



أثر التهكم التنظيمي على رأس المال الاجتماعي بالمصارف العراقية

محمد مظهر مزعل

جامعة تكريت - كلية الإدارة والاقتصاد - العراق

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة الأثر بين أبعاد التهكم التنظيمي المتمثل ب (تهكم الاعتقاد ، تهكم سلوكي ، تهكم عاطفي) ورأس المال الاجتماعي من خلال تحديد إبعاده الثلاثة (الثقة ، التعاون، الالتزام) بالمصارف العراقية ، بلغت عينة الدراسة (315) فرداً، في حين بلغ عدد الموظفين (1794) شكلوا نسبة(83%) من إجمالي عدد أفراد العينة ككل، ، وقد بلغت عدد الاستثمارات الموزعة (315)، في حين تم استرجاع (280) استبانة ، توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة تأثير مباشر بين التهكم التنظيمي وإبعاده على رأس المال الاجتماعي وأبعاده في جميع عينات الدراسة مما يدل على عدم ثقة الموظفين برؤسائهم في العمل وانعدام التعاون والشعور بالإحباط لدى الموظفين، اوصت الدراسة اعتماد مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك لخلق حالة من التحفيز لدى العاملين للسلوك الذي يؤهلهم لبلوغ المناصب العليا.

ABSTRACT:

The aim of the study was to find out the effect between the dimensions of the organizational cynicism represented by (sarcastic belief, sarcastic behavior, and emotional satire) and social capital through determining its three dimensions (trust, cooperation, and commitment) in Iraqi banks. The study sample consisted of (315) employees, while the total number of employees amounted to (1794) constituting 83% of the total number of sample members as a whole. The number of distributed questionnaires reached (315), while only (280) of them were retrieved. The study main findings indicated the existence of a direct relationship between the dimensions of organizational cynicism on the dimensions of social capital in all samples of the study, which indicated the lack of confidence between the staff and their bosses in the work place; as well as the lack of cooperation and feeling of frustration among employees. The study recommended the adoption of the principle of putting the right man in the right place to create a state of motivation for the staff to conduct that qualify them to reach senior position.

الكلمات المفتاحية : التهكم التنظيمي ، رأس المال الاجتماعي ، المصارف العراقية.

المقدمة :

غالباً ما تظهر الشواهد بأن المنظمات تعمل كأداة للهيمنة التي تعزز المصالح الأنانية للنخبة على حساب الآخرين داخل المنظمة وهذا الإدراك عاجلاً أم أجلاً سيولد اعتقاد لدى العاملين بأن المنظمة تفتقد للمصداقية والاستقامة وأن مبادئ الصدق والإخلاص والعدالة يضحى بها من أجل تحقيق المصالح الذاتية للنخبة مصحوبة بمشاعر سلبية من اليأس

والإحباط والاستياء ينتج عنها حالة تدمر وشكوى وسخط ومثل هكذا مواقف غير المفضلة يطلق عليها في أدبيات السلوك التنظيمي بالتهكم التنظيمي ، ولقد بدأ الأكاديميون في السنوات الحالية يدركون التأثير الصعب الذي يولده التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال إثارته للعديد من المواقف والسلوكيات السلبية التي تضر بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها (العطوي، 2012م، ص8).

وهنا يأتي دور رأس المال الاجتماعي ليسهم في تطوير العمل الجماعي وتحسين الاتصال بين العاملين والتنسيق فيما بينهم وتحقيق التكامل الاجتماعي داخل المنظمة ، إذ انه مورد من الموارد الجوهرية للمنظمة ولا يمكن تقليده من قبل المنافسين ويتجسد بالارتباطات والعلاقات التي تبنى على أساس الثقة في شبكات العمل ومما سنعكس بصورة حتمية في تنمية روح الولاء والالتزام التنظيمي بالمقابل يجعلهم يستجيبون بشكل ايجابي للممارسات التنظيمية المستقبلية. (صبري، 2012م، ص132).

ولقد بدأ الأكاديميون في السنوات الأخيرة يدركون أثر التهكم التنظيمي على رأس المال الاجتماعي داخل المنظمة من خلال أثاره العديد من المواقف السلبية التي تضر بقدرة المنظمة ، ولتحقيق أهداف البحث الحالي والوقوف على ابرز محتوياته الفكرية فقد تم تقسيم البحث إلى ثلاث محاور فالمحور الأول يتعلق بمنهجية الدراسة إما المحور الثاني فيتعلق بالجانب النظري إما المحور الثالث فيتعلق بالجانب العملي والنتائج والتوصيات.

مشكلة الدراسة :

تعد الموارد البشرية من أهم الموارد في المنظمات ومصدراً لقدرتها التنافسية إذ يعول عليها في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة ، ومما لا شك فيه فإن الموارد البشرية أصبحت إحدى المقومات الأساسية لنجاح المنظمة ، بل يمكن القول أنها المحدد الأول والأساسي لهذا النجاح مما يفرض على إدارة المنظمات الاهتمام بها وتهيئة المناخ التنظيمي السليم لها ، إذ يعد من أهم مقومات الاهتمام بالموارد البشرية في مدى إدراك وشعور العاملين للعدالة ، إذ شعور الفرد بعدم الإنصاف يولد شعوراً بالتوتر، مما يدفعه لإتباع أنماط سلوكية للتخلص من هذا التوتر، وترتبط هذه الأنماط بالتأثير في مدخلات الفرد ومخرجاته أو مدخلات ومخرجات الفرد الآخر ؛مما سينعكس تأثيرها على العلاقات بين العاملين في المنظمة، ويعد التهكم التنظيمي من بين المشكلات التي ظهرت في مكان العمل وتنامت هذه المشكلات لأنها تشير إلى المواقف والسلوكيات السلبية التي تضعف قدرات المصارف على تحقيق أهدافها التي تسعى الى تحقيقها . وعليه فإن غياب مفهوم رأس المال الاجتماعي في المصارف قد يكون أحد الأسباب في زيادة تعرض العاملين إلى التهكم التنظيمي.

وفي ضوء ما تقدم يمكن بلورة المشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية :

1. هل يسهم تقليل ظاهرة التهكم التنظيمي في تنمية رأس المال الاجتماعي في المصارف ؟
2. هل هناك أثر للتهكم التنظيمي على رأس المال الاجتماعي في المصارف عينة الدراسة ؟

أهداف الدراسة :

يأتي هذا الإسهام العلمي المتواضع تناغماً مع الاهتمامات التي أظهرها الباحثين في مجال التهكم التنظيمي ورأس المال الاجتماعي، فان الدراسة الحالية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية وهي:

1. التعرف على العلاقة بين أبعاد التهكم التنظيمي المتمثل ب (تهكم الاعتقاد ، تهكم سلوكي ، تهكم عاطفي) ورأس المال الاجتماعي بالمصارف العراقية عينة البحث.
2. الكشف عن قيمة رأس المال الاجتماعي الداخلي في المصارف من خلال تحديد ابعاده الثلاثة (الثقة ، التعاون، الالتزام) .
3. من خلال النتائج التي سوف يتم التوصل إليها يأمل الباحث في تقديم الحلول لمعالجة مشكلة التهكم التنظيمي الذي يسهم في تنمية رأس المال الاجتماعي بالمصارف العراقية عينة البحث .

