

The Implications of the Psychological Contract on the Perceived Organizational Reputation of Workers on the Temporary Employment Clause in the Gaza Strip

Alaedin K. Alsayed

Al-Aqsa University

Email: alaedina@hotmail.com

Received December, 2021; Accepted January, 2022

Abstract:

The study aimed to see how committed the two parties to the psychological contract were to each other and how it affected the perceived corporate reputation. The study used a questionnaire to collect data and targeted an organized random sample of (231) persons in the Gaza Strip's official temporary work programs, using the descriptive analytical approach. According to the findings the respondents' commitment to the organization was larger than the organization's commitment to them. It was also discovered that the target organizations are concerned about their reputation. The fulfillment of the organization's commitments to the individual had an impact on the individual's commitment to the organization on the one hand, and the organization's perceived reputation on the other. Because of their role in enhancing worker commitment and improving organizational reputation, the study recommended that organizations pay attention to the psychological contract as one of the tools of motivation, in addition to the necessity of fulfilling their obligations towards workers. It is suggested that future studies be focused on employees who work in more stable working settings.

Keywords: Psychological Contract, Commitments of the Organization to the Individual, Commitments of the Individual to the Organization, Perceived Organizational Reputation, Temporary Employment, Gaza Strip.

Type: Research paper



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

DOI: [10.51325/ijbeg.v5i1.95](https://doi.org/10.51325/ijbeg.v5i1.95)

انعكاسات العقد النفسي على السمعة التنظيمية المدركة لدى العاملين على بند التشغيل المؤقت بقطاع غزة ملخص البحث :

هدفت الدراسة للتعرف على مدى ممارسة مفهوم العقد النفسي لدى المنظمات الفلسطينية، والسمعة التنظيمية المدركة من قبل العاملين، بالإضافة إلى اختبار التزامات طرفي العقد النفسي تجاه بعضهما البعض (التزام المنظمة تجاه الفرد و التزام الفرد تجاه المنظمة) وتأثير ذلك على السمعة التنظيمية المدركة. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات مستهدفة عينة عشوائية منظمة من (231) فرد ضمن برامج التشغيل المؤقت الحكومي في قطاع غزة. وتوصلت الدراسة إلى أن التزام الباحثين تجاه المنظمة - من وجهة نظرهم - كان أكبر من التزام المنظمة تجاههم. كما تبين أن المنظمات المستهدفة تهتم بسمعتها التنظيمية. وقد كان لوفاء المنظمة بالتزاماتها تجاه الفرد تأثير على التزام الفرد تجاه المنظمة من جهة، وعلى السمعة التنظيمية المدركة من جهة أخرى. وأوصت الدراسة المنظمات بالاهتمام بالعقد النفسي باعتباره أحد أدوات التحفيز، بجانب ضرورة الوفاء بالتزاماتها تجاه العاملين على بند التشغيل المؤقت لما لهم من دور في تعزيز التزام العاملين وتحسين سمعتها التنظيمية. وتوصي بتوجيه البحوث المستقبلية نحو موظفين يعملون في ظروف عمل أكثر استقراراً.

الكلمات الدالة: العقد النفسي، التزامات المنظمة تجاه الفرد، التزامات الفرد تجاه المنظمة، السمعة التنظيمية المدركة، التشغيل المؤقت، قطاع غزة.

المقدمة:

يعد المورد البشري أحد أهم مقومات النجاح في المؤسسات الفلسطينية، سيما مع ضعف البنى التحتية وندرة الموارد الأخرى. كما تتعاظم الحاجة للمورد البشري كون المؤسسات الفلسطينية تعمل في ظروف استثنائية، كتحديات الحصار والاعلاق يحول فضلاً عن شح الموارد مما يفرض بدائل محدودة أمام المنظمات فيبرز من جديد أهمية دور المورد البشري في التغلب عليها.

أمام تلك التحديات، يتعذر التخطيط الفعال للمورد البشري، سيما في ظل ندرة الاستراتيجيات التنموية ذات الصلة، أو السياسات النازمة للعمالة في سوق العمل الفلسطيني مما يفرض تحدياً أمام المؤسسات والخريجين على حد سواء. ولعل شواهد تنامي معدلات البطالة بين الخريجين وبين تخصصات بعينها جعل العرض من القوى العاملة كبيراً، وفتح الباب أمام المؤسسات لتختار موظفيها بعناية في ظل هذه الوفرة. وربما دفع ذلك بعض المؤسسات لاختبار الخريجين جيداً قبل الالتزام بتعيينهم، في المقابل، يسعى الخريج - سيما الذي يعمل تحت التجربة - لإثبات ذاته ليكون محل اختيار. لذلك، تقدم المؤسسات وأرباب العمل وعود جذابة قد تشكل حافزاً على المدى القريب أمام الموظف، وتتوقع أن يقدم الموظف دوراً استثنائياً سيما في ظل ندرة الفرص وتزايد المنافسة، في حين يتوقع الموظف أن يحظى بفرصة عمل مستقرة ودائمة ملتزماً بالدور المناط به تجاه المنظمة. تبقى المنظمة هي الحلقة الأقوى في غالب الأحيان، وبالتالي فهي التي تقدم العروض، وتنتظر التوقعات، وهذا ما تناوله هذه الدراسة في اختبار العلاقة التبادلية بين المنظمة والأفراد التزاماً ووفاءً لكل منهما تجاه الآخر اعتماداً على وعود وتصريحات غير مكتوبة، وانعكاس ذلك على سمعة المنظمة من وجهة نظر العاملين على بند التشغيل المؤقت في برامج التشغيل الحكومية في قطاع غزة.

خلفية ومشكلة البحث

يواجه قطاع غزة معدلات بطالة مرتفعة قياساً بالمستوى الوطني والإقليمي، ولا نبالغ في القول أن الحكومة قد عجزت في علاج تلك الظاهرة، سيما وأن الجهات الرسمية كالجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني لازال في تقاريره يرصد معدلات مرتفعة للبطالة، لا تتناقص عاماً بعد الآخر. ولعل أبرز ما يعيق عمل الحكومة في مكافحة البطالة ندرة المشاريع التنموية، والتي تتطلب انفتاحاً كبيراً مع المستثمرين وهذا لا يتوفر غالباً في ظل الحصار على قطاع غزة، والظروف الاستثنائية التي يعيشها منذ العام 2006م، وما لحق ذلك من انقسام سياسي، أدى إلى تقاوم الأزمة ما بين الجهة الحاكمة فعلياً لقطاع غزة، والجهة الممثلة رسمياً لمناطق السلطة في الخارج.

في ظل ما تقدم، لازالت الحكومة في قطاع غزة تسعى جاهدة للقيام بمسؤولياتها سيما في الحد من بطالة الخريجين، ولعل أبرز السياسات الحكومية - رغم محدوديتها - كان تأسيس برامج التشغيل المؤقت، التي أعلنت ضمن أهدافها تشغيل الخريجين واكسابهم مهارات تؤهلهم للانخراط في سوق العمل. تمتد فرص التشغيل التي تقدمها الحكومة من شهرين حتى ثلاثة أشهر في الغالب، إلا أن بعض البرامج قد يزيد لفترات أطول من ذلك، أو ربما يتم تمديد دورات العمل سيما لذوي التخصصات النادرة، ويتم توزيع العاملين على بند التشغيل المؤقت على مؤسسات القطاع الخاص أو العام أو قطاعات أخرى.

وقد ركزت الحكومة في أحيان عدة على توجيه المشتغلين نحو القطاع الخاص، فمن جهة تقدم دعماً من خلال استقطاب قوى عاملة مدفوعة الاجر لفترة محدودة، وبالتالي تخفض من النفقات التشغيلية لتلك المؤسسات، ومن جهة

أخرى تسهم في الحد من تفاقم البطالة، سيما وأن تلك الفرص، يمكن تسهم فعلياً في خلق فرص عمل دائمة للمشتغلين سيما إن وجدت المؤسسة ضالتها في الأيدي العاملة التي تم تشغيلها، فيتم استقطابها لوظائف أكثر استقراراً.

وفقاً لما سبق، وفي ظل تحديات بيئية فريدة كالتى تقدم ذكرها، تنشأ علاقة تبادلية مؤقتة بين رب العمل والمشتغل، تلك العلاقة تكسوها منفعة لدى الطرفين. قد يُظهر المشتغل (الموظف / العامل) رغبة قوية في الانجاز، أو قد يقوم بذلك فعلياً أملاً في الحصول على عمل دائم أو لفترة أطول. أما رب العمل، فربما يقدم وعود - صريحة أو ضمنية - تجاه المشتغل كتأجيله بتجديد عقد العمل لفترة أطول حال استقرار وضع المؤسسة أو نموها. على النقيض، قد يقوم التعاقد غير المكتوب على التعرير، كأن يستغل رب العمل المشتغلين للعمل لفترات أطول بأجور أقل، أو لأداء مهام شاقة في فترات قصيرة ثم الاستغناء عن خدماتهم، أما من طرف الفرد، فربما بمسؤولية عالية مع رب العمل، لفقدان ثقته بالمؤسسات، أو حتى في قدراته الذاتية، فيكون مقصراً تجاه عمله، أو محبطاً لقناعته بأن التقاني والاخلاص لن يجديا نفعاً في الوظائف المؤقتة. لذلك، قد يقدم رب العمل وعوداً لتعظيم منفعته من العاملين، وكمشهد آخر لسلوك المشتغل، قد يبدي العامل استعداداً للتقاني المطلق في العمل للفت الانتباه وكسب ثقة رب العمل، بين حالات التفاعل تلك، ينشأ العقد النفسي القائم على تلك الوعود والتوقعات، دون التزام مكتوب من أي من الطرفين بمقابل محدد، ودون مقدرة على مفاضة أي من الطرفين حال عدم الالتزام، فيبقى البعد الأخلاقي هو أساس التعاقد.

وحيث أن العقود النفسية يترتب عليها التزامات أخلاقية لدى الطرفين، فإن ذلك يعكس صورة المؤسسة. لذلك، وفي ضوء ما سبق، يبرز تساؤل حول مدى استخدام تلك المنظمات للعقد النفسي بدلالة الوفاء بالالتزام، فهل تحسن المنظمات توظيف هذا المفهوم، وفي المقابل، هل يفيد الأفراد تجاه المنظمة وما مستوى الفجوة بين وفاء المنظمة بوعودها تجاه الأفراد، والتزام الأفراد تجاه المنظمة، في ضوء ما سبق، فإن الدراسة تسعى للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مدى تطبيق مفهوم العقد النفسي في منظمات الأعمال في قطاع غزة؟ وما مدى التزام طرفي التعاقد تجاه بعضهما البعض، وانعكاسات ذلك على السمعة التنظيمية للمؤسسات المشغلة من وجهة نظر العاملين على بند التشغيل المؤقت في قطاع غزة؟

فرضيات الدراسة

لتقديم حلول للمشكلة البحثية، تم تحديد الفرضيات عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) على النحو التالي:

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المنظمة تجاه الفرد والتزام الفرد تجاه المنظمة من وجهة نظر المبحوثين.
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طرفي التعاقد النفسي (التزام المنظمة تجاه الفرد والتزام الفرد تجاه المنظمة) وبين السمعة التنظيمية المدركة، ويتفرع عنها:
 - هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المنظمة تجاه الفرد والسمعة التنظيمية المدركة من وجهة نظر المبحوثين.
 - هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام الفرد تجاه المنظمة والسمعة التنظيمية المدركة من وجهة نظر المبحوثين.

3. هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية لالتزام المنظمة تجاه الأفراد "العاملين على بند التشغيل المؤقت" في زيادة التزام الأفراد تجاه المنظمة.
4. هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية لالتزام المنظمة تجاه الأفراد العاملين على بند التشغيل المؤقت في سمعتها التنظيمية المدركة من قبلهم.

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع استخدام العقد النفسي بين المنظمات والعاملين على بند التشغيل المؤقت.
2. الكشف عن مدى إدراك المنظمات المشغلة للسمعة التنظيمية وفقاً لآراء العاملين على بند التشغيل المؤقت.
3. دراسة العلاقة الارتباطية بين استخدام العقد النفسي (التزام المنظمة تجاه العاملين، والتزام العاملين تجاه المنظمة) والسمعة التنظيمية المدركة من قبل العاملين على بند التشغيل المؤقت.
4. دراسة مدى تأثير التزام المنظمة تجاه العاملين على بند التشغيل المؤقت في التزامهم تجاه المنظمة من جهة، وفي إدراكهم للسمعة التنظيمية من أخرى.

مساهمة البحث المعرفية:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الفريدة التي ركزت الضوء على أحد المفاهيم التي لم تحظ باهتمام كبير تحديداً في المجتمع العربي عموماً، وفي فلسطين على وجه الخصوص. فهي تتناول العلاقة الارتباطية بين طرفي التعاقد في العقود النفسية من جهة والسمعة التنظيمية المدركة من جهة أخرى، سيما وأن العقود النفسية تستخدم بشكل واضح في بعض مؤسسات المجتمع الفلسطيني. كما أن توثيق تلك الحالة من خلال دراسة علمية يمكن أن يعطي مؤشراً عميقاً تجاه مدى استقرار المجتمع أخلاقياً، باعتبار أن العقد النفسي يشير إلى التزام كل طرف أدبياً تجاه الآخر، وربما يعكس ذلك مستوى الانضباط العام في المؤسسات الفلسطينية، وهذا مهم للحفاظ على سمعة تلك المؤسسات ويعد ميزة تنافسية مضافة. من جهة أخرى، تشكل هذه الدراسة أهمية باعتبارها تسلط الضوء على شريحة العاملين على بند التشغيل المؤقت، تلك الفئة التي غالباً ما تكون ما بين التحول للعمل الدائم أو الاستغناء، وتستهدف خريجي المعاهد والجامعات الفلسطينية، الذين يمكن أن يعكسوا سمعة جيدة عن المنظمات التي عملوا بها. ويمكن أن تعيد هذه الدراسة صناع القرار من خلال تسليط الضوء على برامج التشغيل المؤقت، التي قد تعود بالنفع على المؤسسات الوطنية سيما في صناعة التوجهات، وتحسين السمعة التنظيمية.

