع الدراسة الخامسة فنجد بأن دراستنا تختلف مع باقي الدراسات الأخرى من حيث المتغير إذ يشتركان في متغير واحد فنجد أن دراستنا الحالية تبحث عن علاقة الدعم بالرقابة الذاتية في حيث باقي الدراسات تبحث في متغيرات أخرى، أما المكان الذي طبقت فيه الدراسات فإن هناك اختلاف

## الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

---

فقد ركز وا على مؤسسات خدماتية وتربوية والأخرى صحية، أما دارستنا الحالية فقد ركزت على المنظمة أو التنظيم الجزائري .

## الفصل الثاني: الدعم التنظيمي والرؤية السوسيو تنظيمية

أولاً: محددات الدعم التنظيمي

ثانياً: أهمية الدعم التنظيمي

ثالثاً: فوائد ومزايا الدعم التنظيمي

رابعاً: المقاربات النظرية للدعم التنظيمي

### تمهيد:

إن الدعم التنظيمي يعتبر من العوامل التي تساعد الموظفين بزيادة الاهتمام بهم مما ينعكس أثره فيه مساعدة المنظمة لتحقيق أهدافها، فإن الدعم يخلق لدى الموظف شعورا بان المنظمة مهتمة به وتقدر اسهاماته في نجاحها وإن هذا الاهتمام سوف ينعكس في أداء العام للمنظمة هذا الاهتمام سوف ينعكس في أداء المنظمة.

ولقد تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف الدعم التنظيمي، محدداته، أهميته، فوائده ومزاياه، المقاربات النظرية.

### أولاً: محددات الدعم التنظيمي:

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة تم تحديد مجموعة من المتغيرات تعتبر محددات الدعم التنظيمي والتي نستطيع من خلالها إدراكه ومن هذه المتغيرات هي:

#### 1/العدالة التنظيمية:

تمثل العدالة ظاهرة تنظيمية ويرجع السبب في ذلك الى اهمية الأثر الذي يمكن ان يحدثه احساس العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل. ان احساس العامل بعدم العدالة يمكن ان يؤدي الى تراجع مستويات الأداء التنظيمي الذي يؤدي بدوره الى احداث نقص في الفعالية التنظيمية التي تعتبر مطلبا اساسيا تسعى اليه مختلف التنظيمات على مختلف اشكالها وأنواعها من خلال تامين مستوى ثقة العمال واعتزازهم بتنظيم واقتناعهم بهدف التنظيم والعمل على تجسيده اذ لا بد لهذه التنظيمات ان تتسم بسيولة الاتصالات وتشعب اتجاهاته، فزيادة شعور العاملين بالعدالة سيؤدي بالضرورة الى زيادة ثقتهم وقناعتهم بقدرة الحصول على حقوقهم وما يعنيه ذلك ارتقاء سلوكيات الفاعلين بعد الاطمئنان الى سيادة العدالة التنظيمية،

## الفصل الثاني.....الدعم التنظيمي والرؤية السوسيو تنظيمية

على ضوء ما تم طرحه يمكن تحديد مفهوم العدالة التنظيمية حسب رأي كل من Rue aBYars بأنها: محصلة الانفاق بين الجهود المبذولة والعوائد المتحققة عنها، بشكل يسهم في تحقيق الأهداف المطلوبة للمنظمة.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه ركز وبشكل كبير على أهمية الموازنة بين الجهود المبذولة في العمل بالمقابل انه ينتظر عوائد او مقابل ذلك الجهد من خلال المقارنة بينه وبين العاملين.

وعرفت على أنها: "ملائمة الاعدادية التنظيمية، والتي تشير الى نوع من المبادئ حيث يشير المبدأ الأول إلى شيء من التوازن (مقارنة بين عمليتين متشابهتين في موقف مماثلة)، في حين المبدأ الثاني يتعلق بالصواب أو الجودة في اتخاذ القرار الصحيح الذي يتضمن الاتساق، الدقة والوضوح.

على أنها: "الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والانساني.

كما عرفت "رواية حسن" بأنها: "اعتقاد أو ادراك الموظف بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة مع الآخرين، أما عدم العدالة فتعرف على انها ادراك الموظف بأنه لا يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين.

وعرفها "سال وومور" بأنها: القيمة المحصلة من جراء ادراك الموظف لنزاهة الاجراءات وموضوعية المخرجات الحاصلة في المنظمة.

كما وعرفها كل من Citera aRentsch على انها: النزاهة الواضحة في التوزيع والاجراءات المستخدمة في اجراء هذه التوزيعات.

من التعاريف السابقة نجد أن التعريف الأول ركز على أهمية عدالة التعامل بين العاملين على المستوى الوظيفي وكذا الانساني والمتمثلة في عدالة التعاملات، في حين نجد التعريف الثاني ركز على عدالة

## الفصل الثاني.....الدعم التنظيمي والرؤية السوسيو تنظيمية

الاجراءات بين العاملين ومدى موضوعتها وهذا ما تجسده عدالة الاجراءات وسيتم شرح هذه الأنواع الثلاثة في عنصر أنواع العدالة التنظيمية.