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناقشه، فالتهكم التنظيمي هو رد فعل سلوكي تجاه الواقع المزري في المنظمات الذي يؤدي إلى ظهور سلوكيات العمل السلبية التي تنعكس على عمل الأفراد في المنظمة وبدورها تؤثر على رأس المال الاجتماعي، ومن هنا تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من خلال ما هو آتي:

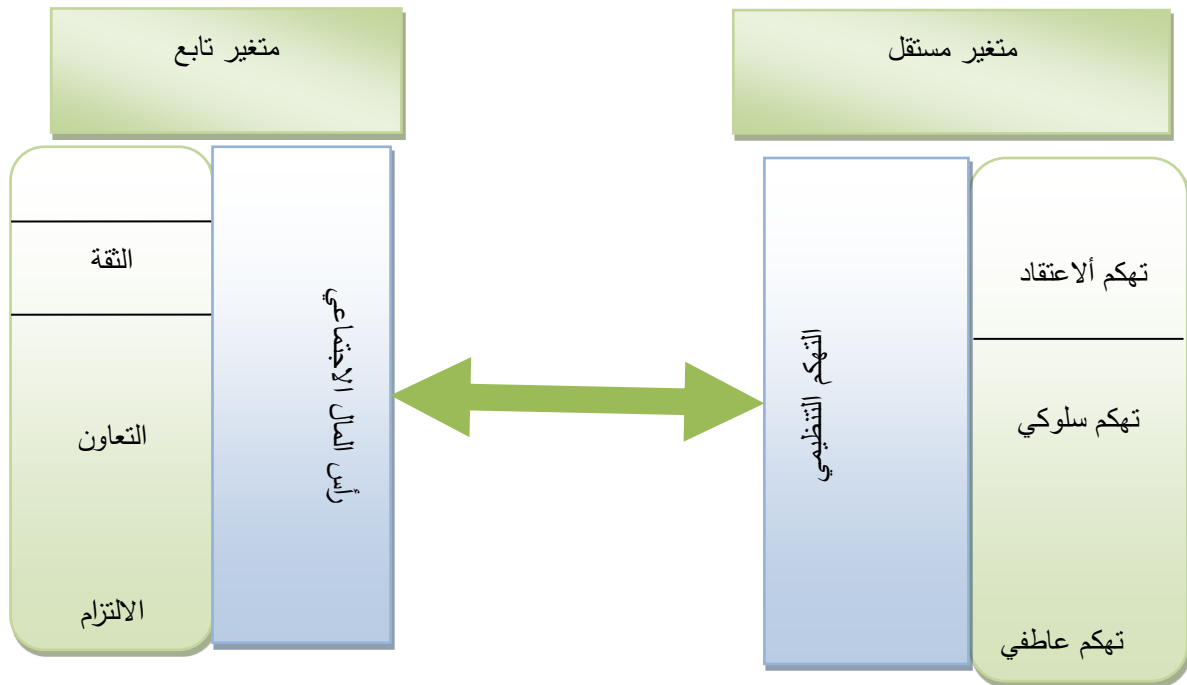
الأهمية النظرية:

تبرز الأهمية النظرية لهذا البحث في توضيح العلاقة بين أبعادها ، لذا يحاول هذا البحث في معالجة مشكلة التهكم التنظيمي وأثره على رأس المال الاجتماعي وضمن أطار نظري يحدد أثر التهكم التنظيمي مستقل ورأس المال الاجتماعي كمتغير تابع، وكذلك حادثة المتغيرات التي تناولتها الدراسة (التهكم التنظيمي، رأس المال الاجتماعي)، فهذه المتغيرات المبحوثة في الدراسة الحالية بوصفها ضرورة إستراتيجية لنجاح المنظمات ويقائنها نظراً لتأثيرها على الإنتاجية والأداء داخل محيط العمل وأن تطبيقها في منظماتنا العراقية تمثل محاولة جادة لتقليص الفجوة المعرفية مع من مثيلاتها في الدول المتقدمة.

الأهمية العملية:

تكمن أهمية الدراسة العملية من أهمية موضوعها وهو تحديد أثر التهكم التنظيمي على رأس المال الاجتماعي في المصارف العراقية نظراً لأهميتها حيث توفر هذه الدراسة تقييماً عملياً ، وكذلك يمكن إن يسهم البحث الحالي من خلال نتائجه وتوصياته في إن يكون حلاً للأصحاب القرار من خلال وضع الخطط والإجراءات التي يمكن إن تسهم في زيادة مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية الذي ينعكس على أداء المنظمة .

نموذج الدراسة الفرضي : سوف يتم عرض هذا النموذج كما هو بالشكل التالي رقم (1):



المصدر : من أعداد الباحث

شكل رقم (1) : انموذج الدراسة

تم بناء وتطوير النموذج استناداً إلى مجموعة من الدراسات وهي دراسة (العطوي، 2012م)، و (الفتلاوي، 2014م)، و (صبري، 2012م)، و (الكعبي، 2017م).

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: عدم وجود تأثير مباشر ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي المتمثل ب (تهكم اعتقاد، تهكم عاطفي، تهكم سلوكي) علي رأس المال الاجتماعي في المصارف العراقية.

وينتفع منها:

1. عدم وجود تأثير مباشرة ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي (تهكم اعتقاد، تهكم عاطفي، تهكم سلوكي) علي الثقة في المصارف العراقية.

2. عدم وجود تأثير مباشرة ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي (تهكم اعتقاد، تهكم عاطفي، تهكم سلوكي) علي التعاون في المصارف العراقية.

3. عدم وجود تأثير مباشر ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي (تهكم اعتقاد، تهكم عاطفي، تهكم سلوكي) علي الالتزام في المصارف العراقية.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، بذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد والأشياء الذين يكونون موضع مشكلة الدراسة، بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف جميع الأفراد العاملين في المصارف محل الدراسة هما (مصرف الرافدين، مصرف الرشيد، مصرف بغداد) حيث تعتبر هذه المصارف من كبر وأقدم المصارف العراقية من حيث عدد العاملين والفروع وكذلك يبلغ العدد الإجمالي للعاملين في هذه المصارف محل الدراسة لعام (2017م) وفق إحصائية البنك المركزي العراقي (1794) موظف وموظفة؛ يتضح ذلك في الجدول (1) والذي يوضح توزيع العاملين في المصارف محل الدراسة وفقاً لاسم المصرف وجهة الإشراف وسنة التأسيس وعدد العاملين.

جدول رقم (1): المصارف محل الدراسة وفقاً لجهة الإشراف وسنة التأسيس وعدد العاملين

اسم المصرف	جهة الأشراف	سنة التأسيس	عدد العاملين
مصرف الرافدين	حكومة	1941	750
مصرف الرشيد	حكومة	1980	600
مصرف بغداد إجمالي عدد العاملين	خاص	1992 1794	444

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية عددها (315) مفردة نظراً لعدد العاملين في المصارف محل الدراسة والذي بلغ (1794)، حيث بلغت الاستثمارات الموزعة (315) استثماره، وقد تم استرداد (280) استثماره، حيث بلغت نسبة الاسترداد (88%) تقريباً من الاستثمارات الموزعة وقد تم استبعاد عدد (35) استثماره لعدم اكتمالها، لتكون الاستثمارات التي تم تحليلها (280). وقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من العاملين في المصارف محل الدراسة، موضع الدراسة وذلك نظراً للآتي:

أ- مجتمع العاملين غير متجانس، حيث يضم مجموعة من العاملين الذين تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ومسمياتهم الوظيفية فضلاً عن اختلاف مستوياتهم الإدارية.

ب- اختلاف عدد العاملين في المصارف محل الدراسة ومن مصرف إلى آخر.

جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة

رقم	مكان العمل	عدد العاملين في المصارف لدى كل مصرف	النسبة
1	مصرف الرافدين	750	41.8%
2	مصرف الرشيد	600	33.4%
2	مصرف بغداد	444	24.7%
3	المجموع	1794	100%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

جدول رقم (3): توزيع الاستثمارات على المصارف محل الدراسة

العينة	النسبة إلى المجموع	عدد العاملين في المصارف	مكان العمل
132	41.8%	750	مصرف الرافدين
105	33.4%	600	مصرف الرشيد
78	24.7%	444	مصرف بغداد
315	%100	1794	المجموع

المصدر : أعداد الباحث من الدراسة الميدانية

أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كمصدر رئيس لجمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بالجانب الميداني للبحث، وقد تم صياغة الجزء الأول من الاستبانة المتعلق بالخصائص الشخصية لعينة البحث، أما الجزء الثاني فقد بين مقاييس جاهزة ومختبرة وتمت صياغتها بما يتلائم مع البيئة العراقية وبيئة العينة المبحوثة اجتماعياً وثقافياً، تضمنت (11) سؤال غطت متغيرات البحث، وتضمن كل متغير فرعي (5) أسئلة، وقد اعتمد البحث مقياس (Likert) الخماسي لقياس شدة الإجابة والتي تراوحت بين (اتفق بشدة، اتفق، محايد، ارفض، ارفض بشدة) والعكس للأسئلة المعكوسة، وبهدف ضمان الدقة المطلوبة للبيانات خضعت الاستبانة للإجراءات التالية، التأكد من صدق وثبات المقياس المعتمد لقياس فقرات الاستبانة عبر عدة وسائل وعلى النحو الآتي:

1. الصدق من الثبات: جرى التحقق من ثبات مقياس الاستبانة الذي يقصد منه التأكد من ان المقياس يعطي نفس النتائج اذا ما أعيد تطبيقه بعد فترة من الزمن على ذات العينة مرة أخرى، ولهذا إيجاد معامل الارتباط بين قيم (Half – Split) استخدمت طريقة التجزئة النصفية درجات الأسئلة الزوجية والفردية في الاستبانة، ويتم تصحيح معامل الارتباط هذا بمعادلة (Brown – Spearman) فإذا كان معامل الثبات (0.67) أو أكثر يكون كافياً للبحوث التي تعتمد الاستبانة أداة لها، وبعد أن تم تصحيح معامل الارتباط ولنصفي الاستبانة أصبح معامل الثبات للاستبانة ككل (0.958)، وهذا يعني أن استبانة البحث بمقاييسها المختلفة ذات ثبات عالي ويمكن اعتمادها في أوقات مختلفة للأفراد أنفسهم وتعطي النتائج ذاته.

2. أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية:

لتحليل البيانات وتبويبها (Non Parametric) وظفت عدد من الأساليب الإحصائية اللامعلمية وجدولتها، لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها والتحقق من مستويات نموذجها، وعلى النحو الآتي:

أ- النسب المئوية والتكرارات: لعرض البيانات المتعلقة بوصف عينة البحث وعدد الاستبانة الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل لإحصائي.

ب- أسلوب تحليل العوامل الأساسية (Principals Component Analysis) و التحليل العنقودي (Factor Analysis) : لتحليل العوامل الأساسية لفقرات استبانة البحث.

ت- معامل ارتباط كندال: لمعرفة معاملات الارتباط لمتغيرات البحث ، وبسبب تعديله التلقائي لتشوهات البيانات الناجمة عن تشابه إجابات المبحوثين .

ث- اختبار t : لاختبار معنوية معامل ارتباط كندال والتي تستخدم للبيانات اللامعلمية.
ج-معامل التحديد الزائف ($2p-R$) بدلا من معامل التحديد $2R$ لان البيانات المستخدمة لامعلمية.

التهكم التنظيمي:

❖ نبذة تاريخية:

يعتبر التهكم هو واحد من أكثر الفلسفات لفتاً للانتباه من جميع الفلسفات الإغريقية وإنها قدمت للناس إمكانية السعادة والتحرر من المعاناة في عصر عدم اليقين والرغبة على الرغم من انه لم يكن هناك مذهب رسمي للتهكم ومن أهم المبادئ التي قام عليها التهكم، أن الهدف من الحياة هو السعادة والتي تعني بأن نعيش في اتفاق مع الطبيعة وان السعادة تتوقف على تحقيق الاكتفاء الذاتي ويتم تحقيق حياة الاكتفاء الذاتي من خلال العيش على التقشف وجمع الرغبة الداخلي، وان المعاناة تنتسب من خلال الأحكام الكاذبة للقيمة والتي تسبب المشاعر السلبية والاقتناع الراسخ بأن الفضيلة هي جيدة وتستحق السعي وحيازتها. (Ree, 2005, p83)

ويرى (Piering) انه في أواخر القرن الثامن عشر وبداية القرن التاسع عشر تحول التهكم إلى فكر حديث، وتحول إلى موقف محنق للسلبية أو التراخي نتيجة انعدام الثقة وعدم وضوح الآخرين في التعامل، وأيضا عندما نفكر في التهكم فانه يقودنا إلى إن نعتبره جزء لا مفر منه من حاضرننا وربما جزء لا يتجزأ من مستقبلنا ولكن ليس بالضرورة كجزء من ماضينا وعندما نفترض بأننا دائما نحصل على المزيد من التهكم، فإذا وجدناه فإنه يأخذ المزيد والمزيد من الجهد لنصدق ما يقال لنا، وكل عام يبدو أننا نتقدم نحو درجة أكبر ومن أي وقت مضى من التهكم. من كونه عدم التصديق او خيبة الأمل. (Piering, 2006, p1).

❖ مفهوم التهكم التنظيمي:

يمكن تعريف التهكم التنظيمي بأنه عدم ثقة الموظفين بقادتهم والاعتقاد بأن أرباب العمل يستغلون مساهمتهم في لحظة مواتية، وان المواقف المتهكمة نحو المنظمة يمكن إن يكون لها اثار بعيدة المدى على كل من المنظمة والموظفين في شكل نتائج سلبية مثل عدم الالتزام بالعمل والدافع المنخفض واللامبالاة والاستقالة واليأس والشك والاحتقار والازدراء وهذا ما يؤدي إلى سلوكيات غير أخلاقية بين الموظفين أنفسهم. (Nair, 2012, p18).

وأشار (Odou&Pechpeyrou) بأن خيبة الأمل في وعود لم يتم الوفاء بها في المجالات السياسية والاقتصادية وهي تتطوي على عدم الثقة الهائلة في إي خطاب، لأن المتهمين أصبحوا على علم بلغة الإعلان لتشويه الواقع والذي حولهم إلى مجتمع منتهك وجعلهم يشكون بالمعلمين ووسائل الإعلان وفي جميع إشكال السلطة. (Odou&Pechpeyrou, 2011, p1799).

❖ أهمية وخصائص التهكم التنظيمي :

يمكن إن تمثل أهمية وخصائص التهكم التنظيمي من خلال الآتي: (الفتلاوي، 2014م، ص12)

1. يساعد التهكم المنظمة في جهود التغيير، إذ إن استكشاف حالات التهكم تجاه التغيير يمكن المنظمة من إيجاد إستراتيجية تغيير ناجحة .
2. ينظر للتهكم على انه موقف وليس سمة .
3. لايرتبط التهكم بمهنة أو مجال عمل بشكل ثابت .

4. يشمل التهمك المعتقد، الشعور، السلوك .
5. قد يكون قضية ثابتة أو لا يكون يؤخذ على المستوى الفردي أو على المستوى المنظمي .
6. الأفراد المتهمون اقل استخداما من الآخرين.
7. يعمل المتهمون كجهاز حماية وسيطرة على حالات الاحتيايل وتغليب المصلحة الشخصية.
8. يساعد التهمك المنظمة في تحديد أسباب المشاكل التنظيمية .