القيود والمحددات:

- اقتصرت الدراسة على العاملين على العاملين المشغلين مؤقتاً في البرامج الحكومية.
- المحددات الزمانية: تم انجاز البحث خلال السنة الدراسية 2021-2022.
- المحددات المكانية: تم دراسة العاملين على بند التشغيل المؤقت في قطاع غزة.

الاطار النظري:

العقد النفسي: يرجع الباحثين مفهوم العقد النفسي إلى ستينات القرن الماضي، عندما قدم (Argyris 1960) هذا المفهوم بشكل صريح تحت مسمى عقد العمل النفسي، حيث تناول في دراسته العلاقة بين الأفراد ومشرفيهم، حيث

درس عمق العلاقة وإسهامات كل طرف كحرية التعبير، والأجور المناسبة، والأمن الوظيفي. ومن أبرز الإسهامات اللاحقة لهذا المفهوم ما قدمه Schein (1965) عندما أوضح أن علاقة العمل تتضمن منافع مادية وأخرى غير مادية. تبعه باحثين آخرين، إلا أن حجم الاهتمام بالدراسات التي تناولت هذا المفهوم كان نسبياً محدود. وفي مطلع الثمانينات، ركز Schein (1980) في وصفه لمفهوم العقد النفسي أنه يشكل توقعات والتزامات ما بين المنظمة والأفراد، وبالتالي فإن - أي العقد النفسي وفق رؤيته - يُعد محدد أساسي لسلوك الفرد في بيئة العمل. أما دراسة الباحثة (Rousseau 1989) فقد أسهمت بشكل واضح في تسليط الضوء على هذا المفهوم، حيث وضحت حقيقة الالتزام بموجب العقد النفسي كونه نابع من كلا الطرفين، وأن هذا الالتزام مبني على مدى إدراك الموظفين للالتزام المتبادل بين الموظف نفسه والمنظمة التي يعمل فيها. وعليه، بدأت منظمات الأعمال تهتم بالتزاماتها تجاه العاملين، وما يمكن أن تقدمه من مزايا إضافية مادية أو غير مادية في مقابل الحصول على التزام ولاء العاملين فيها. ويعرف (Mathis and Jackson 2010) العقد النفسي بأنه توقعات غير مكتوبة بين الموظف وصاحب العمل تتركز حول طبيعة العمل بينهما وكل ما يتعلق بذلك من روابط تختص بأشياء مادية وغير مادية. فالمنظمة تنزوي الى تحقيق أهدافها بكفاءة والموظف من جهة أخرى يطمح لمكاسب قد تكون مادية أو معنوية مقابل ما يقدم. ويعرفه وادي (2007) بأنه حزمة من الالتزامات المتبادلة بين الفرد والمنظمة، بما في ذلك الالتزامات المدونة وغير المدونة والتي تحدد وفق ما تتوقع المؤسسة الحصول عليه من الموظف من نتائج مادية أو سلوكية، كما تحدد أيضاً توقعات الفرد المادية والمعنوية التي سيحصل عليها نتيجة لالتزامه تجاه المؤسسة. ويرى البعض مثل (مزياي، 2003) أن العقد النفسي لا يقتصر على الوعود الرسمية بل يتجاوزها ليعبر عن النوايا والمواقف التي ربما لا يفصح عنها رب العمل، وعليه، فإن العقد النفسي ربما يعبر عن ميثاق ذاتي نتج عن تفاهات ومحاوره داخلية للفرد، ويعكس ذلك كيفية تقييم الفرد لنفسه واصفاً الصورة التي تتكون لديه عن قدراته وامكانياته.

من جهة أخرى، يتسم العقد عموماً بأنه ذو طبيعة تبادلية، ويضم طرفين على الأقل، وفي العقد النفسي قدم برنارد (1938) نظرية التوازن التي قامت على توظيف العلاقات التبادلية لوصف الشروط التي يمكن أن تحصل - من خلالها - المنظمة على ما تريد من قبل العاملين (Roehling, 1997). وقد تم تطوير النظرية لاحقاً لتشمل على نموذج المساهمات والاعراضات contribution-inducement model عام (1958) بواسطة March and Simon اللذان ناقشا في كتابهما "المنظمات" أن المشاركة المستمرة تعتمد على إدراك العاملين للإغراءات المقدمة من المنظمة بحيث تُقارن مع المساهمات التي تقدم من قبلهم، ويحدد العاملين أيهما أكبر بالنسبة لهم، ووفقاً لذلك، فإن المنظمة تبقى في حالة توازن طالما أن هنالك تكافؤ بين المغريات والمساهمات. وفقاً لما سبق، فإن العقد النفسي يشير إلى إدراك الموظف للمهام المطلوبة منه والعائد المترتب عليها (أبو جاسر، 2010). وقد قدم جلاب، سعيد، والشريفي (2015) دراسة موسعة في طبيعة تصنيف اتفاق الباحثين حول طبيعة ما يعقدوه تجاه العقود النفسية، وقد وجدوا أن 40% من الباحثين يعتقدون أن العقد النفسي يمثل تبادل بين المنظمة والفرد، في حين يرى 29% من الباحثين أن العقد النفسي هو التزام أو توقع، بينما وجدوا أن 15% فقط من الباحثين يعتقدون أن العقود النفسية تمثل وعود بين طرفي العقد. وبالتالي يمكن أن نستخلص أن العقد النفسي يمثل تبادل، التزام، توقع، وعود. وقد أشار كل من (Schein, 1965; Wellin, 2016) أن من الامثلة على توقعات المنظمة من موظفيها (الولاء، والحفاظ على سرية المعلومات، وتحسين صورة المنظمة) ومن الامثلة على توقعات الموظف من المنظمة التي يعمل بها (الاجور والرواتب، ومعدل الاجور، وزيادة الرواتب، والترقية، ورحلة عمل للخارج، وإجازة إدارية مدفوعة، وخفض عدد ساعات العمل، والبدلات، والامتيازات). وتتجه غالب الدراسات في وصف العقد النفسي بأنه مبني على التبادل، وهذا ما أكدته

(أبو جاسر، 2010) في دراستها بأن العلاقة بين الفرد والمنظمة في الغالب تأخذ شكلاً تبادلياً، سيما وأن الفرد في مقابل جهوده يتحصل على منفعة مادية أو اجتماعية متوقعة، لذلك فإن الأفراد يبدون رغبة في انتهاج سلوك المواطنة، عندما تكون تلك العلاقة في وضع متوازن ومتكافئ. أما (Sarantinos (2008 فقد جسد ملامح العلاقة التبادلية بين المنظمة والافراد في أربع جوانب هي:

- ما تقدمه المنظمة: ويشمل ذلك ما تم الاتفاق عليه عند التعاقد من المكافآت والتعويضات المالية، ودرجة الانصاف، والايفاء بجميع الالتزامات تجاه الموظف.
- ما تتوقعه المنظمة من الافراد: الالتزام بالثقافة التنظيمية، وقيم المنظمة، وجميع العناصر غير الملموسة مثل الصدق والولاء والمرونة.
- ما يقدمه الفرد: كل ما يمكن أن يقدمه الفرد مقابل عمله، ويدرك أن عليه تقديم ذلك بموجب الاتفاق، مثل الجهد والمهارة، والوفاء بالعهد، والالتزام.
- ما يتوقعه الفرد من المنظمة: أن يحظى الفرد بالأجر، والامن الوظيفي، وبيئة عمل جيدة.

وتتبنى دراستنا هذا التوجه، في محاولة لفهم العلاقة التبادلية بين المنظمة والافراد، ويرى الباحث أن المنظمة هي من يبدأ بتقديم العروض ويستجيب إليها الأفراد، ثم تتحول تلك العلاقة إلى التكامل والاعتماد، فيلعب الأفراد دوراً في الوفاء بالالتزامات أملاً في تحقيق مكتسبات جديدة وهكذا، ويتكرر ذلك بصورة تبادلية تكاملية بين الأفراد والمنظمة وتتزايد التوقعات بتزايد الالتزامات من كلا الطرفين. لذلك تم تقسيم هذه الابعاد باعتبار الجهة، وهما المنظمة والفرد، فكان المتغير الأول: التزامات المنظمة تجاه الفرد ويشمل ما تقدمه المنظمة ويتوقعه الفرد، والمتغير الثاني: التزامات الفرد تجاه المنظمة ويشمل ما يقدمه الفرد وتتوقعه المنظمة.

ويسهم العقد النفسي في تحسين أداء العاملين سيما وأنه قائم على قاعدة التماثل في المعاملة، وبالتالي فيمثل مدخل لتشجيع العاملين على الوفاء بالتزاماتهم التعاقدية تجاه المنظمة، كالعامل لأوقات إضافية أو التطوع للقيام بمهام جديدة وغيرها من الالتزامات (Aselage & Eisenberger, 2003). ويشير العطوي (2012) إلى أن العقد النفسي يُبنى على مجموعة وعود مُلزِمة لأطراف العقد لإتمام عمل مستقبلي، واعتبرها أنها عنصر مهم لعلاقات التوظيف، إذ بدون تلك الوعود فإن كلا طرفي العقد سيفتقد لحافز المساهمة، وحينها لن تدوم العلاقة. وأوضحت الغراس (2017) في دراستها أن العقد النفسي بالإضافة إلى أهميته في تأسيس علاقات متاعمة بين الفرد والمنظمة - ورغم إسهامه في إشباع الحاجات الفسيولوجية والاجتماعية في بيئة العمل - إلا أنه أيضاً يمنح المنظمة مكانة تنافسية، ويقودها للتميز مقارنة مع مثيلاتها. ويسهم العقد النفسي - من جهة أخرى - في الحفاظ على علاقات عمل جيدة، حيث أنها تربط الأفراد بالمنظمات وتنظم سلوكهم، إضافة إلى أنه يساعد في التنبؤ بأنواع المخرجات التي ينتظرها رب العمل، كما يساعد في تحديد المكافأة التي سيتحصل عليها العمال، ويؤثر - علاوة على ما سبق - على سلوك العاملين تحديداً في مواقف العمل والرضا الوظيفي، ويسهم في تقوية انتماء الموظف نحو المنظمة مما يترتب عليه استعداد للعمل برغبة قوية في المنظمة (Maguire, 1998). كما تبرز أهمية العقد النفسي في أنه يلعب دوراً نحو تحديد اتجاهات وسلوك العاملين في مكان العمل، كما يُسهم في فهم التغيرات التي تحدث في علاقات العمل، ويُوفر العقد النفسي للموظفين إحساس بالأمن والسيطرة في علاقتهم مع أرباب العمل، أما بالنسبة لأرباب العمل، فيوفر لهم منهجاً سلسلاً لإدارة وتوجيه سلوك العاملين دون استخدام الرقابة الصارمة (Aselage & Eisenberger, 2003).

