

الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

عنون المداخلة: الصمت التنظيمي وعلاقته باتخاذ القرار لدى العاملين في الوظائف الإشرافية

دراسة ميدانية بمؤسسة (ENTP) في حاسي مسعود

مشروع مقترح مكمل لنيل شهادة الدكتوراه في: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

الطالبة: فنون سميحة، أ.د منصور بوبكر

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

guenounsamah@gmail.com

الملخص

بات مسلماً في الوقت الراهن بأن العنصر البشري هو جوهر العملية الإدارية، إذ لا يمكن أن تحقق المنظمة غاياتها دون إمتلاك أفراد عاملين ذات كفاءة عالية لبلوغ أهدافها، وينقسم هؤلاء الأفراد بين متذمرٍ رافضٍ للأساليب والعمليات والآليات الخاطئة التي تحصل داخل المنظمة وبين مؤيدٍ لا يتكلم إلا قليلاً ولا يتذمر من رؤسائه أو زملائه. وبالرجوع إلى الواقع العيني في المنظمات الجزائرية عامةً والصناعية خاصةً فالملاحظ الدقيق يرى موجة الإضطرابات العمالية التي مست مختلف القطاعات إذ تمحورت في المنظمات الصامتة التي تعج بالأنكباء. وفي هذا السياق على المشرفين داخل المنظمة الكشف عن الأسباب الكامنة وراء هذا "الصمت التنظيمي"، وتفعيل الصوت التنظيمي للتعبير والتحدث والمشاركة الفاعلة للمرؤوسين من خلال إتخاذ القرار الرشيد لمواجهة مشكلات العمل، ومن هنا يتجلى الإهتمام بموضوع هذه الدراسة وأهدافها المهمة بتقديم إطار تطبيقي حول "الصمت التنظيمي وعلاقته باتخاذ القرار لدى العاملين في الوظائف الإشرافية - دراسة ميدانية بمؤسسة (ENTP) في حاسي مسعود-".

الكلمات المفتاحية: الصمت التنظيمي، اتخاذ القرار.

1- إشكالية الدراسة

يعدّ نشاط المؤسسات الصناعية في الوقت الراهن إحدى الركائز الأساسية للتنمية الإقتصادية؛ وباعتبار أن المنظمة تشمل مجموعة من الأنساق البسيطة والمركبة متداخلة ومتفاعلة فيما بينها، إلا أنه هناك بعض الأفراد العاملين في الوظائف الإشرافية على اختلاف مستوياتها ونطاق إشرافها، تؤثر بشكلٍ مباشرٍ على سلوك الصمت لدى المرؤوسين وبدرجات متفاوتة مما لا تتاح لهم سلطة صنع القرار العقلاني الرشيد. ولغرض تأطير المشكلة وتوضيحها في المنظمة المبحوثة بشكلٍ أفضل لا بد أن تثار التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الصمت التنظيمي السائد لدى العاملين في الوظائف الإشرافية بمؤسسة (ENTP) في حاسي مسعود؟
2. ما مستوى المشاركة في إتخاذ القرار السائدة لدى العاملين في الوظائف الإشرافية بمؤسسة (ENTP) في حاسي مسعود؟

3. هل توجد علاقة إرتباطية ما بين الصمت التنظيمي (بأبعاده المختلفة) ومشاركة العاملين في الوظائف الإشرافية بمؤسسة (ENTP) في إتخاذ القرار؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين استجابات العاملين في الوظائف الإشرافية بمؤسسة (ENTP) في الصمت التنظيمي تعزى إلى متغيري مستوى الإشراف ونطاق الإشراف؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين استجابات العاملين في الوظائف الإشرافية بمؤسسة (ENTP) بالمشاركة في إتخاذ القرار تعزى إلى متغيري مستوى الإشراف ونطاق الإشراف؟

2/- أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. معرفة مستوى الصمت التنظيمي السائد لدى العاملين في الوظائف الإشرافية في المؤسسة ميدان الدراسة.
2. معرفة مستوى المشاركة في إتخاذ القرار السائدة لدى العاملين في الوظائف الإشرافية في المؤسسة قيد الدراسة.
3. دراسة العلاقة ما بين أبعاد الصمت التنظيمي المختلفة ومشاركة العاملين في الوظائف الإشرافية بالمؤسسة المبحوثة.