❖ إبعاد التهمك التنظيمي:

على الرغم من إن عدد كبير من الدراسات تعاملت مع مفهوم التهمك التنظيمي كبنية مفاهيم أحادية الإبعاد ، إلا أن التوجه الحالي يسلط الضوء على التهمك كبنية مفاهيم متعددة الإبعاد ، ويعد عمل (Dean) وزملاءه نقطة الشروع صوب هذا الاتجاه وذلك عندما وظفوا هيكل الإبعاد الثلاثية التقليدي والمتضمن الإدراك والعاطفة وعنصر السلوك لبنية التهمك التنظيمي ، وقد اعتقدوا بأن هذا التوجه يضع التهمك التنظيمي على خطوة نظرية ومفاهيمية صلبة ، ويؤكد (Eaton) صحة هذا الاعتقاد ويشير بان التوضيح المفاهيمي لبنية التهمك من قبل (Dean) وزملاءه يمثل إثبات قيم مفيدة للأدبيات المتعلقة بالتهمك التنظيمي كما ان النموذج الثلاثي المعتمد للتهمك كما إن النموذج الثلاثي المعتمد للتهمك يعطي الباحثين القابلية على تمييز بنية التهمك التنظيمي من العديد من المفاهيم الأخرى مثل الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي والالتزام. (Eaton, 2000, p113)، والأتي توضيح بشكل مفصل عن كل بعد من هذه الإبعاد :

1. بعد الاعتقاد:

حيث يشير هذا البعد الى الاعتقاد بأن المنظمة تفتقر إلى النزاهة ، والميل للخيانة ، وعدم وجود المبادئ التي تحكم سلوكها مثل العدل والأمانة والإخلاص والتضحية بالمبادئ وسيادة المصلحة الذاتية لذا فالمتهمون يشعرون بالاحترار، والإدانة والميل نحو عدم الايمان بصدق الافعال. (Dean, 1998, p345)

ويشير (الفتلاوي وآخرون) بأن المنظمة تفتقر الهدف وذلك نتيجة المشاعر السلبية ، وان التهمك من وجهه نظر هذا البعد هو عدم الإيمان بصدق هذه الإجراءات المتبعة في المنظمة ويعتقد المتشائمون بأن منظماتهم تفصح عن أعمالهم تجاه المنظمات الأخرى بسبب عدم وجود مبادئ مثل العدالة والصدق والإخلاص. (الفتلاوي، والسعدي، والخفاجي، 2016 م، ص7)

2. البعد العاطفي :

وأضاف (Sean، Nick) إن البشر هم عاطفيين للغاية فنحن نحب ونكره ونحن نقع في منخفضات انتحارية أو لحظات تجربة الفرح والنشوة ونحن نشعر بالعار، والشعور بالذنب، والاعتراب، ونحن الصالحون، ونسعى للانتقام، والإنسان العاقل هو الأكثر عاطفية من إي حيوان، وكذلك إن البعد العاطفي للتهمك متمثل في تصورات النكهة العاطفية، مثل الإحباط وخيبة الأمل أو التشاؤم والغضب وخيبة الأمل عندما يعتقدون إن التوقعات بشأن الصدق عميقة الجذور، والإنصاف والعدالة والرغبة في معاملتهم باحترام وكرامة وليس الحد من قبل المنظمة. (Nick, 2013, p108)

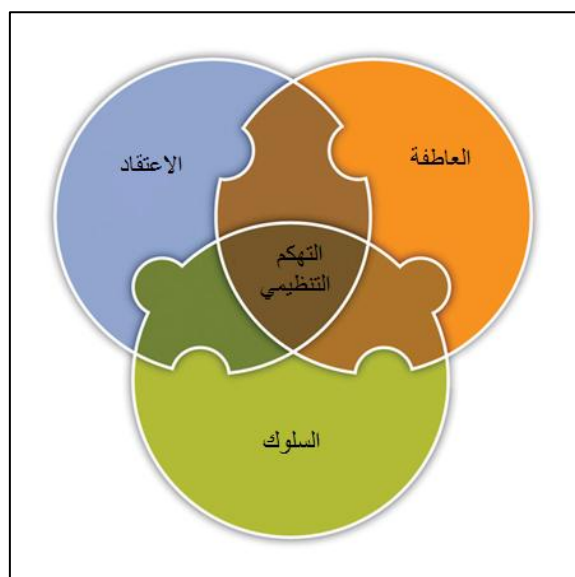
وكذلك إن الإحداث السلبية في المنظمة تتسبب في حدوث تفاعلات عاطفية نسيبا أكثر كثافة وأطول أمد من الأحداث الايجابية، وان هناك عدة أسباب للشك في إن الغضب والحزن قد يكون أنواع مختلفة من التأثيرات على العمليات المعرفية

وهذين النوعين المختلفين من العواطف السلبية يؤثران في إظهار الاختلافات الواضحة في المظاهر الفسيولوجية. (الفتلاوي، 2014، ص89)

3. بعد السلوك .

تشكل الأفعال التي تكون ظاهرة للآخرين أو مخفية عنهم والتي تتصف بنوع من العدائية وعدم الإيمان بالمدراء وعدم الثقة بالأفراد أو المجموعات أو العقائد المؤسسية والبعد الثالث والأخير للتهكم التنظيمي والتي تكون دوافعها الحط من قيمة وقدر المنظمة. (Dean, 1998p37)

وقد أشار (Wrench,et al) ان التهكم التنظيمي هو ناتج من تقاطع الإبعاد الثلاثة الاعتقاد والعاطفة والسلوك كما في الشكل التالي رقم (1).



Source: Wrench, Jason, Punyanunt-Carter, Narissra, & Ward Sr Virginia, 2001

شكل رقم (2): التهكم التنظيمي

رأس المال الاجتماعي:

لقد أدرك الإنسان أن التنمية الحقيقية هي التي تبدأ بتنمية الإنسان لنفسه ولا تستديم هذه التنمية إلا أن تكون تنمية شاملة وعادلة، وبعد عقود طويلة من الزمن اعتقد فيها أن تطوره وارتقاء حياته مرهون فقط بالأمر المادية، وبما يستطيع تراكمه من أموال وثروات، جعله يغتر بما حققه، فأصبحت عقيدته أنه يمكن النمو بلا حدود، وأن فهمه المادي لرأس المال هو سر ما يحققه في وجوده (الكفارنة، 2015، ص16) .

أما فيما يتعلق برأس المال الاجتماعي فهو يعد أقل صور رأس المال تجسيدا، إذ يشير إلى مجموعة العلاقات والروابط الاجتماعية التي تنمو في إطار شبكة اجتماعية معينة تحكمها عدد من القيم والمعايير كالثقة والاحترام المتبادل والالتزام والتعاون وهذه كلها قيم مجردة يصعب قياسها كميًا (الدائم، 2016، ص436).

❖ مفهوم رأس المال الاجتماعي:

اذ يعرف (Nahapiet & Ghoshal, 1998, p243) رأس المال الاجتماعي بأنه "مجموعة من الموارد الكامنة والفعلية المتجسدة ضمن حدود ، والمتوفرة خلال، والمستمدة من شبكات عمل العلاقات الممسوسة من الأفراد أو الوحدات الاجتماعية".

اما (Cohen & Prusak, 2001, p4) فيعرفه بأنه الثقة والفهم المتعدد والقيم المشتركة والسلوكيات التي تربط أعضاء شبكة العمل البشري، والاتصالات وفعل المشاركة والتعاون الممكن .

إما (بشير، 2016م ، ص54) فعرف رأس المال الاجتماعي هو من سمات التنظيم الاجتماعي، مثل الشبكات والمعايير والثقة التي تسير الفعل والتعاون من أجل تحقيق المنافع المتبادلة ويمكن إن تحسن من كفاءة المجتمع في تسهيل أعمال منسقة وان العمل المشترك يعد أمراً سهلاً في مجتمع ينعم بمخزون كبير من رأس المال الاجتماعي.