السمعة التنظيمية: لدى المنظمات جماهير متعددة، لذلك فإن الجهود المبذولة للحفاظ على سمعة طيبة قد تجذب المنظمات في العديد من الاتجاهات المختلفة، وهذا الأمر يتطلب من المنظمة دراسة خطواتها بعناية للحفاظ على سمعتها سيما وأن ليس جميع الخطوات المتخذة تكون مفيدة للحفاظ على السمعة الطيبة (Daugirdas, 2019). يدفعنا ذلك لمعرفة كيفية تعريف السمعة التنظيمية. لقد تباينت التعريفات ووجهات النظر التي تناولت السمعة التنظيمية، ف يرى البعض أن السمعة التنظيمية هي ما ينعكس في ذهن الآخرين تجاه المنظمة وبالتالي فإن سمعة العاملين تستمد من سمعة المنظمة. في هذا السياق، يحكم أفراد المجتمع على موظفي المنظمة بناءً على سمعة المنظمة عوضاً عن بناء حكمهم على مهارات الموظفين الفردية، ونتيجة لهذا الحكم الخارجي ينتهج الموظفون نمطاً اعتيادياً في تعاملهم مع المنظمة إيجاباً أو سلباً بناءً على السمعة المتخذة من الآخرين تجاه تلك المنظمة (Schaarschmidt, Walsh, & Ivens, 2015). وهذا ما أكدته الرميدي (2019) حيث أشار إلى أن السمعة التنظيمية تعبر عن صورة أو تصورات ورؤى سواء كانت إيجابية أو سلبية تتشكل لدى المتعاملين مع المنظمة، حول العمليات والأنشطة التي ترتبط بدور المنظمة. وهذه التصورات تنبع عن حكم شخصي غالباً، فقد أشار (Nienaber, Hofeditz and Searle (2014 إلى أن السمعة التنظيمية حكم شخصي صادر عن شخص خارجي - أي ليس من العاملين في المنظمة - على صفات المنظمة من حيث أدائها السابق وفق ما يمكن إدراكه. سيما وأن السمعة التنظيمية هي انطباع ذهني يتكون لدى المتعاملين مع المنظمة تجاه أعمالها وأنشطتها وسياساتها بحيث يشكل عامل مؤثر على علاقتهم وتعاملاتهم مع تلك المنظمة وينعكس ذلك عملياً على علاقة المنظمة بأصحاب المصلحة أو المتعاملين معها (رشيد والزيادي، 2014). وهناك من يرى أن السمعة التنظيمية هي نتاج أعمال وانجازات قامت بها المنظمة على مدار سنوات، وبالتالي أصبحت تلك السمعة أحد أصولها ذات القيمة، والتي بالطبع تضيف قيمة للمنظمة. في هذا السياق يرى الدولي (2020) بأن السمعة التنظيمية أحد أصول المنظمة غير الملموسة، تصف ما قامت به المنظمة في الماضي، وما تعترزم القيام به في المستقبل، وانعكاسه على سلوك العاملين وآراءهم تجاه المنظمة. ويؤكد مطر (2018) ذلك معرّفًا السمعة التنظيمية بأنها مدى قدرة المنظمة على تنفيذ استراتيجياتها وخطط عملها الهادفة إلى تعزيز علاقتها مع أصحاب المصالح والجهات المؤثرة في المجتمع من خلال تلبية احتياجاتهم بتقديم خدمات عالية الجودة تنعكس على سمعتها وتكسبها ميزة تنافسية. وقد اتجه البعض إلى أن السمعة التنظيمية تبنى كنتاج لتفاعل بين المنظمة من جهة وأصحاب المصلحة من جهة أخرى بحيث يبقى كلاهما مؤثراً على تلك السمعة. وفي هذا السياق، فقد أشار أحمد (2018) إلى أن سمعة المنظمة تمثل حكم أو انطباع من قبل أصحاب المصلحة، يحتاج إلى زمن طويل حتى يتشكل وفق علاقة تبادلية مع المنظمة، ويعد من الأصول غير الملموسة صعبة التقليد، والتي ينبغي تطويرها بصورة مستمرة وتشكل ميزة تنافسية للمنظمة. وقد أكد (Fragouli (2020 على أهمية دور أصحاب المصلحة في عكس سمعة المنظمة، فالمنظمة التي تحظى بتقدير أصحاب المصلحة تكتسب سمعة تنظيمية أعلى، لأن أصحاب المصلحة يؤثرون بشكل مباشر على سمعة المنظمة من خلال القرارات والمقاطعات والانتقام ربما، وفرض بعض القيود على الموارد، كما يمكن أن يؤثروا بشكل غير مباشر على سمعة الشركة من خلال العلاقة بينهم وبين الشركات الأخرى أيضاً.

من جهة أخرى، تناولت الدراسات السابقة أبعاداً مختلفة لسمعة المنظمة، وشملت تلك الأبعاد في عدة دراسات الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، وجودة الخدمة (الفتلاوي، 2017؛ النجار، 2018؛ مطر، 2018)، في حين أضاف أحمد (2018) الموثوقية والأداء المالي وجاذبية المنظمة أما الظالمي (2016) فاتفق مع أحمد (2018) في جذب العاملين كأحد أبعاد السمعة التنظيمية، وأضافاً بعداً آخرًا هو صورة المنظمة. والملفت أن عدة دراسات - كما تقدم - قد اعتبرت المسؤولية الاجتماعية أحد أبرز أبعاد السمعة التنظيمية، في حين أن عدة دراسات مثل دراسة (أحمد، 2018؛ صابون،

2017؛ رشيد والزيادي، 2014) قد تناولت المسؤولية المجتمعية كمتغير يؤثر على السمعة التنظيمية. وما يقودنا إلى تفسير ذلك هو تناول السمعة التنظيمية من وجهة نظر المنظمة وانعكاساً لدورها في المجتمع. أما في دراستنا الحالية، فنحن نركز على السمعة التنظيمية المدركة من قبل الأفراد الذين عملوا أو لازلوا يعملون في المنظمات، لنعكس بذلك ما رسخ في أذهانهم من إنطباعات إيجابية أو سلبية تجاه المنظمة استناداً إلى ما قدمته لهم وفقاً لتوقعاتهم. وهذا ما تقدم توضيحه من خلال استعراض الاتجاهات الثلاث التي تم توضيحها في تعريف السمعة التنظيمية.

تعد السمعة التنظيمية مكوناً هاماً من مكونات المنظمة. فقد ذكر النجار (2018) أن السمعة التنظيمية تعد أحد الأصول غير ملموسة القيمة، وتسهم في تحقيق قيمة مضافة للمنظمة، كما أنها تبني صورة إيجابية عن المنظمة لدى أصحاب المصالح مما يعزز بقاء المنظمة واستمراريتها، وتعزز قبول المنظمات في المجتمع. وبالطبع فإن الأصول غير الملموسة لا تقل أهمية عن الأصول الملموسة، ويمكن أن تباع أيضاً. كما تسهم سمعة المنظمة في زيادة الثقة بين المنظمة وعملائها، وتعزز المصداقية والمسؤولية، وتسهم في الاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، وترفع الروح المعنوية لديهم، وتفتح الباب واسعاً أمام الشركات الناجحة لبناء شراكات استراتيجية (الظالمي، 2016)، وتجذب المستثمرين، وتقود المنظمة نحو الاستدامة (رشيد والزيادي، 2014). فالمستثمرون والعلماء وغيرهم من أصحاب المصلحة بالتأكد ينجذبون تجاه المنظمات ذات السمعة الجيدة، بل ويسمونها أيضاً من خلال الكلمة المنطوقة في التعريف بالمنظمة ونشر انطباعاتهم نحوها من خلال تجاربهم السابقة. لذلك، تعد سمعة المنظمة هامة سيما وأنها تبني على مصادر وعوامل أساسية كسلوك العاملين وخبراتهم، بالإضافة إلى أنشطة المنظمة وعمليات الاتصال والتواصل والمنافسين (مطر، 2018).

الدراسات السابقة والأدبيات:

أولاً: الدراسات التي تناولت العقد النفسي:

نادت عدة دراسات بالاهتمام بالعقد النفسي مثل دراسة الفالح (2015) التي طبقت على ضباط إدارة المرور بمدينة الرياض، حيث وجدت أن العقد النفسي من أهم العوامل المحققة لسلوك المواطنة التنظيمية كونه يحدد العلاقة الاجتماعية بين الأفراد والمنظمة، وعدم حصر تلك العلاقة في العقود الرسمية فقط. وأشارت دراسة الغراس (2017) إلى أن العقد النفسي من المفاهيم التي لم تحظ بعناية بحثية واسعة. ويبدو أن تلك الندرة تمثلت في الدراسات التي طبقت في المجتمعات العربية على وجه التحديد. وبمراجعة الدراسات السابقة، فقد كان للالتزام بالعقد النفسي أثر على تمكين العاملين، تلك النتيجة قدمتها دراسة (مراد، 2019) التي طبقت على عينة من 80 عاملاً بأحد المصانع الجزائرية. أما دراسة علوان (2019) والتي درست العقد النفسي كمدخل لتفعيل الهوية التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق، فقد طبقت على (220) عضو هيئة تدريس بجامعة الزقازيق، حيث توصلت الدراسة إلى أن هنالك ارتباط قوي موجب بين الدرجة الكلية للعقد النفسي والدرجة الكلية للهوية التنظيمية.

أما انتهاك العقد النفسي فقد تناولته دراسة الغانمي (2019) حيث درست انعكاس ظاهرة انتهاك العقد النفسي على نية التحول من خلال تهكم الزبون على المنظمة، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (254) مفردة من زبائن شركة آسيا سيل للاتصالات المتنقلة في العراق، ووجدت الدراسة أن انتهاك العقد النفسي يؤدي إلى شيوع المشاعر السلبية لدى الزبائن، وبالتالي التحول إلى منافس آخر، سيما إذا صاحب ذلك تهكم سلوكي وعاطفي. وفي دراسة أخرى قدمها عبد الوهاب، مرزوق، وطلحة (2019) هدفت لاختبار متغير الثقة في الإدارة كوسيط بين العقد النفسي والالتزام التنظيمي، ولتحقيق تلك الغاية استهدفت الدراسة عينة من (341) مفردة يعملون في الجامعات الخاصة بالقاهرة

الكبرى، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة احصائياً بين الالتزام بالعقد النفسي وكل من الثقة في الإدارة والالتزام التنظيمي.

أما دراسة جهيمي والجعيدي (2019) فقد أجرت مقابلات مع 21 عضو هيئة تدريس بجامعة مصراته للتعرف على العقود النفسية والعوامل المؤثرة عليها في الجامعة، وخلصت الدراسة إلى ثلاثة تصنيفات للعوامل المؤثرة على التوقعات وهي المقارنات، والوظائف السابقة، والأزمة الحالية التي تمر فيها ليبيا. أما دراسة السلنتي (2017) فقد درست الملكية النفسية كمتغير وسيط بين انتهاك العقد النفسي والانحراف في مكان العمل، وقد وجدت الدراسة أن انتهاك العقد النفسي يؤثر سلباً على الملكية النفسية ويزيد من الانحراف في مكان العمل، جاء ذلك في الدراسة التي طبقت على البنوك التجارية بمحافظة دمياط على عينة من (242) مفردة يعملون في تلك البنوك، ووجدت الدراسة أن الملكية النفسية تتوسط العلاقة بين انتهاك العقد النفسي والانحراف في مكان العمل.

وفي دراسة أخرى قدمها الحوامدة (2017) تم اختبار العلاقة بين الوفاء بالعقد النفسي والانحراف الوظيفي، وقد طبقت الدراسة على عينة من العاملين في شركة الاتصالات الأردنية بلغت (255) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للوفاء بالعقد النفسي على الانحراف الوظيفي، وكذلك وجود أثر سلبي لانتهاك العقد النفسي على الانحراف الوظيفي أيضاً. وفي دراسة طبقت على الجامعات الفلسطينية، وجدت أبو طاقية (2017) أن الالتزام بالعقد النفسي يؤثر إيجاباً على إنتاجية العاملين، جاء ذلك في الدراسة التي طبقت على عينة من (450) مفردة من الأكاديميين والاداريين في الجامعات الفلسطينية، وبينت الدراسة أيضاً أن انتهاك العقد النفسي يترك آثار عاطفية وسلوكية تؤثر على أداء العاملين سلباً.

في دراسة قام بها (Dautović and Galić (2016) حيث درسوا الاختلافات بين الأجيال في العقد النفسي وردود الفعل على خرق العقد النفسي. واستهدفت الدراسة عينة من 432 موظفاً كرواتياً. وقد قارنت الدراسة بين جيلين، الأول (ولد من 1981-1993) والثاني (ولد بين عامي 1946 و 1980). وأظهرت النتيجة أن الجيل الأول من الموظفين يتوقعون أكثر من أرباب عملهم فيما يتعلق بالتطوير الوظيفي والتوازن بين الحياة العملية والحياة الاجتماعية. وفي الوقت نفسه، رأى الجيل الأكبر سناً التزامات أقوى في مجال العمل تتعلق بالسياسة التنظيمية، وتقوية التزامات الموظفين المتعلقة بأداء الأدوار. أما مطاطلة (2015) فقد قدم في دراسته تأسيساً لمفهوم العقد النفسي واستعرض جذوره في مجالات مختلفة، وقد قدم مراجعة نظرية جادة لهذا المفهوم مستعرضاً أنواع العقد النفسي، وخلصت دراسته إلى أن أهمية العقد النفسي تتجلى في كونه يعكس مدى استعداد الموظف للبقاء، كما يحدد عوامل أخرى كالانصياع لنظم العمل والالتزام بأهداف المؤسسة، وبذل الجهد والولاء للمؤسسة، فضلاً عن الثقة في صاحب العمل، وهذا بالطبع نتاج لعوامل تقدمها المنظمة منها الأمن الوظيفي، والمكافآت العادلة، فضلاً عن المستقبل الوظيفي الجيد والتدريب.

وتناول (Umar and Ringim (2015) العقد النفسي ونية ترك العمل لدى العاملين في المؤسسات الخاصة في نيجيريا. وقد بلغت عينة الدراسة 280 مفردة. وتركز اهتمام الباحثين في اختبار العلاقة بين عوامل العقد النفسي (التبادلي - العلاقاتي، والمتبادل) ونية الموظفين في ترك العمل. ووجدت الدراسة أن للعقد النفسي التبادلي علاقة موجبة وقوية ودالة احصائياً مع نية ترك العمل. أما العقد العلاقاتي والمتبادل، فقد فكانت علاقتهما دالة احصائياً مع نية ترك العمل ولكن بدرجة أقل. أما دراسة (Manxhari (2015) التي طبقت على عينة مكونة من 145 موظف يعملون في قطاع البنوك في ألبانيا؛ سعت الدراسة للتعرف على العوامل التي تؤدي إلى انتهاك العقد النفسي وتؤثر على سلوك الموظفين. وقد تبين أن المتغيرات الديموغرافية من مثل العمر والمستوى التعليمي تؤثر إيجاباً على إدراك

العاملين لانتهاك العقد النفسي. وقد تبين أن تطبيق العقد النفسي العلاقتي يحقق التزام تنظيمي أربع أضعاف ما يحققه العقد النفسي التبادلي.