ويبقى مفهوم العدالة التنظيمية مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة وموضوعية المخرجات والاجراءات داخل المنظمة، بمعنى أن الاجراء التنظيمي الذي قد يدركه أحد العاملين على أنه إجراء متحيز وغير موضوعي (الترقية على أساس الجدارة وليس الأقدمية مثلا) قد يدركه موظف على أنه اجراء يتميز بدرجة عالية من الموضوعية وعدم التحيز. (حنان بن ضياف، 19/18).

### 2/ سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

اصدار القرار والأوامر والاشراف هي النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ القرار وإصدار القرار والأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية، وهذا عن طريق الإقناع والتأثير على العمال لأداء مهامهم بقصد تحقيق هدف معين، وقد توصلت مجموعة من الدراسات أن السلوك المدعم للقائد يعد من أهم العوامل التي تشعر المرؤوسين بالرضا عن العمل وتدفعهم للإنتاجية، كما أن هناك علاقة تبادلية بين العامل ورب العمل والتي لا تعتمد على الجوانب المادية كالأجور والخدمات المقدمة وإنما المعلومات تشمل أيضا الجوانب الاجتماعية الشعورية كالاحترام والتأييد والتقدير.

### 3/المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عملية إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار أصبح من الأساليب التي تمارس في الكثير من الأنظمة الإدارية الحديثة، فهي تقوم على مبدأ منح الفرص للموظفين لتعبير عن آراءهم والاستفادة من تجاربهم السابقة. ولهذا تعد عملية اتخاذ القرار هي الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات أثناء العمل، عن طريق توفر المعلومات الكافية وايجاد البدائل المناسبة واختيار البديل المناسب في سبيل

تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه. (ناصر محمد العديلي، 1995 ص 476)

### 4. دعم وتأكيذ الذات للعاملين:

يشير إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في الأدوار داخل المنظمة، كما هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين متغيرات متعددة مثل توزيع المهارات الاستقلالية التغذية العكسية تحديد المهام، أهمية الوظيفة الهيكل التنظيمي المتكامل، ومن هنا يتضح أن للمنظمة دور في تحديد طبيعة العلاقات بين الأفراد العاملين. (ديب أحمد، 2014 ص 19)

### 5. الثقة التنظيمية :

تعد من العوامل الرئيسية والحيوية لنجاح المنظمة فهي مدى ثقة المرؤوسين بشفافية ووضوح وعدالة المنظمة في إعطائهم حقهم كاملا دون نقصان وتزايد ثقة المرؤوسين في المنظمة كلما كان هناك دعما لها يحقق ويشبع الدافعية للعمل والإنجاز والإبداع. (شعلان 2014 )

### ثانيا: أهمية الدعم التنظيمي:

يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين والمنظمة ومنها: (ديب أحمد، 2014 ص 29)

- ✓ يزيد من دافعية الأفراد للإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة.
- ✓ إيجاد رؤية مشتركة بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة.
- ✓ تقليل الآثار السلبية لبعض السلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة.
- ✓ يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود إلى التقليل من معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العاملين ويستثنى من ذلك العاملون الذين في بداية أو نهاية عملهم.
- ✓ يحقق الموظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة العمل.

## الفصل الثاني.....الدعم التنظيمي والرؤية السوسيو تنظيمية

- ✓ اهتمام المديرين بدعم وتنمية وتطوير مرؤوسيههم.
- ✓ يسهم ادراك الدعم التنظيمي في تحقيق التمية الذاتية للعاملين، شعور العاملين وادراكهم بأن المنظمة تساندهم بعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خبرائهم سواء عن طريق التدريب الرسمي او الغير الرسمي،
- ✓ يؤدي ادراك الدعم التنظيمي الى زيادة الجهد المبذولة من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.(المغربي، 2003، 4)
- ✓ يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود لتظليل معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العامل ويستثنى من ذلك العاملين الذين في بداية او نهاية عملهم.
- ✓ ينمي درجة الالتزام والاستغراق الوظيفي والرضا عن المكافآت فقد أثبت بعض وجود ارتباط ايجابي بين الدعم التنظيمي والمتغيرات مثل الالتزام الوظيفي والاستغراق الوظيفي عن المكافآت فكلما زادا درجة الدعم الوظيفي المقدمة للعاملين زاد لديهم درجة الالتزام الاستباق الوظيفي وجعلهم راضيين عن المكافآت التي يلقونها.
- ✓ يخلق موظفين ذو قدرة على الابداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة الأعمال، فحين يشعر العامل ان المنظمة من خلال العمل الابداعي والابتكاري(ماضي، 2014، 11-12)
- ✓ العمل على التحسين على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها حيث يؤدي ادراك التنظيمي لتنمية الاتجاهات الايجابية لدى العاملين مما يدفعهم لاتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة امام الغير والسعي لتحصيلها باستمرار.
- ✓ ينمي ادراك الدعم التنظيمي الدافع نحو العمل على زيادة كفاءة الأداء وتحقيق اعلى معدلات عائد متوقعة للإدارات والاقسام والمنظمة بصفة عامة (السيد، 2016، 169).