❖ أهمية وفوائد رأس المال الاجتماعي:

بين (Nancy, 2003, p134) أن أهمية رأس المال الاجتماعي تكمن في المنظمات من خلال الآتي:
أ. يساعد رأس المال الاجتماعي في الحصول على كافة المعلومات بواسطة الشبكات الاجتماعية الواسعة العائدة للاتصالات الشخصية من قبل مدراء المنظمات.

ب. يعمل على تخفيض كلف المراقبة والتنفيذ للعقود من خلال التعامل على أساس الثقة المتبادلة بين الأفراد والمنظمات.

ت. القدرة على توليد ومساندة الأنشطة الاجتماعية داخل المنظمات.

وبهذا يمكن التعبير عن أهمية وفوائد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر (Leanea & Vanburen, 1999، الساعدي، 2011)، نقلاً عن عليان ، 2012 ص72، بالآتي:

1. أنه يبرر التزام تجاه المجموعة أو الصالح العام:

إن أحد وسائل السيطرة على سلوك الأفراد تكون من خلال دمجه في أعمال ذات أهداف مشتركة ، إلا أن الأفراد إذ اعتقدوا بأن جهودهم هي جزء لا يتجزأ من المجموعة فمن المحتمل أن يقضوا وقتهم في عمل الأشياء المقيدة لصالح المنظمة وأعضائها.

2. يعد عاملاً مساعداً في مرونة منظمات الأعمال:

أن رأس المال الاجتماعي يسهل مرونة الأعمال في المنظمات، إذ أن تطبيقات المشاركة المتميزة بالعمل تعتمد بالدرجة الأساس على الثقة العامة والعمل الجماعي وقواعد سلوكية مترابطة وقيم وتعاون متعددة الوظائف لتنفيذها الفعال بدل من اعتمادها على السيطرة الرسمية والمغالاة في الرقابة والحوافز الفردية.

3. وسيلة لإدارة العمل الجماعي:

يمكن أن يعمل رأس المال الاجتماعي على جعل العمل الجماعي أكثر كفاءة، إذ إن المنظمات ذات رأس المال الاجتماعي القوي لا يكون فيها الالتزام المتبادل السمة الوحيدة للعلاقات بين الموظف وصاحب العمل، وإنما العلاقات بين الأعضاء، حيث تقدم المبادئ السلوكية فرصاً للمنظمات فيما يتعلق بالعمل الجماعي، وأن العمل الجماعي لا يكون ناجحاً بدون رقابة قريبة وبشكل مماثل لما هي عليه.

4. الإسهام في بناء و تطوير رأس المال الفكري:

أن لرأس المال الاجتماعي دور في بناء وتطوير رأس المال الفكري ضمن المجموعة أو في الوحدات الاجتماعية ، حيث تعتبر العلاقات الاجتماعية أداة لإيصال ونشر المعلومات التي غالبا ما تكون أكثر فاعلية وأقل كلفة من الآليات الرسمية ، إذ توجد لغة وأبعاد مشتركة في المنظمات ذات رأس المال الاجتماعي القوي كما تكون هناك أساليب فعالة وكفوءة لنقل المعرفة وصولاً لزيادة الطاقة الفكرية.

❖ إبعاد رأس المال الاجتماعي:

لقد طور رأس المال الاجتماعي وبشكل رئيس من قبل علماء الاجتماع لوصف معالم المنظمة الاجتماعية كالشبكات، والمعايير والثقة الاجتماعية، التي تسهل التعاون بين العاملين من اجل المنافع المتبادلة، إذ تعد عناصر رأس المال الاجتماعي مورد مهم من موارد المنظمة لأنها تقع في شبكات العمل الخاصة وتكمن في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، إذ تتمثل تلك العناصر في الموارد المتأتية التي يحصل عليها العاملون داخل المنظمة ومن خلال شبكة العلاقات الخاصة بهم (Adler & Wookwon, 2002, p73)، ولغرض تحديد أهم إبعاد رأس المال الاجتماعي لابد من الإشارة إلى الأبعاد التي اتفق عليها الباحثون والتي تشتمل كل في تحديد أهم تلك العناصر، حيث اتفق كل من (Lesser & Prusak, 1999, p7)، (King, 2004, p473)، (Whittaker, et al, 2003, p4)، (Kuo-Jensu, et al, 2005, p94)، (Chou, et al, 2006,)، (Butter & Purchas, 2008, p533)، (p250)، (Yang & Farn, 2009, p212)، (Rouzies, et al, 2010, p 5)، (Lindstrand, et al, 2011, p197) أن أبعاد رأس المال الاجتماعي تتمثل بالثقة، والتعاون، والالتزام وسوف يتم توضيح مفاهيم هذه الأبعاد بشكل التالي:

أ- بعد الثقة:

تعد الثقة هي الركن الأول لرأس المال الاجتماعي، وهي السبب والنتيجة للعمل الجماعي الناجح، كما أنها ضرورية لدفع الأفراد إلى العمل المشترك بمشاريع خلاقية، وتعاضم احتمالية أن تظهر جماعات عمل تقوم بذلك بوجودها، ولعل ما يذكر هنا، أنه ليس في استطاعة أحد أن ينتج الثقة أو يأتي بها، عندما يقول لآخر، يمكنك أن تثق بي، ونحن عادة لا نثق في الآخرين بسهولة، وبشكل يقصدونه هم، ويعطوا المبررات للآخرين، بأن يثق بعضهم ببعض، بدلاً من إعطائهم مبررات لرقابتهم بصرامة، ومنح مكافآت فاشلة مبنية على سلوكيات غير موثوق بها تمتد لمدة قصيرة، والرجوع في كل مرة إلى المربع الأول الذي تم الانطلاق منه. (العنزى، 2006م ، ص 9).

تعد مهمة لنجاح المنظمات إذ تؤدي إلى تخفيض الكلف وتحسين الخدمة والأداء في النتيجة النهائية، وأيضاً أنها تعد مكون مهم من مكونات رأس المال الاجتماعي وهي تسهل التعاون وكلما ازداد مستوى الثقة في المجتمع ازداد احتمال التعاون وان التعاون ذاته يولد الثقة، إن شبكات العمل الاجتماعية تتيح للثقة إن تكون قابلة للتحويل والانتشار (العنزى، والملا، 2015م ، ص 22).

ب- التعاون:

لقد دعت الأديان السماوية إلى التعاون والحث على الألفة والمحبة والتضامن بين البشر فقد جاء في القرآن الكريم بقوله تعالى ((وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ)) الآية (2) سورة المائدة، حيث يعد التعاون احد مظاهر

التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والمجموعات فهو يعبر عن اشتراك شخصين أو أكثر في محاولة تحقيق هدف مشترك، إذ ينبعث التعاون من حقيقة مفادها أن الفرد لا يستطيع أن يقوم بتحقيق هدف معين. (الشماع، حمودة، 2000م، ص158). وكذلك يمثل التعاون احد أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي، ليعبر عن مدى الإسهام بالمجهود الشخصي وإزادة تامة لإكمال الأعمال المعتمدة الواحدة على الأخرى، ان وجه الاستثمار في رأس المال الاجتماعي من خلال تشجيع التعاون على قدر كبير من الأهمية والوضوح، بحيث تمثل بالتوظيف الصحيح للأفراد من اجل خلقه وبناءه من البداية، فضلا عن المكافآت التي تعتمد بشكل أكثر على أداء الجماعة والولاء الشامل وليس اعتمادا على الأداء الفردي. (سلمان، 2005م، ص74).