وهدف دراسة أخرى قدمها جلاب وآخرون (2015) إلى تحديد الدور الذي يلعبه العقد النفسي في بناء الهوية الاجتماعية للعاملين، وطبقت الدراسة على (248) موظفاً موزعين على الكليات الأهلية في العراق. وتوصلت الدراسة إلى أن التزام المؤسسة بمضامين العقد النفسي يعزز بناء الهوية الاجتماعية. وقد قدم Nest (2014) دراسة تهدف للكشف عن دور العقد النفسي وقابلية استخدامه ونتائج هذا الاستخدام. واتبعت الدراسة المنهج الكمي حيث وزعت الاستبانات على عينة من الموظفين (N = 205) من كافة المستويات الإدارية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية قوية بين الرضا الوظيفي والوفاء بالعقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. وكان للوفاء بالعقود النفسية تأثير إيجابي غير مباشر على انخفاض نية ترك العمل وسلوك المواطنة التنظيمية. وأخيراً أظهرت الدراسة أن انتهاك العقد النفسي يؤدي إلى ارتفاع نية ترك العمل.

وتشير عمورة (2014) في دراستها إلى أن العقد النفسي هو أحد مخرجات العدالة التنظيمية، ويفسر ذلك بكون عدالة الإجراءات المدركة هي انعكاس لعملية الاستقطاب والاختيار والتعيين والتعويض وتقييم الأداء، والتدريب، وبالتالي فإن إدراك الفرد لعدالة الإجراءات سيعطيه شعور بالثقة تجاه وفاء المنظمة بما تبرمه مع العامل، ويؤيده في ذلك الفتلاوي والجنابي (2014) في دراستهما التي أشارت إلى أن العدالة التنظيمية المدركة تؤثر إيجاباً على الوفاء بالعقد النفسي. أما حيدر وناصر (2014) فهدف دراستهما للتعرف على أثر انتهاك العقد النفسي على النية في ترك العمل. واستهدفت الدراسة اعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة حيث طبقت الدراسة على عينة بلغت 127 مفردة يعملون في الجامعات الخاصة السورية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير واضح لانتهاك العقد النفسي على النية في ترك العمل، حيث تبين أن انجاز بنود العقد النفسي المبرم بين الجامعة والعاملين فيها يعكس ايجاباً على الجامعة. وقد درس كل من Obuya (2014) and Rugimbana العوامل الرئيسية التي تؤثر على الاحتفاظ بالموظفين المتدربين باستخدام العقد النفسي. وركزت الدراسة على وجهات نظر الموظفين في العوامل (العناصر) التي يعتبرونها ذات قيمة، وكيف يمكن للإغراءات أن تؤثر على التزامهم وولائهم للمنظمة. وجمعت الدراسة بيانات أولية من 98 موظفاً فنياً من كل من القطاع الخاص العام. ووجدت الدراسة أن العناصر العلائقية للعقد النفسي مثل الأمن الوظيفي والتطوير الوظيفي هي الأهم بالنسبة للموظفين مقارنة بأولئك الذين لديهم ميل نحو عوامل العقد النفسي التبادلي مثل المكافآت المالية. كما بينت الدراسة أن الثقة تلعب دوراً وسيطاً في علاقة العمل مما يؤدي إلى خفض الشعور بانتهاكات العقد النفسي بين الموظفين.

أما Zhou, Plaisent, Zheng, and Bernard (2014) فقد قاموا في بحثهم بتحليل تأثير عقد العمل النفسي المعرفي على الالتزام التنظيمي ورضا العمل. حيث استهدفوا 517 عاملاً صينياً من مؤسستين حكوميتين وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات. ووجدت الدراسة أن هنالك بعدين للعقد النفسي لهما علاقة إيجابية كبيرة مع الالتزام التنظيمي ورضا العمل. كما تبين أن الوفاء بالعقد النفسي للعاملين في مجال المعرفة ساهم في تطوير الالتزام التنظيمي المتزايد الذي ساهم بدوره في زيادة مستوى رضا العاملين في مجال المعرفة. وفي دراسة قام بها (Cassar & Briner, 2011) لأثر انتهاك العقد النفسي على الالتزام التنظيمي، حيث طبقت الدراسة على عينة من رجال البيع، توصلت الدراسة إلى أن عدم الوفاء بالتزامات العقد النفسي من جهة وإدراك الافراد لعدم التوازن في التبادلات التنظيمية كلاهما له تأثير على الالتزام التنظيمي، كما أن هذين المتغيرين معاً قد توسطوا العلاقة بين انتهاك العقد النفسي والالتزام التنظيمي. وقد أجرى (Jafri, 2011) دراسة مشابهة، حيث تناول تأثير انتهاك العقد النفسي على الالتزام التنظيمي،

وقد توصلت دراسته - التي طبقت على عينة من 85 عاملاً في أحد مصارف دلهي - إلى أن ادراك العامل لانتهاك العقد النفسي يؤثر على الولاء، وأن العاملين في الإدارة الوسطى - الذين طبقت عليهم الدراسة - كانوا يدركون عملية انتهاك العقد النفسي، وأشارت الدراسة إلى أن انتهاك العقد النفسي يولد آثار سلبية ليس على مستوى الاداء الفردي فقط وإنما على مستوى الاداء التنظيمي أيضاً.

وقد أيد باحثون مثل (Conway, Guest, Trenberth (2011) في دراستهم أن عدم الوفاء بالعقود النفسية له آثار سلبية على صعيد اتجاهات وسلوكيات العاملين، حيث أثبتوا في دراستهم أن العلاقة كانت سلبية بين نقض العقد النفسي وكل من الرضا والولاء والروح المعنوية للعاملين. ودراسة أخرى تشير إلى تأثير العقد النفسي على الولاء العاطفي والرغبة بترك العمل قام بها (Hemdi and Abdul-Rahman (2010) حيث طبقت على 411 مديراً يعملون في 22 فندق في ماليزيا أظهرت أن العقد النفسي يؤثر بشكل ملحوظ ويلعب دوراً هاماً في التأثير على الولاء العاطفي والرغبة بترك العمل بالنسبة لمديري الفنادق، ويمكن أن يستخدم كأداة رئيسة وقاعدة أساسية لتنفيذ سياسات إدارة الموارد البشرية في ميدان الفنادق. وفي دراسة أخرى لتقصي أثر انتهاك العقد النفسي على الرضا الوظيفي، والمواطنة التنظيمية ونية ترك العمل في مؤسسة "الرعاية الدائمة لمجتمع المتقاعدين" استهدف Abu Kabar and Barrett (2010) تحديد أثر انتهاك العقد النفسي على الرضا الوظيفي، والمواطنة التنظيمية والنية في ترك العمل. وقد اعتمدت الدراسة على استقصاء عبر البريد الإلكتروني للموظفين في ذلك القطاع، ووجدت الدراسة أن انتهاك العقد النفسي يؤثر على الرضا الوظيفي والذي بدوره يؤدي إلى تزايد النية في ترك العمل، أما نتائج العلاقة مع المواطنة التنظيمية فكانت غير حاسمة. أما (Parzefall and Hakanen (2010) فقد أشارا في دراستهما إلى أن العقد النفسي يؤدي تأثيراً إيجابياً على كل من المنظمة والعاملين تحديداً عندما يتم الوفاء به، وأشارا إلى أن انجاز العقد النفسي يحقق الاندماج في العمل، مما يزيد من مستوى الولاء العاطفي، ويحد من معدل دوران العمل، كما يقلل من ردود الافعال السلبية عند العاملين ويرفع الروح المعنوية عندهم.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بالعقد النفسي، تبين أنها قد تناولت جانبين للعقد النفسي، الجانب الأول يدرس تأثير انتهاك أو عدم الوفاء بالعقد النفسي، والجانب الثاني يتناول تأثير الوفاء أو الالتزام بالعقد النفسي على عدة متغيرات تنظيمية وسلوكية. أما الدراسات التي أشارت إلى تأثير انتهاك العقد النفسي فقد وجدت أن ذلك الانتهاك يترك أثر سلبياً على الإنخراط الوظيفي (الحوامة، 2017)، والالتزام التنظيمي (Cassar & Jafri, 2011; Briner, 2011)، والمواطنة التنظيمية (Abu Kabar and Barrett, 2010)، والولاء التنظيمي والروح المعنوية (Conway et al., 2011)، و الولاء العاطفي (Hemdi and Abdul-Rahman, 2010)، والملكية النفسية ويزيد الانحراف في مكان العمل (السلنتي، 2017)، كما يؤثر سلباً على الأداء (Jafri, 2011)، ويخفض الرضا الوظيفي (Conway et al. m 2011; Abu Kabar and Barrett, 2010)، كما يزيد من نية الموظفين لترك مكان عملهم كما في دراسات (Abu Kabar and Barrett, 2010; Nest, 2014) وكذلك دراسة (حيدر وناصر، 2014)، ويزيد من نية الزبائن في التحول للمنافسين (الغانمي، 2019).

في المقابل، كشفت عدة دراسات إلى أن الالتزام بالعقد النفسي أو الوفاء به يؤدي إلى؛ زيادة مستوى الولاء العاطفي وتخفيف ردود الفعل السلبية (Parzefall and Hakanen, 2010)، والحد من معدل دوران العمل (Parzefall and Hakanen, 2010; Nest, 2014)، وزيادة الالتزام التنظيمي (عبد الوهاب وآخرون، 2019؛ الملا وفتحي، 2014) وكذلك دراسة (Zhou et al., 2014) و رضا العمل (Zhou et al., 2014; Nest, 2014)، وتمكين

العاملين (مراد، 2019)، وسلوك المواطنة (Nest, 2014) وكذلك (الفالح، 2015)، ويحسن من جودة علاقات العمل (Pepur, Mihanovic & Pepur, 2013)، ويؤثر إيجاباً على الهوية التنظيمية (علوان، 2019)، وكذلك على إنتاجية الموظف (أبو طاقية، 2017)، ويزيد من الثقة في الإدارة (عبد الوهاب، مرزوق، وطلحة (2019)، ويعزز الانخراط الوظيفي (الحوامدة، 2017)، ويزيد الدافعية للعمل (حمو، 2018)، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي على الهوية الاجتماعية (جلاب وآخرون، 2015)، وكذلك على التوافق الشخصي (مصطفى، 2019).

ثانياً: الدراسات التي تناولت السمعة التنظيمية:

وجدت الدراسات السابقة أن الممارسات والسلوكيات السلبية تنعكس على السمعة التنظيمية. فقد أشارت بعض الدراسات التي تناولت مفهوم السمعة التنظيمية من وجهة نظر تسويقية إلى تأثير تلك السمعة بالممارسات التسويقية. حيث أن بناء السمعة للمنظمة هو نتائج لأدوار ومهام موزعة بين أقسام الشركة المختلفة خصوصاً قسم التسويق في المنظمات الكبرى خصوصاً (Li, Jones, Harvey & Yang, 2021). وفي هذا السياق، أشارت دراسة البياتي والربيعاوي (2020) إلى أن ممارسة الخداع التسويقي يؤثر سلباً على السمعة التنظيمية، جاء ذلك في دراسة أعدت لاختبار تلك العلاقة وطُبقت على عينة بلغت (364) مفردة. واستهدفت دراسة سعود، حسن وسعود (2020) تأثير التسويق الوردى على السمعة التنظيمية، وقد وجدوا في دراستهم التي طبقت على عينة من (75) مفردة من النساء في مدينة بغداد أن التسويق الوردى يؤثر على المستهلكات النساء فيما يتعلق بسمعة المنظمة.

أما دراسة الدولي (2020) فقد هدفت لبحث دور إجراءات الصحة والسلامة في تعزيز السمعة التنظيمية، وقد طبقت الدراسة على إقليم كردستان العراق على عينة من طلبة كلية الإدارة بلغت (311) مفردة، حيث توصلت إلى أن تطبيق إجراءات الصحة والسلامة له دور كبير في تعزيز سمعة الجامعة. أما دراسة (Fragouli 2020) فسُلطت الضوء من خلال مراجعة نقدية للأدبيات السابقة على كيفية دعم القيادة لسمعة الشركة في حالة الأزمات، وتناولت أيضاً العوامل المؤثرة على فعالية القيادة في تلك المواقف الصعبة. وتوصلت الدراسة إلى أن الدور القيادي مهم في دعم سمعة الشركة وقت الأزمات وأكدت الدراسة إلى ضرورة أخذ الاحتياطات اللازمة من قبل القيادة مؤكدة بأن السمعة الطيبة تساعد الشركات على كسب ثقة المستهلكين وتقليل الخسائر الناجمة عن الأزمة. سيما وأن القيادة هي عملية يبني فيها القادة سمعة طيبة بين أصحاب المصلحة داخل الشركة وخارجها (Li, Jones, Harvey & Yang, 2021). وسعت دراسة (Carroll and Olegario 2020) من خلال تقديم رؤية نظرية للكشف كيف يمكن لسمعة الشركة أن تلعب دوراً في مساءلة الشركة وما محددات ذلك. وقد تناولت الدراسة دراسة لتوقعات أصحاب المصلحة، وكيفية إدارة السمعة، وعرضت كيف يمكن أن تستخدم سمعة الشركة كألية لإنشاء أكبر قدر ممكن من المساءلة المؤسسية، وتحديد المسارات البديلة إذا فشلت المنظمة في ذلك. أما دراسة الزيايدي (2020) فقد هدفت للتعرف على تأثير أبعاد الرسوخ الوظيفي على دعم سمعة المنظمة، وطُبقت الدراسة على عينة من (230) مفردة من العاملين بشركة حديد عز، وتوصلت الباحثة إلى أن أبعاد الرسوخ الوظيفي تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على دعم سمعة المنظمة.