### ثالثا: فوائد ومزايا الدعم التنظيمي:

- يسهم الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية، فشعور العاملين وإدراكهم بأن المنظمة تساندهم بعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خيراتهم سواء عن طريق التدريب الرسمي أو الغير الرسمي
- اهتمام المديرين بدعم وتنمية تابعيهم فالمنظمات التي تبذل جهودها لتنمية مديريها لتحقيق منافع عن طريق جعل المديرين أكثر التزاما من جهة، وأكثر ميلا لتنمية تابعيهم من جهة أخرى.
- العمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها حيث يؤدي الدعم التنظيمي إلى تنمية الاتجاهات الايجابية لدى العاملين مما يدفعهم لاتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة من المن المنظمة امام الغير والسعي لتحسينها باستمرار .
- يؤدي الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.

(المغربي، 2003 ص 297)

### رابعا: المقاربات النظرية للدعم التنظيمي:

#### 1. نظرية التبادل الاجتماعي والدعم الإشرافي:

ظهرت هذه النظرية في نهاية الخمسينيات من القرن العشرين كنظرية تعكس الواقع الأمبريقي وتفسر السلوك الإنساني في مستويات مختلفة، فجاءت محاولتها الأولى في مجموعة من الأفكار الأساسية والتي يتمثل بعضها في إن الناس في عملية التفاعل الاجتماعي، إنما يتبادلون أنماط السلوك لتعتمد في تفسيرها للسلوك على العوامل السيكولوجية، وتعتبر المصادر المعرفية لهذه النظرية متعددة من أهمها بعض الأفكار وافتراضات الاقتصاد السياسي الكلاسيكي، وخاصة ما تضمنته كتابات آدم سميث وريكاردو.

## الفصل الثاني.....الدعم التنظيمي والرؤية السوسيو تنظيمية

حيث بنيت على عدة نقاط من أهمها اعتبار الفرد هو نقطة البداية أنه يمثل وحدة التحليل الأساسية التي يتم ملاحظتها لتعرف على طبيعة النظام الاجتماعي ومن أبرز من نادوا بهذا الفكر منهم : جورج هومانز، بيتر بالو، ألفين جولدنر، مالفينوفيسكي. من خلال دراساتهم سعوا إلى فهم طبيعة الجماعات، و تقوم على أن الافراد يتفاعلون مع بعضهم البعض، لأنهم يحصلون عن طريق هذا التفاعل على بعض المكافآت وهذا ناتج عن علاقاتهم الاجتماعية طالما إن هذه العلاقات تحقق لهم بعض الفائدة . إن تفاعل الأفراد بطريقة عقلانية ورشيدة يساهم في تحقيق أهدافهم لكن لا تقتصر على التعامل المادي فقط إنما هناك اعتبارات أخرى مثل المشاعر والخدمات إقامة علاقات اجتماعية، حل المشكلات التي تطرأ على التنظيم والعمل على تقريب الإدارة من العمال من خلال إشراكهم في عمليات اتخاذ القرارات، فهذه الأخيرة تزيد من شعور العامل بالانتماء إلى المنظمة فكل ما كان هناك تفاعل واندماج كلما أحس العامل بأهميته. كما أشارت هذه النظرية إلى أن سلوك القادة ودعمهم للمرؤوسين يتم من خلال تقديم العون لهم لإتمام المهام المختلفة وتقديم الحوافز والتأثير الإيجابي، مما ينعكس في صورة التزم لدى المرؤوسين فيبادل بذلك بإنفاق الوقت وتكريس الجهد والفكر لإنجاز التعليمات وتحقيق أهداف المنظمة وتزيد من ثقة المرؤوسين في رؤسائهم . (الرشدي وآخرون ، 2013 ص 6 )