ت - بعد الالتزام:

يعدّ الالتزام عنصرا حيويا من عناصر رأس المال الاجتماعي الذي يعكس حالة التطابق بين أهداف وحاجات الأفراد وجهودهم في العمل الموجه نحو تحقيق الرفاهية والاستمرارية للمجموعة ويعبر الالتزام عن رغبة الفرد في مستوى عال من الجهود لصالح المجموعة ورغبة شديدة في البقاء فيها ومن ثم القبول بأهدافها وقيمها. (Murad, 2011, p533) ويشير (Chaghtai & Zafar, 2006, p46)، إلى أن الالتزام في رأس المال الاجتماعي يقود إلى عدة أنواع من المخرجات السلوكية المهمة بين العاملين لكل المنظمات، والتي تؤدي إلى نتائج ايجابية مع نجاح واستمرار حياة المنظمة منها انخفاض معدل دوران العمل وارتفاع الأداء العالي، فضلا عن ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين، وكذلك انخفاض مشاكل العمل داخل الجماعات وبين الإدارة والعاملين.

وكذلك بين (اللوذي، 2003م، ص25) نقلاً عن (عليان 2012م ، ص88) إلى أن الاهتمام ببناء الالتزام التنظيمي بين الأفراد يمكن أن يتمثل بالنتائج التالية :

1. زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار التنظيمي.
2. زيادة معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الفرد والمنظمة مما أدى إلى ارتفاع الروح المعنوية داخل الجماعة.
3. زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.
4. انخفاض مستويات دوران العمل والغياب.

أولاً: تحليل العوامل الأساسية لقرات استبانته البحث:

❖ تحليل البيانات الشخصية:

1. الجنس: يتضح أن نسبة الإناث هي الغالبة بين أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ نسبتها (71.43%) مقابل (28.57%) للذكور، وهي نسبة مقبولة.
2. العمر: تشير نسبة أعمار عينة الدراسة والتي تراوحت ما بين (25-49%) فبلغت نسبتهم (65.8%) بشكل عام، وإن أكثر من نصفهم كانوا ضمن الفئة العمرية (40) وهي تعكس درجة عالية من النضج بما يجعل التعبير عن أبعاد متغيرات الدراسة منطقياً وواقعياً التي تساوت نسبتها أيضاً، ثم يليها في الترتيب أفراد الفئتين العمرية (أقل من 25، و30) فبلغت (26.43%) من حجم العينة.
3. سنوات الخدمة: بلغت أعلى نسبة لسنوات الخدمة في الوزارة لعموم عينة الدراسة من الفئة (25-25 فأكثر) سنة، وهي تشكل ما نسبته (43.4%) من حجم العينة الكلي، ثم تلتها فئة (21) إذ كانت نسبتها (32.2%)، وهذه النتائج تعكس مستوى عالي من الخبرة والتجربة العملية تجعل من قدرتهم في التعبير عن أبعاد متغيرات الدراسة تصبح موضوعية.

4. التحصيل الدراسي: كانت النسبة الغالبة بين أفراد العينة من حملة شهادة البكالوريوس، إذ بلغت نسبتهم (52.14 %) ثم تليها حملة الإعدادية بنسبة (15 %) ونسبة حملة شهادة الدبلوم الفني والماجستير التي تساوت نسبتها التي بلغت (10.71 %)، مقابل (4.29 %) لحملة الشهادة الدكتوراه ، وهذه النتائج تؤثر على اعتماد الصارف المبحوثة على ذوي المؤهلات المتوسطة لتولي المهام الإدارية، كون إن نسبة الذين مؤهلين جامعيًا فما دون بلغت (82.86 %) مقابل (16.43%) لحملة الشهادات العليا.

❖ تحليل مستوى أهمية العدالة التنظيمية:

كانت نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول (4) قد أشارت إلى أهمية كل فقرة من فقرات الاستبانة البالغة (15) فقرة والمخصصة لقياس أبعاد التهكم التنظيمي الثلاثة (تهكم اعتقاد، تهكم عاطفي، وتهكم سلوكي) وعلى النحو الآتي:

جدول رقم (4) : الوسيط والمدى ونسبة الإجابة على مقياس مساحة المقياس لفقرات التهكم التنظيمي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاجابة%
أولاً				
1	اعتقد بأن إدارة المصرف تقول شئ وتفعل شئ آخر .	3.00	1.19	57%
2	اعتقد إن معظم الموظفين سوف يستخدمون وسائل غير عادلة نوعاً ما لتحقيق الربح أو ميزة بدلاً من إن يخسروا.	3.17	1.12	63%
3	يبدو بأن سياسات إدارة المصرف وأهدافه وممارسته لديها القليل من القواسم المشتركة .	3.28	1.06	64%
4	أرى تشابهاً قليل بين ما تقول إدارة المصرف بأنها سوف تعمله وبين ما تعمله فعلاً.	3.10	1.03	60%
5	اعتقد بان إدارة المصرف تفتقد للمصداقية والاستقامة .	3.01	1.36	58%
ثانياً				
6	أعرض إلى إجهاد كبير في العمل نتيجة المواجهات المرهقة مع المواطنين	4.14	0.60	73%
7	الموظفون المسئولون عن وضع التغييرات في المصرف لا يمتلكون المهارات لازمة لأداء وظائفهم بعد التغيير.	4.00	0.58	71%
8	يدعي الكثير بأنهم يهتمون بأي موظف أو أي شخص يقابلونه ولكنهم لا يفعلون بشكل واقعي	4.08	0.61	70%
9	دائما ما يستغل الناس الأفراد ذوي النوايا الحسنة	3.90	0.70	69%
10	يدعي الناس بأن لديهم معايير أخلاقية	3.70	0.68	70%
ثالثاً				
11	أشكو وأتذمر لأصدقائي خارج العمل عند الأشياء التي تحدث في المصرف .	2.30	0.69	57%
12	أبتادل في الغالب نظرات الاستياء والضجر مع زملائي في المصرف.	2.60	0.91	67%
13	لا يبدي المجتمع احتراماً واضحاً للأفراد العاملين في المصرف.	2.46	0.96	65%
14	اشعر بالكراهية على بعض الفئات في العمل بالمصرف.	2.64	0.75	59%

60%	0.70	2.40	15 لا توجد عدالة للحصول على فرصة لترقية لمنصب أعلى.
-----	------	------	---

المصدر : إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

نستقرئ من المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول رقم (4) آراء عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بإبعاد التهكم التنظيمي البالغ عددها (15) فقرة، ومع ذلك نستطيع تشخيص مستوى أهمية هذا البعد على النحو الآتي:

1. من خلال النتائج أعلاه للفقرات الخاصة بالتهكم الاعتقاد (1) يتبين إن هناك انخفاض في الاتفاق بين أفراد العينة على رؤية إن إدارة المصرف تقول شئ وتفعل شئ آخر، إما الفقرة رقم (2) تشير انه ليس هنالك اتفاق كبير للعينة المبحوثة حول آثار سياسة إدارة المصرف وأهدافها وممارساتها لديها القليل من القواسم المشتركة، أما الفقرة (5) أظهرت النتائج وجود اتفاق ليس بالكبير بين أفراد العينة حول الاعتقاد بأن إدارة المصرف تميل للمصادقية والاستقامة، وكانت الأهمية النسبية لهذا البعد (2) وكذلك الوسيط (3.14).

2. من خلال النتائج في الجدول أعلاه للفقرات الخاصة بالتهكم العاطفي إن هناك اتفاق واضح بين أفراد العينة المبحوثة باتجاه (الشعور بالاطمئنان، والشعور بالتفاؤل، والشعور بالهدوء)، وكانت الأهمية النسبية (1)، وكذلك الوسيط الحسابي (3.96).