من جهة أخرى، فحصت دراسة (Gallardo-Vázquez, Valdez-Juárez, and Castuera-Díaz 2019) ما إذا كان الميل الإيجابي لمديري الشركات تجاه مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات يفسر مستوى شركاتهم في عدة أبعاد منها السمعة التنظيمية. تم استخدام النمذجة البنائية في التحليل لعينة من 109 شركة تعمل في مجتمع الحكم الذاتي في إكستريمادورا بإسبانيا. وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات عموماً لديها توجه إيجابي تجاه المسؤولية

الاجتماعية وأن ذلك أسهم في تحسين سمعتها. وفي دراسة أخرى قدمها عقيلات (2019) وطبقت على الجامعات الأردنية الخاصة، مستهدفة عينة قوامها (50) عضو هيئة تدريس، وذلك لدراسة تأثير الرشاقة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية للجامعات، حيث توصلت الدراسة إلى أن للرشاقة الاستراتيجية تأثير معنوي على السمعة الجامعية. أما دراسة الرميدي (2019) فقد تناولت الدور الوسيط للتمائل التنظيمي في العلاقة بين القوة التنظيمية والسمعة التنظيمية، وقد طبقت الدراسة على عينة بلغت (350) مفردة من مدراء الشركات السياحية المصرية، وتوصلت الدراسة إلى تأثير القوة التنظيمية على السمعة التنظيمية، كما لعب التماثل التنظيمي دوراً وسيطاً في تلك العلاقة، مما يعني أنه يؤثر أيضاً على السمعة التنظيمية. في حين تساءلت دراسة Baudot, Johnson, Roberts and Roberts (2019) عما إن كان معاداة الضرائب يمكن أن تشكل تهديداً لسمعة الشركة، في ظل المسائلة والمسؤولية الاجتماعية وسلوك الضرائب، وقد توصلت التي طبقت على عينة من الشركات الأمريكية إلى أنه لم تسجل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدوانية الشركات تجاه الضرائب وبين سمعتها التنظيمية.

وهناك دراسات جمعت بين المسؤولية الاجتماعية والسمعة التنظيمية. ففي دراسة (Lin-Hi and Blumberg (2018) قدم مراجعة نظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات والسمعة التنظيمية، وقد حدد أن هنالك ارتباط إيجابي بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية وسمعة الشركة، مستندين في هذه الدراسة على الأدلة التجريبية. في حين وجدت دراسة أحمد (2018) أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر على سمعة المنظمة في ظل بيئتها التنظيمية، جاء ذلك في الدراسة التي طبقت على شركة سوداني للاتصالات مستهدفة عينة قوامها (110) مفردة، كما وجدت الدراسة أن البيئة التنظيمية تؤثر أيضاً على سمعة المنظمة. واختبر صابون (2017) أيضاً في دراسته الدور الوسيط لسمعة الشركة ورضا العاملين في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والميزة التنافسية، وقد طبق دراسته على عينة من العاملين في الشركات السودانية قوامها (354) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن السمعة التنظيمية تتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية، مما يعني أنها تتأثر بالمسؤولية الاجتماعية، وتؤثر في الميزة التنافسية. أما دراسة رشيد والزيادي (2014) فقد درست تأثير المسؤولية الاجتماعية على تعزيز السمعة التنظيمية المدركة، وطبقت هذه الدراسة على (34) مفردة من القيادات الجامعية في جامعة القادسية، حيث وجدت أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يلعب دوراً محورياً في بناء وتعزيز سمعة المنظمات. أما دراسة النجار (2018) فقد هدفت إلى معرفة تأثير الثقة التنظيمية كمتغير معدل في العلاقة بين إدارة المواهب والسمعة التنظيمية، وقد طبقت الدراسة على (13) بنك يعمل في مدينة عمان، مستهدفة عينة قوامها (254) مفردة. وقد توصلت الدراسة أن إدارة المواهب تؤثر على السمعة التنظيمية بدرجة كبيرة، وأن الثقة التنظيمية تلعب دوراً معدلاً في تلك العلاقة. أما دراسة مطر (2018) فقد توصلت إلى أن الذكاء الاستراتيجي يلعب دوراً واضحاً في تعزيز سمعة المنظمات، جاء ذلك في الدراسة التي طبقت على وزارة التربية والتعليم العالي مستهدفة عينة قوامها (230) مفردة من مديري المدارس التابعة للوزارة. ووجدت دراسة الفتلاوي (2017) أن كلاً من القيادة الرشيدة وبناء الالتزام التنظيمي يؤديان إلى بناء السمعة التنظيمية، جاء ذلك في دراسة طبقت على عينة قوامها (354) مفردة من يعملون في مستويات مختلفة في الشركة العامة لصناعة السيارات. دراسة سعيد وعباس (2016) التي سعت لاختبار علاقة وتأثير القيادة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية، واستهدفت الدراسة بعض دوائر وزارة الإسكان بعينة قوامها (92) مفردة، حيث توصلت الدراسة إلى أن هنالك ارتباط وتأثير عالي للقيادة الاستراتيجية في السمعة التنظيمية. وفي دراسة أخرى قام بها الكرعوي (2016) وطبقت على عينة من (220) مفردة، درس الباحث دور مرتكزات البراعة الاستراتيجية في بناء وتعزيز السمعة التنظيمية لدى مؤسسات التعليم العالي، وقد طبقت

الدراسة على أساتذة الجامعات الأهلية في العراق، وتوصلت إلى أن البراعة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة لها دور مهم في تعزيز وبناء السمعة التنظيمية.

استنتاجاً من الدراسات السابقة، فقد وجدت متغيرات عدة تؤثر في السمعة التنظيمية ومن بينها: الخداع التسويقي (البياتي والربيعاوي، 2020)، التسويق الوردي (سعود، حسن، وسعود، 2020)، الرسوخ الوظيفي (الزيايدي، 2020)، الرشاقة الاستراتيجية (عقيلات، 2019)، إدارة المواهب والثقة التنظيمية (النجار، 2018)، الذكاء الاستراتيجي (مطر، 2018)، الالتزام التنظيمي والقيادة الرشيقية (الفتلاوي، 2017)، البراعة الاستراتيجية (الكرعاوي، 2016)، القيادة الاستراتيجية (سعيد وعباس، 2016)، المسؤولية الاجتماعية (أحمد، 2018؛ خالد، 2018؛ صابون، 2017؛ رشيد والزيادي، 2014)، البيئة التنظيمية (أحمد، 2018)، القوة التنظيمية والتماثل التنظيمي (الريميدي، 2019)، إجراءات الصحة والسلامة (الدلوي، 2020). كما وجد للسمعة التنظيمية تأثير على بعض المتغيرات كالميزة التنافسية (صابون، 2017)، وكذلك على تحقيق مساءلة الشركات (Carroll and Olegario, 2020) وقد وجد للسمعة التنظيمية تأثير على نشر المعرفة أيضاً (عبد، هانف، وعبد الهادي، 2015).

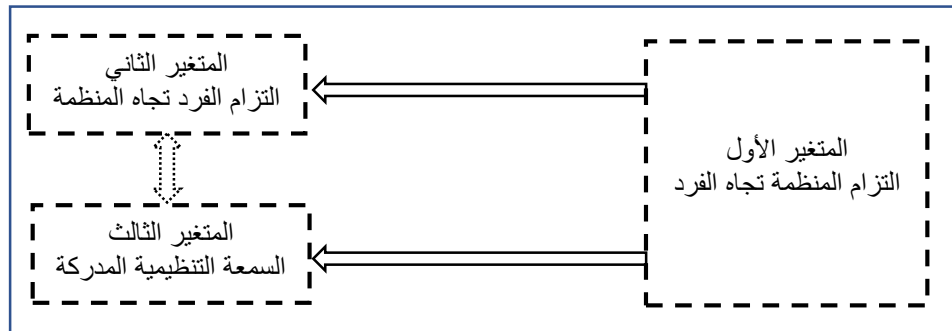
العلاقة بين العقد النفسي والسمعة التنظيمية المدركة:

إن الفكرة التي حددها دينيس روسو عند استعراضه لمفهوم العقد النفسي مجموعة من المعتقدات المتبادلة والتصورات والالتزامات ذات العلاقة بالعمل الرسمي بين الموظف وصاحب العمل. لذلك فإن طبيعة الاحتياجات التي يعرضها كل من العامل ورب العمل تحدد السلوك الذي ينتهجه العامل. تختلف احتياجات الموظفين عن أرباب العمل، فالموظف كما ذكرت دراسة الغراس (2017) يحتاج لأن يشعر بالأمان، والاستقرار، كما يريد مديراً محل ثقة والاحترام، فضلاً عن الحوافز التنافسية، وتحقيق الذات وصولاً إلى الرضا الوظيفي. ونتيجة لذلك، يظهر سلوك الموظف كشعوره بأنه جزء من المنظمة، وينتمي إليها، فيتحقق بذلك الالتزام التنظيمي، الذي يعبر عن قبول الأفراد لأهداف المنظمة وقيمتها، كما يرغبون أن يبقون جزء منها (Rose & Medway, 1981). وإن نتاج ذلك يشير إلى اتجاهات الأفراد نحو العمل بالحب أو الكراهية، وبالطبع تلك المشاعر تتعكس في حديث الأفراد عن مؤسستهم مما يؤثر إيجاباً أو سلباً على سمعتها المدركة وفقاً لتأثير العاملين فيها.

أما بالنسبة للمنظمة، فإن العقد النفسي يمثل ميزة تنافسية بالنسبة لها، ويمكن أن يحقق لها وفورات في التكاليف تحديداً وقت الأزمات. أما نتيجة التزام المنظمة بالعقد النفسي فتحدد سلوك العاملين فيها، وقد أشار بن محيل (2013) أن من هذه العقود ما يعكس صدق رب العمل تجاه العاملين، فيفي بالوعود، أو قد يكون غير ذلك مستغلاً لجهود العمال، دون الوفاء بالوعود، وطمعاً في تحقيق مردود ربحي كبير. لقد جاءت الدراسات السابقة مؤكدة على أن طبيعة العقد النفسي تؤثر تأثيراً كبيراً على مخرجات منظمات الأعمال (Rousseau, 1989). من جهة أخرى، فإن عدم وفاء المنظمة بالتزاماتها سيؤدي إلى تكوين سلوك غير محمود النتائج لدى العاملين. وأشار بن محيل (2013) إلى ذلك ضمن عواقب انتهاك العقد النفسي، حيث ذكر أن الوعود الشفوية غير الصادقة تعود بنتائج وخيمة على المنظمة، مما سيقلل من ربحيتها على المدى البعيد، وينعكس على الخدمات التي يقدمها الموظف وبالتالي يمكن أن تخسر المؤسسة عملائها. في المقابل، فإن الوفاء بتلك العقود، يطور إنتاجية الموظفين، ويحفزهم تجاه العمل، ويجعل المنظمة جزء من حياة الموظف، فيفتخر بها دوماً، ويمكن أن يكون رجل دعاية لخدماتها، فضلاً عن النشاط الدائم في العمل، والترويج للمؤسسة، والدفاع عنها. وبلا شك، فإن ذلك سيؤثر على سمعة المنظمة من خلال عملائها. إن انتهاك العقد النفسي يؤدي إلى سلوكيات سلبية تجاه المنظمة، كضعف الالتزام والولاء التنظيمي، فضلاً عن تدني مستوى الشعور بالمواطنة والانتماء من قبل العاملين، ويؤدي أيضاً إلى فقدان أو ضعف ثقة الأفراد في منظماتهم، وتزايد احتمالات

التفكير بترك العمل أو البحث عن بديل، جميع تلك القضايا تؤثر سلباً في أداء المنظمة (حيدر وناصر، 2014)، جميع تلك التأثيرات السلبية لن تترك سمعة حسنة أو جيدة تجاه المنظمة.