### 2. نظرية العدالة:

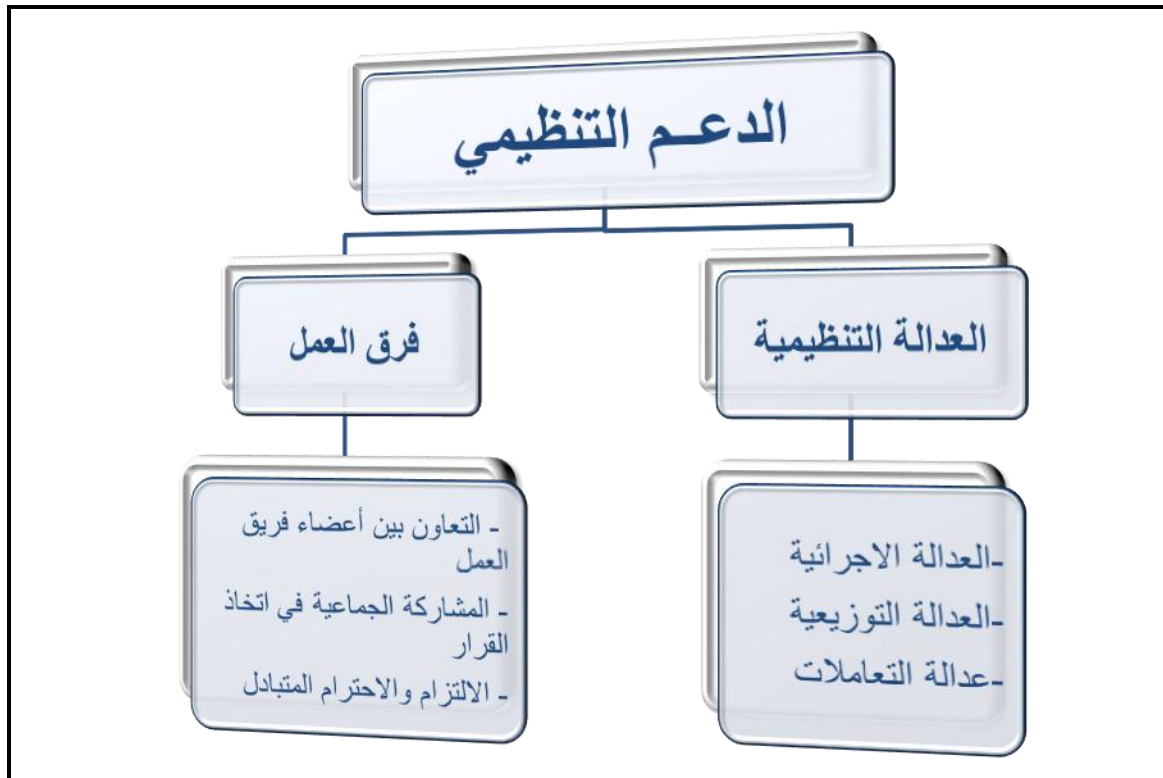
تعود الجذور التاريخية لهذه النظرية الى العالم آدمز والتي لقيت اهتماما كبيرا في ذلك الحين، واعتبرت من اهم النظريات المفسرة للسلوك الانساني ويتمثل جوهر هذه النظرية (الصرن ،2004،ص 292 ) في ان الافراد في المنظمات يقارنون بين جهودهم وعوائدهم من جهة وجهود وعوائد الآخرين العاملين في ظروف عمل متشابهة في المنظمة من جهة اخرى ( حريم ،2009،ص 120).

## الفصل الثاني.....الدعم التنظيمي والرؤية السوسيو تنظيمية

ويقول العلماء ان هذه النظرية انتقت من عملية المقارنات الاجتماعية لأنها تمثلها بشكل كبير فالأفراد في هذه النظرية لا يكتفون ببذل الجهد والحصول على العوائد المقابلة له، وإنما يحرصون على الشعور بعدالة هذه العوائد ومناسبة للعطاء الذي قدموه، فهم يعتقدون مقارنة بينهم وبين اقرانهم او زملائهم الذين يعملون معهم، ويشعر الفرد بوجود عدالة عندما يقارن نفسه بالأفراد القريبين منه في ظروف العمل ويحكم على درجة تشابه المعاملة التي يتلقاها من المنظمة بالمعاملة التي يتلقاها هؤلاء الافراد، فإذا كانت نتيجة هذه المقارنات ان اذا حضي بمعاملة تشبهها ويشعر بالعدالة وان كانت النتيجة انه يعامل معاملة مختلفة تشعره بتوتر يدفعه الى مجموعة من ردود الافعال التي ستعيد بها توازنه ويزيل عنه التوتر (العميان، 2005، ص 298 )

في خضم ما سبق نلاحظ ان هذه النظرية ركزت على اهم مبدأ وهو المقارنة الاجتماعية للفرد في حالة دائمة من المقارنة بين مدخلاته ومخرجاته، كما اكدت على الاهتمام بالجماعة وتأثيرها بالإضافة الى فهم الفرد وإدراكه، كما انها تدعو الى ايجاد الطرق والوسائل المختلفة التي تجعل الفرد يشعر بعدالة معاملة الادارة له، وكذا دعمه حتى تحقق اهدافها وتصل الى غاياتها المنشودة.