3. من خلال النتائج في الجدول رقم (4) للفقرات الخاصة بالتهكم السلوكي ما يوضح موقف ايجابي لا بأس به فيما يخص مشاعر الشكوى والتذمر والكلام السلبي عن إدارة المصرف، وهذا ما يعزز من ضرورة انتباه إدارة المصرف لهذه النقطة الايجابية وتعزيزها، وكانت الأهمية النسبية (3)، وكذلك الوسيط الحسابي (2.50).

❖ تحليل مستوى أهمية رأس المال الاجتماعي:

ساهم التحليل الإحصائي لاستجابات عينة الدراسة في تشخيص مستوى أهمية رأس المال الاجتماعي وأبعادها الثلاثة (الثقة، والتعاون، والالتزام) في المصارف العراقية المبين في الجدول (5)، إذ يتألف هذا المتغير من (15) فقرة موزعة على ثلاثة إبعاد هي (الثقة، والتعاون، والالتزام) وكانت نتائج التحليلات الإحصائية قد اشارت إزاء كل منها النتائج الآتية:

جدول رقم (5) : الوسيط والمدى ونسبة الإجابة على مقياس مساحة المقياس لفقرات رأس المال الاجتماعي

ت	الفقرات	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبه الإجابة %
أولاً				
1	أنا وزملائي لدينا علاقات تتسم بالثقة. إذ يمكن المشاركة بحرية بأفكارنا ومشاعرنا وطموحاتنا.	4.37	.742	.874
2	لا أتردد أبداً بالثقة بزملائي في العمل حتى لو كانت المخاطرة كبيرة.	4	.881	.8
3	أحاول أن أراقب زملائي بحذر طوال الوقت.	3.8	.859	.76
4	أنا أشرك زملائي بمشاكلي لأنني اعلم أنهم يستجيبون بشكل جدي وباهتمام.	3.88	.927	.776
5	أنا أثق وأحترم أي زميل عمل حتى لو لم يكن صديق مقرب لي.	4.37	.668	.874
ثانياً				
1	أنا أعمل بشكل مشترك مع زملائي لإنجاز مهماتي	4.56	.687	.93
2	لا أتردد في إعطاء زملائي المعلومات التي يحتاجونها لأداء مهامهم.	4.6	.589	.92

3	هناك اعتماد متبادل بيني وبين زملائي في العمل لتكون قادرين على أداء أعمالنا بشكل جيد.	4.39	.727	.878
4	أنا وزملائي لا نستجيب بدرجة عالية عندما يطلب منا المساعدة في تطوير أداء زميل آخر.	4.07	.74	.814
5	هناك إستعداد دائم للمشاركة بالمعلومات الجيدة عندما يجب توفرها للذين يطلبونها.	4.33	.707	.866

الالتزام	تالفا			
.922	.54	4.61	1	أشجع على وجود عامل مشترك من الالتزام بين المرؤوسين نحو المصرف.
.90	.619	4.5	2	لدي القناعة التامة بان التدريب يمثل مدخلا لتعزيز حالات الضبط في المصرف.
.838	.723	4.19	3	أسعى إلى تقويم أداء العاملين على أساس التطابق بين أهداف المنظمة وحاجات العاملين.
.886	.646	4.43	4	أؤكد على إن الأسلوب الأمثل لحل المشاكل يتم عبر الحوار بين المرؤوسين في العمل.
.884	.635	4.42	5	هناك نسبة قليلة في الهدر لموارد المصرف (البشرية ، المالية، والمستلزمات) نظراً للمتابعة بالحفاظ عليها وإدامتها.

المصدر : إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

1. حقق هذا البعد وسطاً حسابياً بلغ (4.085) وانحراف معياري (.527)، وهو أعلى من الوسط المعياري ، وتشير هذه النتيجة إلى وجود النية بالثقة أو القيام بالثقة فعلياً بزميل العمل وهو ما يدل إلى وجود رأسمال الاجتماعي وبدرجة كبيرة، إذ عدت الثقة إحدى المكونات المهمة لرأسمال الاجتماعي .
2. سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً بلغ (4.389)، وانحراف معياري (.481) وهو أعلى من الوسط المعياري ، وتشير النتيجة الى وجود التعاون بين العاملين بدرجة جيدة وهي حالة مرضية، لأن التعاون هو أحد السلوكيات التي تدعم وتطور رأس المال الاجتماعي .
3. حقق هذا البعد وسطاً حسابياً بلغ (4.431) وانحراف معياري قدره (.433) وهو أعلى من الوسط المعياري، وتعني النتيجة المذكورة أن الالتزام بين العاملين موجود وبدرجة جيدة وهذا ما يشير الى وجود رأس مال اجتماعي وبدرجة جيدة في المصارف .

❖ تحليل علاقة الأثر بين التهكم التنظيمي ورأس المال الاجتماعي :

جدول (6): نتائج تحليل الانحدار لتأثير التهكم التنظيمي على رأس المال الاجتماعي على المستوى الكلي

البعث المستقل	التهكم التنظيمي	F	T	R ²
B0	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
البعث المعتمد				

0.570 1.667 10.790* 3.95 116.415* 1.881*

رأس المال
الاجتماعي

*P<0.05 D.F=(1,88) N=90.(Spss)

المصدر : إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

جرى صياغة الفرضية الرئيسة الأولى التي نستطيع من خلالها تشخيص مدى علاقة الأثر بين المتغيرين التفسيرين للدراسة (التهكم التنظيمي) و(رأس المال الاجتماعي)، التي مفادها (وجود علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي و رأس المال الاجتماعي في المصارف العراقية) إذ يتضح من الجدول (5) وجود تأثير معنوي للتهكم التنظيمي في تعزيز رأس المال الاجتماعي ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (116.415) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.95) ضمن مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1.88) إذ يوضح معمل التحديد (R^2) للنموذج العام (0.570) من التهكم التنظيمي تفسره تطبيقات رأس المال الاجتماعي في المصارف المعنوية وتعزز ذلك قيمة معامل الانحدار وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسية.

علاقة تأثير كل بعد من إبعاد التهكم التنظيمي على من تطبيقات رأس المال الاجتماعي :

1. تأثير الاعتقاد في رأس المال الاجتماعي :

يشير الجدول (7) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لبعده الاعتقاد على رأس المال الاجتماعي، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (87.738) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.95) ضمن مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1.88) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (0.499) من رأس المال الاجتماعي يفسره تهكم الاعتقاد في المصارف المعنوية.

جدول رقم (7):تأثير تهكم الاعتقاد على رأس المال الاجتماعي

البعده المستقل	تهكم الاعتقاد	F	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	T	الجدولية	R^2
البعده المعتمد	B0	87.738*	3.95	9.367*	1.667	0.499		
رأس المال الاجتماعي	2.222*							

*P<0.05 D.F=(1,88) N=90.(Spss)

المصدر : إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

2. تأثير تهكم العاطفي على رأس المال الاجتماعي :

يعرض الجدول رقم (8) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي للتهكم العاطفي على رأس المال الاجتماعي، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (45.914) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.95) ضمن مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1.88) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (0.586) من رأس المال الاجتماعي يفسره متغير التهكم العاطفي في المصارف المعنوية.

جدول رقم(8):تأثير التهكم العاطفي على رأس المال الاجتماعي

R2	T	F	تهكم عاطفي	البعد المستقل
0.586	1.667	3.95	BO	البعد المعتمد
			2.930*	رأس المال الاجتماعي

المصدر : إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية(Spss) D.F=(1,88) N=90. *P<0.05

3. تأثير التهكم السلوكي على رأس المال الاجتماعي :

يوضح الجدول (9) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي للتهكم على رأس المال الاجتماعي، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (78.316) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.95) ضمن مستوى معنوية(0.05) ودرجتي حرية (1.88) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (0.471) من رأس المال الاجتماعي يفسره التهكم العاطفي في المصارف المعنوية.