والدراسات السابقة التي ربطت بين المتغيرين - على ندرتها - فقد تناولت العلاقة بين العقد النفسي والسمعة التنظيمية إما بالإشارة مباشرة إلى تلك العلاقة، أو من خلال استنتاج تلك العلاقة. أما الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين العقد النفسي (التزاماً أو انتهاكاً) والسمعة التنظيمية، فقد أشارت دراسة (Viseu, Pinto, Borralha and de Lesus (2020) إلى أن انتهاك العقد النفسي للموظفين سوف يوجههم نحو الإهمال المتعمد لواجباتهم ومسؤولياتهم وأدوارهم الوظيفية، وسيؤدي ذلك إلى نشر السلبية حول المنظمة، مما ينعكس على بشكل واضح على صورة وسمعة المنظمة. كما أن انتهاك التوقعات يعكس سلوك غير مسؤول ينتج عن غياب المسؤولية الاجتماعية وبالتالي ينعكس سلباً على سمعة المنظمة (Lin-Hi & Blumberg, 2018). وفي هذا السياق، فقد وضحت دراسة (Katon (2013 أنه عندما تفي المنظمات بالعقد النفسي نحو وعودهم تجاه الموظفين فإن ذلك سيؤثر إيجاباً على سمعتها، وإظهار الولاء للمنظمة. سيما وأن الأفراد يطورون معتقداتهم تجاه العقد النفسي من خلال الاعتماد على المعلومات التي يستقونها من العلاقات الاجتماعية وإدراكهم الصريح للجوانب المختلفة لسمعة المنظمة (Bankins, 2012). وقد اشارت دراسة (Bankins, Puchala and Waterhouse (2008 أن كل من العقد النفسي وسمعة المنظمة هما متغيرات يفسران علاقة متبادلة، وأنهما مترابطان مع بعضهما البعض. أما فيما يتعلق بالعلاقة المتوقعة أو غير المباشرة، والتي تبرهن أن ثمة علاقة ممكنة بين المتغيرين، فقد قمنا باستنتاجها من خلال مراجعة الدراسات السابقة، فقد تم رصد عدة متغيرات وجدت أنها قد تأثرت بالعقد النفسي من ناحية؛ وأثرت على السمعة التنظيمية من ناحية أخرى، وبالتالي يمكن الاستنباط أو توقع أنها تحدث تأثير على السمعة التنظيمية وتتأثر بطبيعة الحال بالعقد النفسي، ويمكن لهذه المتغيرات أن تتناولها دراسات مستقبلية كمتغيرات وسيطة أو متداخلة في تلك العلاقة، ومن بين تلك المتغيرات التي تأثرت بالعقد النفسي الالتزام التنظيمي (عبد الوهاب وآخرون، 2019؛ الملا وفتحي، 2014) وقد وجد الالتزام التنظيمي - من جهة أخرى - مؤثراً على السمعة التنظيمية (الفتلاوي، 2017). كما وجدت دراسة النجار (2018) أن الثقة التنظيمية تؤثر على السمعة التنظيمية والتي بدورها تتأثر أيضاً بالعقد النفسي (عبد الوهاب، مرزوق، وطلحة، 2019). استناداً إلى ما سبق، وفي ضوء النظريات التي فسرت العلاقة بين العقد النفسي وسلوك العاملين باعتبار أن السمعة التنظيمية هي انعكاس لسلوك العاملين. وبالرجوع إلى الدراسات التي أشارت إلى ارتباط كل من السمعة التنظيمية والعقد النفسي مع بعضهما البعض، وبعد مراجعة الدراسات السابقة يمكن تحديد متغيرات الدراسة على النحو التالي النموذج التالي:



شكل (1): نموذج متغيرات الدراسة

منهجية البحث:

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي، باعتباره المنهج الذي يصف الظاهرة ويُحلل أسبابها، ويناسب هذا المنهج هذا النوع من الدراسات التي تستخدم البيانات الأولية بالإضافة إلى البيانات الثانوية.

مجتمع وعينة الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المواطنين الذين سبق لهم تلقي فرصة تشغيل مؤقتة خلال الأعوام 2019-2021. وقد تم استهداف عينة بلغت 400 مفردة من المواطنين الذين يرتادون مديريات العمل في محافظات غزة، حيث جرى توزيع الاستبانة عليهم، وتم استرداد (285) استبانة، صلح للتحليل منها (231) استبانة. **أداة الدراسة:** تكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام؛ القسم الأول تضمن البيانات الديموغرافية الخاصة بالمبحوثين مثل (الجنس - الفئة العمرية - الحالة الاجتماعية - المؤهل العلمي - مدة العمل على بند التشغيل المؤقت - جهة التشغيل - مكان العمل). أما القسم الثاني فتكون من مكونين رئيسيين، أحدهما يصف التزامات المنظمة تجاه الأفراد وتضمن 20 عبارة، والثاني يصف التزامات الفرد تجاه المنظمة وتضمن 20 عبارة، وقد تم إعداد كل منهما بالرجوع إلى الدراسات السابقة ومن أمثلتها: (الفتلاوي والجنابي، 2014؛ حيدر وناصر، 2014؛ عبد الوهاب وآخرون، 2019) وكذلك دراسة (Patrick, 2008). أما القسم الثالث فتضمن استبانة السمعة التنظيمية التي ضمت 15 عبارة، تم إعدادها بالرجوع إلى دراسات مختلفة أبرزها (الكرعاوي، 2016؛ صابون، 2017؛ رشيد والزيادي، 2014).

نتائج وتحليل ومناقشة:

صدق وثبات أداة الدراسة: لغايات التّحقق من صدق الاستبانة، تم عرضها على 5 محكمين مختصين في مجال البحث، وتم الاستئناس بأرائهم وملاحظاتهم. أما ثبات أداة الدراسة فتم التحقق من ثباتها باستخدام مُعامل كُرونباخ ألفا للاِسّاق الداخلي، وقد تراوحت قيم مُعامل كُرونباخ ألفا ما بين (0.900) و (0.920) وجميعها تعكس ثبات مرتفع، كما في الجدول التالي:

جدول (1): معامل كرونباخ ألفا

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
التزام المنظمة تجاه الفرد	20	0.905
التزام الفرد تجاه المنظمة	20	0.900
السمعة التنظيمية	15	0.920

توصيف عينة الدراسة: بلغت عينة الدراسة التي خضعت للتحليل الإحصائي (231) مفردة، وقد كانت شاملة لكلا الجنسين، حيث بلغت نسبة الذكور 60.6% وقد تبين أن غالبية عينة الدراسة متزوجون أو متزوجات، بنسبة 69.3% وبالتالي فهم أصحاب مسؤولية، وربما يكونوا أكثر حرصاً على كسب فرص عمل. والمثير أن عينة معظم عينة الدراسة قد تلقوا تعليماً لا يقل عن مستوى البكالوريوس بنسبة 62.3%، كما تبين أن بعض أفراد العينة قد تلقوا فرص تشغيل لدى جهات أخرى، إلا أن الغالبية قد حظوا بفرص التشغيل لدى وزارة العمل الفلسطينية بنسبة 66.7%. ولقد كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم ممن تتراوح أعمارهم بين 26 إلى 33 سنة بنسبة 51.5%، ونسبة 21.6% لمن أعمارهم أقل من ذلك، مما يعني أن غالبية عينة الدراسة لا تزيد أعمارهم عن 33 سنة وبنسبة 73.1%. كما شملت عينة الدراسة فئات عمرية تزيد عن 34 سنة وبنسب متقاربة إلى حد ما، مما يعني أن فرص التشغيل كانت تشمل جميع الفئات، مع تركيزها على الفئات الأصغر سناً. وهذا ربما يعطي مؤشرين، أولهما أن فرص التشغيل باتت تستهدف الفئات العمرية الأصغر، وذلك للإسهام في الحد من بطالة الخريجين، والثاني، أن الفئات العمرية الأكبر ربما قد حظيت بأعمال أكثر استقراراً وبالتالي لم تعد تسعى لفرص تشغيل مؤقتة. تبين من خلال مراجعة عينة الدراسة

أن النسبة الأكبر قد حظيت بفرص تشغيل لفترات تتراوح بين 4 إلى 7 أشهر فقط خلال الأعوام الثلاث الماضية (2019-2021)، وهذا في المتوسط يشير إلى تشغيل من شهر إلى شهرين سنوياً، وهو معدل منخفض جداً. أما الذين عملوا لمدة لا تزيد عن 3 أشهر خلال ثلاث سنوات خلت فنسبتهم 26.8%، وتشير هذه النسب إلى محدودية فرص التشغيل التي تقدمها وزارة العمل من ناحية، وربما يشير ذلك إلى تزايد اعداد المقبلين على التشغيل من ناحية أخرى، فذلك كانت فرص تشغيلهم لفترات قصيرة جداً لتوزيع التشغيل على أكبر شريحة ممكنة. كان للمؤسسات الحكومية النصيب الأوفر في الاستفادة من فرص التشغيل، حيث تبين أن 56.3% من المشغلين قد عملوا في مؤسسات حكومية، ويمكن أن نستشف من ذلك أن المؤسسات الحكومية التي ربما كانت بحاجة إلى قوى عاملة قد سدت عجزها من خلال الاستعانة بالعاملين على بند التشغيل المؤقت. وما يميز القطاع الحكومي وقطاع وكالة الغوث عن غيرهما من القطاعات أن فرص التثبيت فيهما لا تتم بسلاسة، إذ يجب أن يتم الإعلان عن الوظائف أمام الجميع، وهذا ربما يجعل من فرص تثبيت أو تعيين أي من المشغلين الذين عملوا في تلك المؤسسات ضئيلاً جداً.

الجدول (2): البيانات الوصفية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المتغير
21.6	50	25 سنة فأقل	العمرية
51.5	119	26-33 سنة	
9.5	22	34-40 سنة	
10.4	24	41-47 سنة	
6.9	16	48 سنة فأكثر	
%100	231	المجموع	
26.8	62	أقل من 3 أشهر	مدة العمل
50.2	116	4 - 7 أشهر	على بند التشغيل
15.6	36	8 - 11 شهر	المؤقت
7.4	17	12 شهر فأكثر	
%100	231	المجموع	
12.1	28	قطاع خاص	مكان العمل
56.3	130	قطاع حكومي	
12.6	29	وكالة الغوث	
19	44	أخرى	
%100	231	المجموع	
60.60	140	ذكر	الجنس
39.40	91	أنثى	
%100	231	المجموع	
26.4	61	أعزب/عزباء	الحالة الاجتماعية
69.3	160	متزوج/ة	
4.3	10	غير ذلك	
%100	231	المجموع	
37.7	87	دبلوم فأقل	المؤهل العلمي
55.8	129	بكالوريوس	
6.5	15	دراسات عليا	
%100	231	المجموع	
13	30	وكالة الغوث	جهة التشغيل
66.7	154	وزارة العمل	
11.3	26	مؤسسات أهلية	
9.1	21	أخرى	
%100	231	المجموع	

من جهة أخرى، ورغم محدودية فرص التشغيل المقدمة، كما ونوعاً، إلا أن نحو 12.1% لم يعملوا في مجالات ثلاث تخصصاتهم، في حين ارتفعت النسبة قليلاً لمن كانت تخصصاتهم تتلاءم إلى حد ما مع المؤهلات التي يحملونها، حيث شكلوا ما نسبته 34.6%، وكانت النسبة الأكبر للمشغلين الذين تناسبت مؤهلاتهم مع أعمالهم، وبلغت نسبتهم 53.2%.

جدول (3): مستوى ملائمة عمل المتقدمين لتخصصاتهم

المجموع	غير ملائم اطلاقاً	ملائم إلى حد ما	ملائم جداً	العمل والتخصص البيان
231	28	80	123	التكرار
%100	%12.1	%34.6	%53.2	النسبة

التحقق من أهداف الدراسة ومناقشة النتائج:

التحقق من الهدف الأول للدراسة: ينص الهدف الأول للدراسة على "التعرف على واقع استخدام العقد النفسي بين المنظمات والعاملين على بند التشغيل المؤقت". ويتحقق هذا الهدف من خلال فحص المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع عبارات العقد النفسي والتي تتمثل في محورين هما: التزام الفرد تجاه المنظمة والموضحة في الجدول (3)، والالتزام المنظمة تجاه الفرد التي يصفها الجدول (4).

جدول (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات لمتغير التزام الفرد تجاه المنظمة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تلتزم بأداء عملك بجد وكفاءة.	4.65	0.56715	93.16	1
2	تجز المهام التي تناط بك بمهارة عالية.	4.44	0.70081	88.83	4
3	تبحث عن الطرق الأفضل التي تساعدك في انجاز مهام عملك بنجاح.	4.45	0.70765	89.00	3
4	تحافظ على المعلومات السرية الخاصة بعملك.	4.47	0.80641	89.44	2
5	تبادر ذاتياً بتطوير مهاراتك الشخصية ذات الصلة بعملك.	4.36	0.83854	87.36	6
6	تتعاون مع زملاءك في العمل.	4.44	0.74297	88.83	4
7	تقدم الدعم والمساندة لزملائك في العمل.	4.34	0.85540	86.93	7
8	تشارك مع زملاءك في تبادل المعلومات.	4.29	0.83813	85.80	8
9	تقيم علاقات جيدة مع زملاءك في العمل.	4.27	0.83476	85.54	9
10	تستجيب لطلبات زملاءك بمرونة عالية.	4.19	0.86381	83.81	12
11	تعمل لساعات اضافية بعد انتهاء وقت العمل إن طلب منك ذلك.	3.93	1.02819	78.79	16
12	لديك الاستعداد للقيام بأعمال تطوعية إن تطلب الأمر.	3.95	1.04167	79.13	15
13	تستعد للعمل بساعات اضافية دون تلقي أجر إضافي.	3.70	1.11897	74.11	19
14	تؤدي المهام التي تتلقى عليها أجر فقط. *	3.43	1.28679	68.74	20
15	تغادر مكان عملك بمجرد انتهاء موعد العمل.	3.93	1.05326	78.79	16
16	لا تمنع أو لا تعارض نقلك إلى قسم آخر داخل المؤسسة.	4.01	1.02779	80.26	14
17	تحرص على التكيف مع التغيرات المختلفة لإنجاز العمل بشكل جيد.	4.19	0.88372	83.81	12
18	تشعر بالفخر كونك تعمل في تلك المؤسسة.	4.26	0.95862	85.37	10
19	تقوم بمهام عملك المطلوبة فقط. *	3.73	1.15224	74.63	18
20	لديك شعور بالولاء تجاه مكان عملك.	4.22	0.92980	84.59	11
-	جميع الفقرات	4.16	0.5437	82.12	-

(*) تم معالجة الصياغة العكسية للفقرة إحصائياً.