الشكل (1) الدعم التنظيمي:



### خلاصة الفصل:

وفي الاخير يمكن القول ان الدعم التنظيمي من المواضيع الحديثة التي اثارت اهتمام الباحثين لما له من اهمية سواء بالنسبة للفرد او المنظمة فالدعم التنظيمي ركيزة اساسية لنجاح أي منظمة لما له من دور كبير في التأثير على سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل، فالدعم التنظيمي يساعد لزيادة الجهد المبذول من قبل الافراد نحو تحقيق الاهداف التنظيمية وأيضا يساهم في إيجاد رؤية مشتركة بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة، وكلما زاد الدعم التنظيمي زاد ارتباط الأهداف مع بعضها البعض وغيرها من الآثار الإيجابية المترتبة عن الدعم التنظيمي، كما ان اختلاف الباحثين في تحديد محددات الدعم التنظيمي ما هو الا اختلاف في وجهات النظر والآراء والاتجاه الفكري لكل باحث وبالتالي مما يؤدي إلى تعدد النظريات المفسرة للدعم التنظيمي.

# الفصل الثالث الرقابة الذاتية والرؤية السوسيو تنظيمية

أولاً: محددات الرقابة الذاتية

ثانياً: أهمية الرقابة الذاتية

ثالثاً: المقاربة النظرية للرقابة الذاتية

### تمهيد:

يتضمن هذا الفصل النظري حول المتغيرات المرتبطة بموضوع هذه الدراسة وهي الرقابة الذاتية ومفهومها، وأهميتها ووسائل تنميتها وأخيرا النظريات المفسرة.

### أولاً: محددات الرقابة الذاتية:

أ/حيوية الضمير: الوعي بالوجود الخالقي، والشعور بقيمة تعريف الفرد، ومزاياه، والالتزام بالعمل، والقدرة على تمييز ما هو مقبول أخلاقياً مع وجود مشاعر الذنب والندم بسبب سوء التصرف. (عبدالله 2012، ص14)

ب/ الانضباط الذاتي: هو عملية إنسانية يتمكن من خلالها الفرد بمراجعة نفسه ومعرفة كل ما يجب القيام به من مهام وأدوار دون اللجوء إلى الآخرين مما يستدعي بذلك إلى القيام بضبط نفسه على احترام مواقيت عمله والتعلق به وتواجده المنظم داخل المنظمة مما يزيد من تشجيعه على قيامه بالأدوار اللازمة. (عبد الله، 2012، ص 20 )

### ثانياً: أهمية الرقابة الذاتية:

يمكن بيان أهمية الرقابة الذاتية فيما يلي:

- تنمي شعور الفرد بمحاسبة نفسه على كل عمل صغير أو كبير.
- تساعد على اكتشاف الفرد أخطائه بنفسه، وذلك لعلاجها والتغلب عليها وعدم الوقوع فيها مرة أخرى.
- تنمي شعور الفرد إحساسه بالمسئولية تجاه ما يقوم به من أعمال وما يؤدي من مهام.
- تدعوا إلى السعي لمكارم الأخلاق وفضائل الأعمال، فالرقابة الذاتية تؤكد على أن الإنسان مسئول عن اعماله امام نفسه واما خالقه.
- تخلق روح التعاون والموودة والحب بين أفراد المجتمع، وتنظيم حياتهم (للحيدان ، 1434).

### وسائل تنمية الرقابة الذاتية:

نجد أن أسلوب التربية وغرس وتنمية الرقابة الذاتية في الطفل تعددت وتنوعت، وذلك تبعاً لما يناسب الموقف من ناحية واستعدادات الفرد من ناحية أخرى وأهمية الموضوع المراد تناوله ( بليلة، 1420) فالفرد في مرحلة الطفولة المتأخرة والمراهقة ينطلق من ذاته وقناعاته، ويفعل ما يراه صحيحاً دون التعويل على القيود النظامية، ودون التقيد بآراء الآخرين، فهو يسلك وفقاً لمعاييرته الذاتية ويشعر بتأنيب الضمير واحتقار الذات عند مخالفتها كما أكد ذلك (بياجيه) و(كولبرج) في نظريتهما.

فالأساليب والوسائل لتنمية الرقابة الذاتية ممكنة وهي تبدأ من مرحلة الطفولة وما بعدها استخدام الطرق التربوية الفعالة والابتعاد عن التربية الخطابية (القبلان، 1435) وتتمثل فيما يلي:

- ممارسة أنواع التدريب الإداري الخاصة بالالتزامات إزاء العهود والمواثيق؛ هذا الالتزام يقتضي ضبط النفس وربط الإرادة وتركيزها على العمل الذي عقد العزم على تنفيذه، ومن ثم الشعور بقوة ذاتية ثم قوة إرادية بعد تنفيذه (المحارب، 1424).

### ثالثاً: المقاربات النظرية للرقابة الذاتية

تناول علماء النفس الرقابة الذاتية في العديد من نظرياتهم المفسرة لسلوك الإنسان تحت

مسمى الضبط الذاتي، وقد اعتمدت الباحثة هذه النظرية:

### نظرية التحليل النفسي:

كان فرويد Freud كما وضحت (العرفج، 2000) أول من وضع نظرية تتعامل بشكل مباشر مع ضبط الذات لدى الفرد، وذلك من خلال تقديم نظرية متكاملة عن نمو الشخصية، حيث تبحث في القوى اللاشعورية التي تحكم السلوك الإنساني.