4. التعرف على العلاقة ما بين بعد صمت الإذعان ومشاركة العاملين في الوظائف الإشرافية بالمؤسسة المبحوثة.
5. التعرف على العلاقة ما بين بعد الصمت الدفاعي ومشاركة العاملين في الوظائف الإشرافية بالمؤسسة المبحوثة.

6. التعرف على العلاقة ما بين بعد الصمت الإجتماعي الإيجابي ومشاركة العاملين في الوظائف الإشرافية بالمؤسسة المبحوثة.

7. التعرف على الفروق -إن وجدت- ما بين استجابات العاملين في الوظائف الإشرافية بالمؤسسة قيد الدراسة في الصمت التنظيمي تبعًا لمتغيرات مستوى الإشراف ونطاق الإشراف.

8. التعرف على الفروق -إن وجدت- ما بين استجابات العاملين في الوظائف الإشرافية بالمؤسسة قيد الدراسة بالمشاركة في إتخاذ القرار تبعًا لمتغيرات مستوى الإشراف ونطاق الإشراف.

3- مصطلحات الدراسة

عرفت المصطلحات التي وردت في الدراسة تعريفًا مفاهيميًا وإجراءيًا على النحو التالي:

3-1 الصمت التنظيمي، Organizational Silence

يُنظر بغوري وعين، Bagheri & Aeen (2012، ص48) إلى الصمت على أنه: "مفهوم وحدوي بسيط، يعني غياب الكلام، وليس سلوكًا جماعيًا، غير أن اعتبار الصمت كسلوك فردي، جعل من دراسته أصعب مقارنة بدراسة الصوت المعلن".

حيث أكدّ جونسون، Johannesen (1974، ص25) على أن: "هذا السلوك الفردي من الممكن أن يؤثر على الآخرين، فيصبح الصمت سلوكًا جماعيًا".

وقد عرفه كل من موريسون وميليكان، Morrison & Milliken (2000، ص706) على أنه: "ظاهرة جماعية، تحدث بأن يحجب العمال آراءهم واهتمامهم بشأن مشاكل محتملة في المؤسسة، نتيجة الاعتقاد أنّ آراءهم ليست ذات قيمة، وكذلك خوفهم من النتائج السلبية".

وفي ضوء التعريفات المفاهيمية السابقة فقد عرّفت الباحثة الصمت التنظيمي بأنه حجب العاملين بالوظائف الإشرافية بمؤسسة (ENTP) في حاسي مسعود، لأفكارهم وآرائهم ومقترحاتهم ومعلوماتهم ذات العلاقة بتطوير العمل وفقاً للأبعاد التالية: الصمت الإذعاني، الصمت الدفاعي والصمت الاجتماعي الإيجابي وهو حاصل درجات العينة على إستبانة الصمت التنظيمي المصممة من طرف الباحثة مبدئيًا.

3-2 اتخاذ القرار، Decision – Making

يعرف الناظور، Elnatore (2016، ص224) اتخاذ القرار بأنها: "عملية يتم بموجبها اختيار بديل من أجل حل مشكلة ما، ويحدّد من خلالها المديرون مشكلات التنظيم ويحاولون حلها".

وأشار سيزلاقي ووالاس، Sizlgy and Wallas (1987، ص327) إلى أن عملية اتخاذ القرار تمثل: "أحد النشاطات الرئيسية للمديرين، وتتضمن الاختيار بين البدائل. فهي -قوام حياة- أي منظمة، وهي مثل التنفس كجهاز في الحياة الطبيعية، إذا توقف عن العمل تعرضت حياة المنظمة إلى الخطر".