جاءت المتوسطات الحسابية لتقييمات العاملين على بند التشغيل المؤقت لالتزاماتهم تجاه المنظمة بمعدل أعلى نسبياً من التزام المنظمة تجاههم. جاء ذلك في إجابات المبحوثين التي كشفت عن أن المتوسط الإجمالي للالتزام الفرد تجاه المنظمة كان (4.16) وهو متوسط مرتفع، في حين بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للالتزام المنظمة تجاه الأفراد من وجهة نظرهم كان (3.71) كما يوضحها الجدول (5)، وعلى الرغم من ارتفاع هذا المتوسط إلا أنه يعكس اعتقاد لدى الأفراد بأنهم أكثر التزاماً تجاه المؤسسة.

جدول (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات لمتغير التزام المنظمة تجاه الفرد

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	توفر لك الأمن الوظيفي.	4.02	1.0276	80.43	4
2	تتيح لك الفرص التي تثبت فيها جدارتك.	4.10	0.8584	82.08	1
3	تسند إليك مهام من شأنها أن تساعدك في تعزيز حياتك المهنية.	4.04	0.9030	80.87	2
4	تتلقى منها تقييم مفصل ورسمي للأداء بشكل دوري.	3.86	1.0049	77.14	7
5	تمنحك المؤسسة المشاركة في صناعة القرار.	3.75	0.9845	75.06	11
6	تمنحك الفرصة لتنويع مهامك في العمل.	3.89	0.9579	77.75	5
7	تمنحك فرصة للتعلم وتطوير قدراتك المهنية بالتدريب خلال العمل.	3.88	1.0169	77.66	8
8	تدفعك نحو تطوير مهارات قابلة للتسويق.	3.80	1.0359	76.02	9
9	توفر لك الفرص الكافية للترقية في العمل.	3.74	1.1051	74.72	6
10	تسند إليك مهام يمكن أن تعزز مسارك الوظيفي.	4.03	0.8717	80.61	3
11	تحرص على تحقيق الرفاهية لك.	3.76	1.0095	75.15	10
12	توفر لك أجر عادل مقابل عملك.	3.61	1.0732	72.21	14
13	تكافأ فيها بعدالة مقارنة بالآخرين الذين يؤدون وظائف أو أدوار مشابهة.	3.68	1.0465	73.68	12
14	تدفع لك أقل في المقابل تحصل منك على أكثر في العمل.*	3.52	1.1106	70.30	16
15	تحمل عليك أعباء عمل كثيرة لتحقيق وفورات في الأجور.*	3.49	1.1863	69.78	17
16	لم تق بعودها تجاهك رغم وفاءك انت بالتزاماتك تجاهها.*	3.37	1.1827	67.36	18
17	تشعر أنها تستغلك بشكل كبير في ظل تزايد معدلات البطالة.*	3.26	1.2886	65.11	19
18	ينتابك الإحباط بدرجة كبيرة من الطريقة التي عوملت بها أو عملت بها.*	3.23	1.3258	64.50	20
19	قامت بعد التعيين بأعمال رائعة تجاهك خاصة بتحقيق وعودها لك.	3.56	1.1013	71.17	15
20	تلقيت كل شيء تم وعدك به مقابل اسهاماتك في العمل.	3.63	1.1028	72.64	13
-	جميع الفقرات	3.71	0.6370	74.20	-

(* تم معالجة الصياغة العكسية للفقرة إحصائياً.)

يتحقق الهدف الثاني الذي ينص على: "الكشف عن مدى إدراك المنظمات المشغلة للسمعة التنظيمية وفقاً لآراء العاملين على بند التشغيل المؤقت" من خلال احتساب المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين كما يلي:

جدول (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات لمتغير السمعة التنظيمية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تدرك المؤسسة أن مستقبلها مرتهن بسمعتها.	4.19	0.8622	83.72	1
2	تحرص المؤسسة على نقل مشاعر الفخر عن إنجازاتها أمام الآخرين.	4.11	0.7754	82.16	3
3	تتصدى المؤسسة بحزم لمن يوجه لها انتقاد بغرض التشهير.	3.87	0.9139	77.40	15
4	تبذل المؤسسة ما في وسعها لنقل صورة حسنة عن أعمالها.	4.13	0.7990	82.68	2
5	يظهر الموظفون إعجاب وتقدير تجاه المؤسسة.	4.01	0.8546	80.17	8
6	تعالج إدارة المؤسسة أخطاؤها ونقاط ضعفها حفاظاً على سمعتها.	4.04	0.8813	80.78	6
7	تسعى المؤسسة للحفاظ على علاقات طيبة مع جميع العملاء والمستفيدين.	4.02	0.8795	80.35	7
8	تتمكن إدارة المؤسسة من ضبط وتطوير العمل لتحسين سمعتها.	4.05	0.8581	81.04	4
9	تسرع المؤسسة بتسوية مشكلاتها التي قد تؤثر على سمعتها.	3.97	0.9034	79.31	11
10	لا تجازف المؤسسة بسمعتها وتسعى لإرضاء العاملين.	3.87	0.9540	77.49	14
11	يشعر الموظفون بالرضا والسعادة تجاه عملهم في المؤسسة.	3.90	0.9598	78.10	12
12	يظهر الموظفون تقاضياً لإزاء علاقتهم مع المؤسسة.	3.89	0.8883	77.92	13
13	تتصف المؤسسة بالمصداقية في علاقتها مع زبائنها.	4.00	0.9532	80.09	9
14	تحظى المؤسسة بثقة عالية من المتعاملين معها.	4.00	0.8992	80.00	10
15	تحرص المؤسسة على عكس صورة إيجابية أمام الآخرين.	4.04	0.9545	80.87	5
-	جميع الفقرات	4.00	0.6117	80.00	-

التحقق من الهدف الثالث للدراسة:

تحقيق الهدف الثالث من الدراسة والذي ينص على: "دراسة العلاقة الارتباطية بين استخدام العقد النفسي (التزام المنظمة تجاه العاملين، والتزام العاملين تجاه المنظمة) والسمعة التنظيمية المدركة من قبل العاملين على بند التشغيل المؤقت" حيث تم احتساب معامل الارتباط، وتبين ما يلي:

هنالك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين التزام المنظمة تجاه الفرد والتزام الفرد تجاه المنظمة، بمعنى أنه كلما التزمت المنظمة تجاه الأفراد فإن التزام الأفراد تجاهها تلقائياً يتزايد، وقد كان معامل الارتباط طردي ضعيف إذ بلغ (0.389) إلا أنه كان دال إحصائياً. تتفق هذه النتيجة مع دراسة بن محيل (2013) التي بينت أن التزام أرباب العمل بالوفاء بالوعد هو المحدد لسلوك العاملين، وبالتالي يكون سلوكهم (أي العاملين) إيجابياً حال التزمت المنظمة بوعودها.

أما من حيث ارتباط التزام المنظمة تجاه الفرد بالسمعة التنظيمية المدركة، فقد كان الارتباط طردي وبلغ (0.412) وكان دال إحصائياً. كما ارتبط التزام الفرد تجاه المنظمة بالسمعة التنظيمية المدركة حيث تبين أن إجمالي التزام الفرد تجاه المنظمة قد ارتبط بمعامل (0.532) مع السمعة التنظيمية وكان دال إحصائياً، ومما سبق نستنتج أن تزايد التزام المنظمة تجاه الفرد سيزيد من التزام الأفراد تجاه المنظمة، كما أنه سيزيد بالتالي من الإدراك الإيجابي لسمعتها التنظيمية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Viseu, et. al., 2020) التي بينت بشكل مباشر أن انتهاك المنظمة للعقد النفسي مع الموظفين سبباً في نشر السلبية بينهم، مما ينعكس على الإهمال وعلى صورة وسمعة المنظمة.

جدول (7): المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بين المتغيرات

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التزام المنظمة تجاه الفرد	التزام الفرد تجاه المنظمة	السمعة التنظيمية
التزام المنظمة تجاه الفرد	3.71	0.6370	1		
التزام الفرد تجاه المنظمة	4.16	0.5437	0.389**	1	
السمعة التنظيمية	4.00	0.6117	0.412**	0.532**	1

(**) دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) (*) دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يرى الباحثون أن المنظمات التي عملوا بها قد اهتمت بسمعتها التنظيمية، حيث تبين أن المتوسط الحسابي قد كان مرتفعاً إذ بلغ (4.00) وهذا يشير إلى أن المنظمات تهتم بسمعتها التنظيمية وتحرص عليها وفق ما قدمه الباحثون من آراء.

التحقق من الهدف الرابع للدراسة:

تحقيق الهدف الرابع للدراسة والذي ينص على: "دراسة مدى تأثير التزام المنظمة تجاه العاملين على بند التشغيل المؤقت في السمعة التنظيمية المدركة من قبلهم" جاء باحتساب معامل الارتباط بين التزام المنظمة تجاه الأفراد والسمعة التنظيمية المدركة من قبلهم، وقد كانت نتائج الاختبار على النحو التالي:

جدول (8): معامل الانحدار لمتغيرات الدراسة

البيان	التزام الفرد تجاه المنظمة	السمعة التنظيمية
الثابت	2.935**	2.113**
التزام المنظمة تجاه الفرد	0.332**	0.51**
معامل التباين	0.151	0.283
قيمة F	40.845	90.197

(**) دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) (*) دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

قد تم دراسة معامل ارتباط التزام المنظمة تجاه الفرد على كل من التزام الفرد تجاه المنظمة من ناحية، وعلى السمعة التنظيمية من ناحية أخرى، وقد اشارت النتائج إلى ما يلي:

هنالك تأثير في التزام الأفراد تجاه المنظمة حيث فسر ما نسبته 15.1% من التغير في هذا المتغير. كما أيد هذه النتيجة دراسات أخرى عربية حيث اشارت دراسة عبد الوهاب وآخرون (2019) إلى أن العقد النفسي يؤثر على الالتزام التنظيمي ولعل هذا ما يفسر تأثير التزام المنظمة تجاه الأفراد ينعكس إيجاباً على التزام الأفراد تجاه المنظمة.

أما من حيث تأثير المنظمة تجاه الأفراد على السمعة التنظيمية المدركة، فقد تبين أن أنها مؤثرة وفسرت ما نسبته 28.3% من التغير في السمعة التنظيمية المدركة. وتتفق هذه النتيجة مع عدة دراسات مثل (Lin-Hi & Blumberg, 2012; Katon, 2013; Bankins, 2012) بأن ولاء المنظمة بالتزاماتها تجاه الافراد يؤثر إيجاباً على سمعتها التنظيمية. كما يتضح ذلك من كون الوفاء بالعقود النفسية سبباً في كسب ثقة الأفراد تجاه المنظمة (عبد الوهاب وآخرون، 2019)، وتؤثر الثقة التنظيمية إيجاباً على السمعة التنظيمية (النجار، 2018).

نستخلص مما سبق، أنه على الرغم من أن التزام المنظمة تجاه الأفراد يؤثر في التزامهم تجاه المنظمة، إلا أنه من الواضح أن هنالك عوامل أخرى عدة تلعب دوراً أكبر من دور المنظمة، كما أنه لا يعد كافياً لتحقيق الالتزام من قبل الأفراد، كما أنه لا يعد كافياً أيضاً لبناء سمعة تنظيمية جيدة تجاه المنظمة وإن كان له تأثير فهو لازل محدود. ويمكن عزو النتائج السابقة إلى أن التشغيل في الفئة التي تم استهدافها هي فئة موظفين على بند التشغيل المؤقت، فالفترات التي قضاها في العمل خلال الأعوام الثلاثة الماضية كانت محدودة، وغالباً ما تنقل هؤلاء بين مؤسسات عدة، أي لم يستمر عملهم في مؤسسة بعينها لفترة طويلة، وهذا يعني أن العقد النفسي بين طرفي التعاقد قد لا يكون أداة فعالة في تحفيز العاملين طالما أن فترات تشغيلهم لازالت محدودة. كما قد يعود السبب أيضاً إلى قناعات راسخة لدى الموظفين في أن فترات التشغيل لن يعقبها تثبيت أو ترقية، سيما وأن أغلبهم قد عمل في مؤسسات حكومية، ومن المعروف أن إجراءات التعيين في المؤسسات الحكومية تلتزم بالصرامة الشديدة، وقد لا يكون القرار فيها بيد المشغل وحده، وإنما عبر إجراءات وسياسات تتيح فرص متكافئة أمام الجميع. وربما أن الأفراد الذين يحرصون على المتابعة والتقدم لفرص العمل المؤقت هم أولئك الذين لم يحظوا بمكانة عالية سواءً على مستوى التأهيل أو القدرات، لأن ذوي القدرات المتميزة يسعون للمنافسة على الوظائف المعلنة، أو يسعون للانخراط في أعمال خاصة، وبالتالي فهم لا يضيعون جهداً ووقتاً كبيرين في الانخراط في أعمال مؤقتة كفرص التشغيل التي تقدمها المؤسسات سابقة الذكر.