## الفصل الثالث.....الرقابة الذاتية والرواية السوسيو تنظيمية

ووفقا بهذه النظرية فإن شخصية الفرد تتكون من ثلاث مكونات وهي: الهو- الأنا - الأنا الأعلى.

الأعلى.

الهو Id، وهو النظام الأساسي في الشخصية، ومصدر لكل الغرائز ويمثل العنصر البيولوجي، ويحكمه مبدأ اللذة، أما عن وظيفته فهي تفريغ وإطلاق الطاقة الموجودة لدى العضوية، والمحافظة على مستوى متدن من التوتر لذلك يسعى الهوا دائما إلى إشباع الحوافز الغريزية بشكل فوري، بينما الأنا، هو ذلك التنظيم الذي يتحكم بالوعي ويشبع الحاجات بشكل لا يتناقض مع قيم المجتمع وأخلاقه.

وينطلق من مبدأ الواقع، فهو يسعى إلى الإشباع لكن بطريقة تختلف عن إشباع الهو، بحيث أن الأنا يراعي متطلبات العالم الخارجي، ومن أهم وظائف الأنا: تطوير الإحساس بالواقع، والتكيف معه، وضبط الحوافز الغريزية وتطوير حلول مرضية.

الأنا الأعلى Ego Super هو مستودع المثاليات والأخلاقيات والضمير والقيم الدينية والمعايير الأخلاقية وهو يتكون من نظامين فرعيين هما الضمير ينسب إلى القدرة على التقييم الذاتي والانتقاد والتأنيب (والأنا المثالية) تصور ذاتي مثالي يتكون من سلوكيات مقبولة ومستحسنة، وبالتالي تكمن وظيفة الأنا الأعلى في الشخصية على محاولة كبح جماح الهو وخاصة العدوانية والجنسية، وكذلك محاولة وصول الفرد إلى الكمال، وأيضا العمل على إمكانية اقناع الأنا بأن تحل الأهداف الأخلاقية محل الأهداف الواقعية.

وبذلك تكون هذه الجوانب من الشخصية في صراع دائم؛ فانه تسعى إشباع الغرائز وتجنب

الألم حتى وان كانت غير مشروعة، حين ينشط الأنا لإجابة مطالب الهو غير المشروعة تقوم الأنا الأعلى بممارسة الضغوط على الأنا بشكل الشعور بالذنب لأنه يمثل الضمير والرقيب الذاتي للإنسان،

## الفصل الثالث.....الرقابة الذاتية والرواية السوسيو تنظيمية

أما حين يوفق ويوازن الأنا بين مطالب الهو والانا الأعلى المتمثل في القيم والاخلاق كانت الشخصية متزنة وسوية.

### النظرية السلوكية:

يعتبر واطسون Watson المؤسس الأول لمدرسة السلوكية في علم النفس، فقد ركز على دراسة ما يفعله الفرد وما يصدر منه من سلوكيات بغض النظر عما يفكر فيه، فقد كان اهتمامه منصبا على وصف سلوك وكيف يمكن التنبؤ به وضبطه، وقد لجأت المدرسة السلوكية إلى اتخاذ المثير - الاستجابة محورا مركزيا في تفسيرها ومعالجتها لسلوك الإنساني، وأكدت على أهمية البيئة المحيطة بالإنسان في تشكيل السلوك، كما أكد علماء هذه المدرسة أمثال سكينر Skinner على أن السلوك الإنساني بما في ضبط الذات هو نتاج البيئة المحيطة بالإنسان وبالتالي يمكن توقعه.