جدول رقم (9):تأثير التهكم السلوكي على رأس المال الاجتماعي

R2	T	F	التهكم السلوكي	البعد المستقل
0.471	1.667	3.95	BO	البعد المعتمد
			2.299*	رأس المال الاجتماعي

المصدر : إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية(Spss) D.F=(1,88) N=90. *P<0.05

النتائج والتوصيات:

1. توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة تأثير مباشر بين التهكم التنظيمي وإبعاده على رأس المال الاجتماعي وأبعادهها في جميع عينات الدراسة وكانت النسب مرتفعة جدا لجميع العينات وهذا ما يدل على ان التهكم التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في زيادة سلوكيات العمل السلبية وان المصارف التي يوجد فيها نسب مرتفعة من التهكم هو دليل على عدم ثقة الموظفين برؤسائهم في العمل وانعدام التعاون والشعور بالإحباط، اوصت الدراسة ان فهم الواجبات ومنع التداخل، اهمية الدور والتأثير في الانجاز، التمييز والمكافآت العادلة، ودور المدير كمعلم ومرشد، وتوظيف المخاطرة والإبداع لصالح العمل الجماعي في المصرف، من حيث تأثيرها بمقدرات تطوير رأس المال الاجتماعي فيه.
2. ان التأثير المباشر للتهكم السلوكي كان مرتفعا من حيث تأثيره المباشر على رأس المال الاجتماعي لعينات الدراسة جميعها وهذا ما يدل على شعورهم بالإحباط من مكان العمل وعدم الثقة في دوافع الإدارة وانعدام العلاقات الجيدة بين الموظف ورب العمل نتيجة لشعورهم بانتهاك العقد النفسي من قبل رب العمل وعدم التساوي في مستوى التعويضات التي يحصل عليها الافراد مقارنة بالمسؤولين الأعلى ، اوصت الدراسة على اعتماد الضوابط القانونية في عملية تسمية المسؤولين الذين سيشغلون المناصب القيادية العليا في المصارف من اجل تقليل حالة التهكم لدى العاملين في المصارف محل الدراسة
3. يأتي رأس المال الاجتماعي ليكون المتغير الحيوي في دراسات السلوك التنظيمي، والذي يمكن ان يسهم في تعديل اختلافات الموارد البشرية في مواقع العمل، من خلال تحقيق التماسك وتطوير العمل الجماعي المثمر، وتحسين طرق

الاتصال بين العاملين، اوصت الدراسة اعتماد مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك لخلق حالة من التحفيز لدى العاملين للسلوك الذي يؤهلهم لبلوغ المناصب العليا.

المراجع:

1. العطوي، عامر علي حسين، (2012م) ، تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والاحترام الداخلي، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد14، العدد2.
2. ناصر صبري ، (2012م) ، دور العدالة التنظيمية في تنمية رأس المال الاجتماعي ، مجلة الدنانير ، العدد الأول ، ص132.
3. حميد سالم غياض الكعبي، (2017م) ، دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي ، دراسة تحليلية ، مجلة كلية إدارة والاقتصاد ، العدد121 ، مجلد 40.
4. ميثاق هاتف الفتلاوي ، سحر عباس حسين ، (2014م) ، دور العقود النفسية في التهكم التنظيمي ، مجلة جامعة كربلاء للعلوم الادارية والاقتصادية ، مجلد 2، العدد1، ص 12، العراق.
5. ميثاق هاتف الفتلاوي، صفاء سعدون السعدي، ياسمين قاسم الخفاجي، (2016م) ، العلاقة بين التهكم التنظيمي والتزام العاملين ، مجلة الغري للعلوم الادارية ، مجلد 2، العدد1، ص6، العراق.
6. ميسرة محمود الكفرانة ، (2015م) ، دور الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي في دولة فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة غزة الإسلامية ، ص16 ، فلسطين .
7. علي عبد السلام عبد الدائم، (2016م) ، دور التماثل التنظيمي في تطوير رأس المال الاجتماعي ، مجلة الجامعة العراقية ، مجلد 1، العدد36، ص436، العراق.
8. أمل محمد عبد الرحمن بشير، (2016م) ، دور العمل التطوعي في تعزيز قيم عمل رأس المال الاجتماعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة غزة الإسلامية ، ص50، فلسطين.
9. هشام عبدالله حمد عليان، (2012م) ، دور تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز رأس المال الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، ص72، العراق.
10. سعد علي العنزلي، (2006م) ، الاستثمار في رأس المال الاجتماعي دروس من تجارب الشركات العالمية الكبرى، مجلة دراسات إدارية، المجلد الأول، العدد الثاني، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، ص11.
11. سعد علي العنزلي، حميد علي الملا، (2015م) ، إطار مفاهيمي للعلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، مجلد21، العدد84، ص22.
12. خليل محمد حسن الشماخ ، خضير كاظم حمود، (2000م) ، نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص158، عمان، الأردن.
13. قيس حمد سلمان، (2005م) ، إدارة المعرفة الشاملة وأثرها في الفاعلية التنظيمية على وفق مدخل رأس المال الفكري، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد، ص74، العراق.
14. Ree. Jonathan & Urmson. J.O.,(2005) ,(The Concise Encyclopedia of Western Philosophy),3th ed, Routledge Taylor & Francis Group, London, p82-83.

15. Roberts, Hugh,(Dogs' Tales Representations of Ancient Cynicism in French Renaissance Texts), Rodopi B.V.,(2006) , Amsterdam, Printed in The Netherlands,p5,. <https://www.scribd.com>
16. Nair. Priya & Kamalanabhan,(2012) ,(The Impact of Cynicism on Ethical intentions of Indian managers: the moderating Role of seniority),Journal of International Business,Vol.3 No.1p18.
17. Odou, Philippe,& Pechpeyrou, Pauline de,(2011) , (Consumer cynicism From resistance to anti-consumption in a disenchanted world?), European Journal of Marketing, Vol. 45 No. 11/12,p. 1799.
18. Dean, J. W., Brandes, Pamela,& Dharwadkar, Ravi, R. ,(Organizational cynicism). Academy of Management Review,vol 23,no2,p347, 1998.
19. Tucker, Sean,& Turner, Nick,(Waiting for safety: Responses by young Canadian workers to unsafe work), Journal of Safety Research ,vol 45,p108, 2013.
20. Wrench, Jason, Punyanunt-Carter, Narissra,& Ward Sr., Ward,(Organizational Communication: Theory, Research, and Practice, v. 0.0), West Virginia University press, 2001, p223..
21. Eaton, Judy A., ,(2000) (A Social Motivation approach To organizational Cynicism), York university, Toronto, Ontario, thesis Master of Arts, September. Pp1-133
22. Nahapiet, J.& Ghoshal, S., (1998), Social Capital, intellectual capital, and the organizational advantage. The Academy Management Review. Vol.23, No. 2, pp. 242-266.
23. Lesser, E.,& Prusak, L. ,(1999)Communities of Practice, Social Capital and Organizational Knowledge, White Paper, August
24. Nancy, L. J.,Suarez, R.,&Lundy,(2003) MThe Importance of Social Capital in Colombian Rural Agro-Enterprises, Proceedings of the 25th International Conference of Agricultural Economists (IAAE), Durban, South Africa. .
25. Murad Yuksel, , Bedriye Tunçsiper ,(2011), The Relationship Between Mobbing and Organizational Commitment in Workplace , International Review of Management and Marketing, Vol 1, No 3 ,p533,2011.
26. Chaghtai, A. A., Zafar, S., (2006), Antecedents and consequences of Organizational Commitment Among Pakistani University teachers, Applied H.R.M. Research, Vol. 11, No. 1, p:39-56