ويمكن تعريف إتخاذ القرار إجرائيًا هي عملية المفاضلة بين مجموعة من البدائل عند حدوث مشكلة ما داخل العمل وتصنيفها وتحليلها على أسس منهجية وعلمية، مع الأخذ بعين الإعتبار كل العوامل المحيطة بمؤسسة (ENTP) في حاسي مسعود للخروج بأفضل القرارات وبالتالي تحقيق الأهداف العامة؛ ويقاس باستجابات العاملين بالوظائف الإشرافية عن فقرات إستبيان الدراسة المعد من طرف الباحثة مبدئيًا.

4/- خطوات العمل

ستجرى هذه الدراسة بالتوازي في ظل البحث والنقد في التراث الأدبي بعد نزول الباحثة للميدان وتطبيق الإستمارة المعدّة لأبعاد الصمت التنظيمي وكذا تطبيق مقياس اتخاذ القرار المعد من طرف الباحثان "وعد عبد الرحيم فرحان وعماد كريم فرحان"(2018)، لجمع البيانات من الميدان لنصل في الأخير إلى تحليلها وتفسيرها ومنها الخروج بنتائج لهذه الدراسة. وسيتم ذلك وفقاً لثلاث مراحل: أولاً: الدراسة الإستطلاعية

ثانياً: الدراسة الأساسية

ثالثاً: تفرغ البيانات، تحليل، تفسير واستخلاص النتائج

5/- منهج الدراسة إن المنهج الأنسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي الإرتباطي.

6/- أدوات جمع البيانات نذكر مثلاً: الإستبيانات والمقاييس (إستبيان الصمت التنظيمي ومقياس اتخاذ القرار)

وكذا الملاحظة والمقابلة.

7/- العينة إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتكون مثلاً من 250 مشرف على اختلاف مستوى ونطاق اشرافهم بالقاعدة

اللوجستكية لمؤسسة (ENTP) من أصل مجتمع دراسة يشمل جميع العمّال الدائمين بمؤسسة (ENTP) والمقدر عددهم ب 3718 عامل على اختلاف مستوياتهم الوظيفية؛ ونختار أفراد هذه العينة بالطريقة العشوائية البسيطة.

8/- المراجع

1-8 المراجع العربية

درادكة، أمجد والبقمي، شذى. (2017). *استراتيجيات التفاوض وعلاقتها باتخاذ القرار لدى*

مديري المدارس الثانوية بمدينة الطائف من وجهات نظر الوكلاء والمعلمين. مجلة جامعة

النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 31(10)، 1666-1706.

سيزلاقي، أندرودي ووالاس، مارك جي. (دس). *السلوك التنظيمي والأداء*. ط4. (ترجمة، جعفر

أبو القاسم أحمد وراجع الترجمة، علي محمد عبد الوهاب)، الرياض: الإدارة العامة. (العمل

الأصلي نشر في عام 1987).

شعيب، علي محمود علي. (2015). *دليل الكتابة العلمية والتوثيق وفق نظام (APA)*

American Psychological Association الإصدار السادس. جامعة

المنوفية- جامعة نجران.

العنزي، أميرة خضير كاسم والعطوي، مهند حميد ياسر. (2017). *دور القيادة التشاركية في الحد*

من الصمت التنظيمي دراسة تطبيقية في الشركة العامة للسمنت الجنوبي. مجلة القادسية

للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 19(3)، 144-160.

الناطور، فايز. (2016). *التحفيز ومهارات تطوير الذات*. ط1. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

8-2 المراجع الأجنبية

G. Bagheri, R. Zarei & M. Aeen. (2012). Organizational Silence-Basic concept and its development Factors. *Ideal Type of Management*, 1(1), P48.

R.L. Johannesen. (1974). The function of silence A plea for communication *Western Speech Journal*,5(4) ,P126.

E. Morrison & F. Milliken. (2000). Organizational Silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of managemen review*, 25,P706.