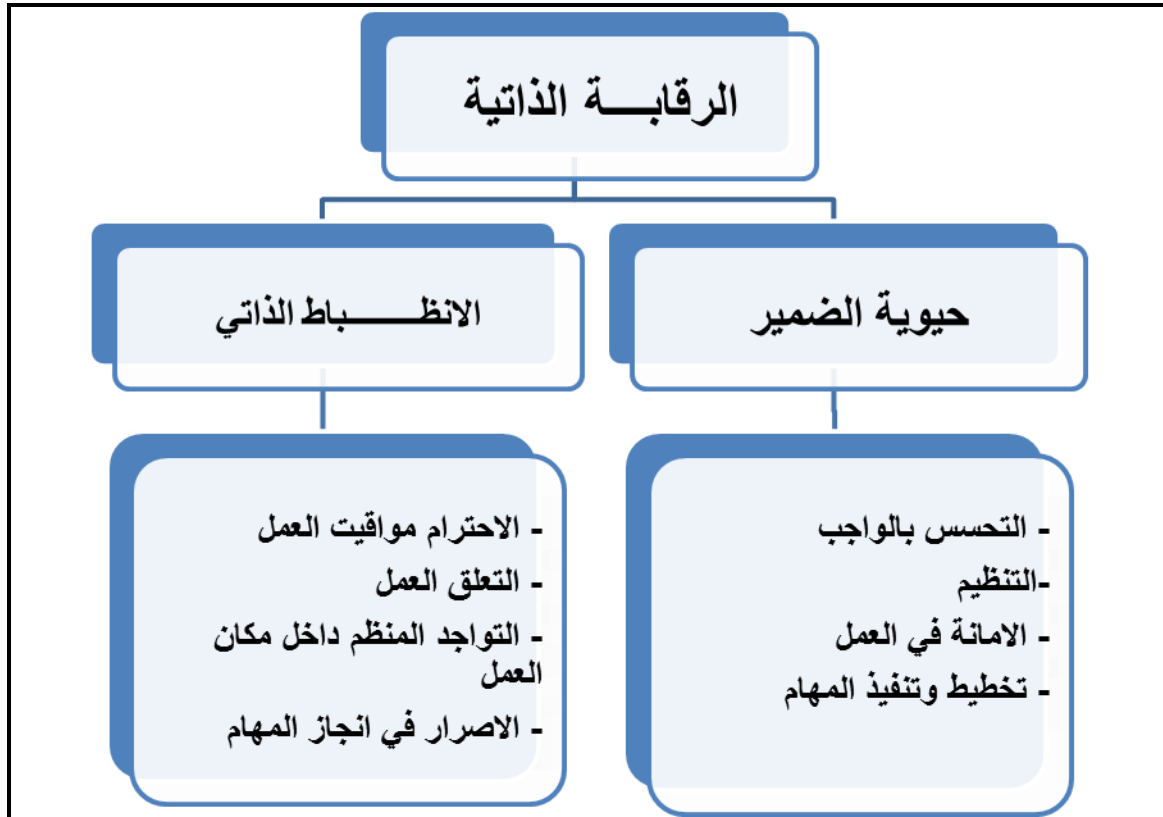
### المفاهيم الأساسية في النظرية السلوكية:

من أهم المفاهيم والمبادئ التي تتعمق بهذه النظرية التالي:

السلوك الإنساني المتعلم: فسلوك الإنسان متعلم يكتسبه من المجتمع المحيط به سواء كان سويا أو مضطربا، وبما أنه متعلم إذ يمكن تعديله وتغييره ليصبح مرغوب ومقبولا أو مضطرب. ( أبو سعد وعريبات ، 1433 )

المثير والاستجابة: تقول النظرية إن كل سلوك ( استجابة ) له مثير.

الشكل رقم (02): الرقابة الذاتية متغير الدراسة ابعاده ومؤشراته



### خلاصة فصل:

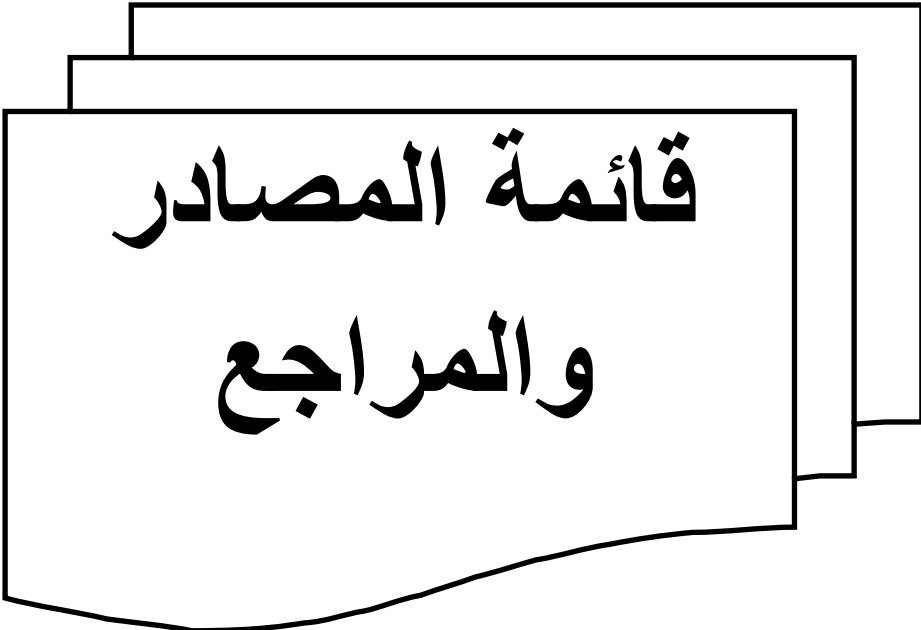
اتضح من خلال هذا الفصل أن الرقابة الذاتية تعد شعورا داخليا نابع من قوة الوازع الديني وهي التي تباشر سلطة داخلية فيه ، فتوقظ فيه الضمير الإنساني او حيوية ضمير ذاته ويتجلى ذلك من خلال اصراره على القيام بالواجبات على اتم وجه والتخطيط العادل لتنفيذ المهام.

خاتمة

لقد اتسمت دراستنا المعنونة بـ: الدعم التنظيمي وعلاقته بالرقابة الذاتية والتي أبعادها الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية فرق العمل) وعلاقته بالرقابة الذاتية (الانضباط الذاتي حيوية الضمير) فمن خلال هذه الدراسة حاولنا ابراز العلاقة بين الدعم التنظيمي والرقابة الذاتية هذا ما جعلنا نوظف بعض الاجراءات المنهجية في ثنايا اسطر دراستنا لا يبراز هذا الترابط من خلال التطرق الى تحديد الأهداف والمفاهيم ومختلف التطورات النظرية التي من خلالها عالجتنا متغيرات دراستنا وقمنا بتحديد الجوانب المتعلقة بالدعم التنظيمي بكل ابعاده وتجسيد الرقابة الذاتية بكل ابعادها فمن خلال هذه الاجراءات كان الهدف هو ابراز العلاقة بين المتغيرات (الدعم التنظيمي، والرقابة الذاتية) من خلال دراسة واقع المنظمة الجزائرية وابرار دور كل متغير وما ساهم به في زيادة جهود وأداء المنظمة الجزائرية والتماس النقائص والمشاكل التي تعاني منها المنظمة في ظل غياب الدعم التنظيمي والرقابة الذاتية.

وبهذا الصدد حاولنا توضيح أهمية كلا منهم وكيفية تعزيزه داخل المنظمة الجزائرية حتى يتم التعامل بين جهود الأفراد الفاعلين داخل المنظمة وأهداف المنظمة.

فالجزائر من البلدان العربية التي تفتقد لهذا العنصر المهمان اللذان بدورهما يعتبران عاملان اساسيان التي ترتبط بهم المنظمة فمهم من يحددان فشلها او نجاحها.



قائمة المصادر  
والمراجع

قائمة المصادر المراجع

اولا: المعاجم والقواميس

1- ابن منظور 13840، لسان العرب، دون بلد دار المعارف.

ثانيا: الكتب:

- 2- الصرن، رعد الحسن، (2004)، نظرية الادارة والأعمال، ط1، دار الرضا، سوريا.
- 3- المغربي عبد الحميد، عبد الفتاح(2007)، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- 4- الزيدي غني دحام تناي واخرون، ادارة السلوك التنظيمي، ط1، دار غيداء، عمان.
- 5- العديلي، ناصر محمد 1995، السلوك الانساني والتنظيمي، دما متطور كلي مقارن معهد الادارة العامة الرياض العمان.
- 6- العميان محمود سلمان(2005)، السلوك في المنظمات الاعمال ط3، كان دات وائل للنشر.
- 7- ابو سعد، احمد عربيات، احمد(1433) نظريات الارشاد النفسي والتربوي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2.
- 8- الاحمد، عبد العزيز احمد(2007) مفهوم الرقابة الذاتية وفلسفتها لدى مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت ودورها في تفعيل إدارة الجودة التربوية الشاملة، كلية التربية الاساسية، الكويت.
- 9- حريم، حسين، (2009)، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط3، دار الحامد، عمان.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات:

- 10- بليلة، سميرة معتوق (1420)، الاسرة المسلمة (ومهمتها) في تنمية الرقابة الذاتية لدى الطفل، رسالة ماجستير جامعة ام القرى، مكة المكرمة.
- 11- حنان ضياف، الدعم التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، مسيلة، 2017.
- 12- ديب احمد(2014)، اثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأنوار، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة الجامعية الاسلامية، غزة.
- 13- الرشدي، عادل واخرون(2013) العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي جامعة الملك عبد العزيز السعودية.
- 14- شعلان ماضي، (2014) الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى موظفات الادارات، دراسة تطبيقية بكلية الآداب جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلد3، العدد 12.
- 15- علياء، حسني علاء الدين نوح(2013) اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- 16- اللحيدان، ابراهيم عبد الله(1434) دور الرقابة الذاتية في الحد من السلوكيات المدانة من وجهة نظر العاملين بشعبة بسجن الملز، رسالة ماجستير في العلوم الامنية، جامعة ابن العربية، الرياض.

#### رابعاً: المجالات:

- 17- الشعلان مضاوي محمد(2014)، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الادارية بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد1.

18- بوخلوة باديس (2016)، أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، المجلة الجزائرية للتنمية الاق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد5.

خامسا: مصادر الكترونية:

19- المحارب رقية محمد(1424) 14 رجب تنمية الرقابة الذاتية لدى الناشئة تم استرجاعها في تاريخ 6 جمادي الاول 1435 من <http://www.lohonlin.com>.

20- القبلان يوسف 1435، 16 رجب الرقابة الذاتية، كيف تعزيزها، جريدة الرياض العدد، 16761، ص 34.