الخلاصة:

تناولت هذه الدراسة مفهوم العقد النفسي وفقاً لمدخل طرفي التعاقد، مسلطة الضوء على التزامات كل طرف تجاه الآخر، شمل ذلك التزام المنظمة تجاه الفرد والتزام الفرد تجاه المنظمة. من جهة أخرى، قدمت الدراسة مراجعة وتأسيس نظري لعلاقة العقد النفسي والسمعة التنظيمية المدركة، حيث تناولت النظريات التي يمكن أن تفسر تلك العلاقة، ثم استكملت أركانها بتحليل البيانات الأولية لاختبار الفرضيات التي حددتها، حيث تبين أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكوني العقد النفسي - التزام المنظمة تجاه الفرد، والتزام الفرد تجاه المنظمة - والسمعة التنظيمية المدركة. كما توصلت الدراسة إلى أن التزام المنظمة تجاه الفرد كأحد أطراف العقد النفسي يؤثر في التزام الفرد تجاه المنظمة، وهذا يعني أن المنظمة هي التي يجب أن تبادر في صناعة الالتزام لدى الأفراد من خلال وفائها بما تقدم من وعود. من جهة أخرى، توصلت الدراسة إلى أن التزام المنظمة تجاه الأفراد يؤثر على سمعتها التنظيمية المدركة من قبل الأفراد، وبالتالي فإن المنظمات التي تحرص على سمعتها - بلا شك - ستكون حريصة على الوفاء بالتزاماتها سيما مع الأفراد الذين يعملون بصفة مؤقتة كما في هذه الدراسة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمكونات العقد النفسي لما لها من دور مهم في ضمان التزام الفرد تجاه المنظمة بما في ذلك القيام بالأدوار المطلوبة، والاجتهاد في العمل، والتعاون مع الزملاء، والمبادرة للعمل لساعات طويلة، وغيرها من مؤشرات الاستجابة لوفاء المنظمة بالتزاماتها. كما توصي الدراسة بضرورة اهتمام مدراء المنظمات بالسمعة التنظيمية من خلال المحافظة على العقد النفسي وعدم انتهاكه، فالموظف الذي يعمل مؤقتاً لدى المنظمة يمكن أن يكون سفيراً لها في الخارج، وحمل كلمة منطوقة إيجابية، ولذلك على المنظمات أن تتدارك هذا الأمر حتى لا تتشكل سمعة غير مرغوبة حيالها. كما توصي الدراسة جهات الاختصاص كوزارة العمل بتطوير لوائح وأنظمة تحفز كل من طرف من أطراف التعاقد على الوفاء بالتزاماته تجاه الطرف الآخر، كما توصيها بتوجيه العاملين على بند التشغيل المؤقت ليعملوا في وظائف أكثر التصاقاً بتخصصاتهم، كما أن الإدارة الرشيدة لبرامج التشغيل المؤقت ستعكس بالطبع سمعة حسنة أيضاً عن عمل الوزارة.

المراجع العربية:

1. أبو جاسر، صابرين (2010) أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي: دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية.
2. أبو طاقية، أبرار (2017) مدى تطبيق العقد النفسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على إنتاجية الموظف، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
3. أحمد، عوض (2018) المسؤولية الاجتماعية وأثرها على سمعة المنظمة في ظل بيئتها التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركة سوداني للاتصالات، (رسالة دكتوراة)، جامعة النيلين: السودان.
4. بن محيل، علي (2013) العقود السيكلوجية وتأثيرها على العاملين في دولة الامارات، مدونة اماراتي - النسخة الالكترونية، تاريخ الدخول 2020/12/22-2013/05/blog-
<http://emaratii.blogspot.com/2013/05/blog-post.html>
5. البياتي، حسام سعدون إبراهيم والربيعاوي، سعدون حمود جثير. (2020). ممارسات الخداع التسويقي وتأثيرها على السمعة التنظيمية: بحث تطبيقي في مآخر بغداد. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج. 26، ع. 121، ص ص. 23-45. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-976584>
6. جلاب، احسان؛ سعيد، شروق عبد الرضا؛ الشريف، زينب هادي (2015) دور العقد النفسي في بناء الهوية الاجتماعية للعاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي الكليات الأهلية في محافظات الفرات الأوسط، مجلة الغزي الاقتصادية والادارية، مج (13)، ع (6) (ص. 162-208).
7. جهيمي، ميمة؛ والجعيدي، نبيل (2019) العقود النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي: دراسة حالة على جامعة مصراته، مجلة كلية الآداب، (2)، (22-42).
8. حمو، عاتكة (2018) العقد النفسي وعلاقته بالدافعية للعمل لدى عمال شركة سونلغار - دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالمسيلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر.
9. الحوامدة، إسلام (2017) أثر العقد النفسي على الانخراط الوظيفي في شركات الاتصالات الأردنية، (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، الأردن.
10. حيدر، عصام و ناصر، فداء (2014) أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل: دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج (30)، ع(1).
11. خالد، ابتسام (2018) دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المنظمة: دراسة حالة شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة (ولاية النيل الأبيض)، (رسالة ماجستير)، جامعة الإمام المهدي.
12. الدلوي، سولاف (2020) إجراءات الصحة والسلامة ودورها في تعزيز سمعة مؤسسات التعليم العالي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من طلبة الأقسام الداخلية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة السليمانية، المجلة العلمية لجامعة جيهان - السليمانية، (1)4، 347-368.
13. رشيد، صالح، و الزيايدي، صباح (2014) درو المسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة التنظيمية المدركة: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، (1)16، 6-32.

14. الرميدي، بسام (2019) الدور الوسيط للمثالي التنظيمي في العلاقة بين القوة التنظيمية والسمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركات السياحة المصرية، مجلة الباحث الاقتصادي، 7(11)، 484 - 507.
15. الزيايدي، بسنت (2020) أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة: دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، 40(4)، 71 - 93.
16. سعود، ربيع؛ حسين، مروان؛ و سعود، زيد (2020) التسويق الوردي وتأثيره على السمعة التنظيمية: بحث تطبيقي في شركة فلورمار للتجميل، مجلة الدنانير، 1(18)، 235 - 264.
17. سعيد، هديل؛ و عباس، زياد (2016) القيادة الاستراتيجية وتأثيرها في تحقيق السمعة التنظيمية: بحث تحليلي في بعض دوائر وزارة الإسكان والاعمار الممولة مركزياً، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 23(97)، 75 - 96.
18. السلنتي، لمياء (2017) نموذج مقترح للملكية النفسية كمتغير وسيط بين انتهاك العقد النفسي والانحراف في مكان العمل: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمحافظة دمياط، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 47(1) (693-746)
19. صابون، خليل (2017) الدور الوسيط لسمعة الشركة ورضا العاملين في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والميزة التنافسية: دراسة على عينة من الشركات السودانية، (رسالة دكتوراة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا: السودان.
20. الظالمي، محمد (2016) الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء وأعضاء مجالس المعاهد التقنية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 18(1)، 6 - 33.
21. عبد الرسول، حسين (2017) تقييم الأداء العلائقي بالاعتماد على تأثير روابط العقد النفسي في تعزيز الاستجابة الموقفية للزبون: دراسة تحليلية لآراء عينة من زبائن شركة الكفيل أمنية للاتصالات اللاسلكية، مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية والإدارية، (26).
22. عبد الوهاب، محمد؛ مرزوق، عبد العزيز، وطلحة، رامي (2019) تأثير الثقة في الإدارة كوسيط في العلاقة بين العقد النفسي والالتزام التنظيمي - دراسة تطبيقية على العاملين بالجامعات الخاصة بالقاهرة الكبرى، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 6(91-130).
23. عبد، ضرغام؛ هاتف، أميرة؛ وعبد الهادي، نضال (2015) تأثير المكانة التنظيمية في مشاركة المعرفة دراسة تحليلية لآراء عينة من اساتذة جامعة الفرات الاوسط التقنية، مجلة الإدارة والاقتصاد، 4(16)، 71 - 103.
24. العطوي، عامر (2012) تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والاحترام الداخلي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت المثنى، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 14(2).
25. عقيلات، هند (2019) أثر الرشاقة الاستراتيجية على السمعة الجامعية في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة أسيوط، 35(9)، 642 - 667.
26. علوان، سهام (2019) العقد النفسي كمدخل لتفعيل الهوية التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس - دراسة تطبيقية على جامعة الزقازيق، دراسات تربوية واجتماعية، 25(7)، (363 - 508).
27. عمورة، ريم (2014) أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل - دراسة حالة على شركة الاتصالات السورية سيريتل، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.

28. الغانمي، صفا (2019) انعكاس ظاهرة انتهاك العقد النفسي على نية التحول من خلال تهكم الزبون على المنظمة – دراسة تحليلية لآراء عينة من زبائن شركة آسيا سيل للاتصالات المتنقلة في العراق، (رسالة ماجستير)، جامعة القادسية، العراق.
29. الغراس، هياء أحمد (2017) العقد النفسي: عصا سحرية معطلة، الاقتصادية، 2017/07/28
30. الفالح، ماجد (2015) العوامل المؤثرة على واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط إدارة المرور بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: السعودية.
31. الفتلاوي، ميثاق (2017) العلاقة بين القيادة الرشيدة وبناء السمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي: بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات، مجلة المثلى للعلوم الإدارية والاقتصادية، 7(4)، 23-48.
32. الفتلاوي، ميثاق هاتف، و الجنابي، حسين علي (2014)، تعزيز روابط العقد النفسي من خلال العدالة التنظيمية المدركة: بحث تطبيقي في جامعة القادسية، منشورات جامعة كربلاء.
33. الكرعوي، محمد (2016) دور مرتكزات البراعة الاستراتيجية في تعزيز وبناء سمعة مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية لعينية من أساتذة الجامعات الأهلية في النجف الأشرف، مجلة الإدارة والاقتصاد، 5(20)، 24-48.
34. مراد، خولة (2019) العقد النفسي ودوره في تمكين العاملين لدى عينة من العاملين في الإدارة الوسطى بمصنع البسكوية للاسمنت – ولاية بسكرة، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
35. مزياي، محد (2003) العقد النفسي نحو فهم العلاقة بين الأفراد والمنظمات، دار الغرب، وهران: الجزائر.
36. مصطفى، هاجر (2019) العلاقة بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي للعاملين بخدمة العملاء بقطاع الاتصالات، المجلة الدولية لمجتمع الأعمال، 2(11)، (28-34).
37. مطاطة، موسى (2015) إدراك العقد النفسي في المنظمة، مجلة العلوم الإنسانية، عدد (43) مجلد أ. ص. 320-309
38. مطر، محمد (2018) دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز سمعة المنظمات التعليمية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية: فلسطين.
39. الملا، عبد الرحمن و فتحي، اسراء (2014) الدور الوسيط للعقد النفسي في ضوء الربط بين الاحتياجات التدريبية والالتزام التنظيمي: بحث استطلاعي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 20(77)، ص 69-92
40. النجار، محمد سمير (2018) أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية: الدور المعدل للثقة التنظيمية، دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
41. وادي، رشدي عبد اللطيف (2007)، العدالة التنظيمية: دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة سوهاج، م (21)، ع 1.

References

Abu Kabar, Ainul and Barrett, Betsy (2010), "The Impact Psychological Contract Violation on Job Satisfaction, OCB and Intent to Leave in a Continuing Care

- Retirement Community" (2010). International CHRIE Conference-Refereed Track. 2. http://scholarworks.umass.edu/refereed/CHRIE_2010/Wednesday/2
- Argyris, Chris (1960). *Understanding Organizational Behavior*. London Tavistock Publications.
- Aselage, Justin and Eisenberger, Robert,(2003), Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration, *Journal of Organizational Behavior*.Vol.24. <https://doi.org/10.1002/job.211>
- Bankins, Sarah (2012) Investigating the dynamics of the psychological contract: How and why individuals' contract beliefs change, Unpublished PhD Thesis, University of Queensland: Australia.
- Bankins, Sarah and Puchala, Naomi M. and Waterhouse, Jennifer M. (2008) Closing the gap: the next steps for the interaction of corporate reputation and psychological contract development. In: British Academy of Management, 9-11 September 2008, Harrogate,
- Baudot, Lisa; Johnson, Joseph; Roberts, Anna; and Roberts; Robin (2019) Is Corporate Tax Aggressiveness a Reputation Threat? Corporate Accountability, Corporate Social Responsibility, and Corporate Tax Behavior, *Journal of Business Ethics*, 163:197–215. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04227-3>
- Carroll, Craig E.; Olegario, Rowena (2020) Pathways to Corporate Accountability: Corporate Reputation and Its Alternatives, *Journal of Business Ethics*, 163:173–181, <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04228-2>
- Cassar, Vincent; and Briner, Rob (2011) "The Relationship Between the Psychological Contract Breach and Organizational Commitment: Exchange Imbalance as A Moderator of the Mediating Role Of Violation", *Journal Of Vocational Behavior*, Vol. 78, pp. 283-289. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.09.007>
- Conway, Neil; Guest, David; and Trenberth, Linda (2011) " Testing the Differential Effects of Changes in Psychological Contract Breach and Fulfillment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 79, pp. 267-276. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.01.003>
- Daugirdas, Kristina (2019) Reputation as a disciplinarian of international organizations, *The American Society of International Law*, 113(2): 221 – 271, <https://doi.org/10.1017/ajil.2018.122>
- Dautović, Mojra and GalićZvonimir (2016) Generatioal Differences in Psychological Contract Content and Reactions to Pschological Contract Breach in Transition Context: A Study of Croatian Employees, *PrimenjenaPsihologija*, 9(4) (p. 395-412). <https://doi.org/10.19090/pp.2016.4.395-412>
- Fragouli, Evangelia (2020) A critical examination of the interaction of crisis leadership & corporate reputation, *The Business and Management Review*, 11(1): 97-111, Conference proceedings of the Centre for Business & Economic Research (CBER), ICBED-2020, August. <https://doi.org/10.24052/BMR/V11NU01/ART-11>
- Gallardo-Vázquez, Dolores; Valdez-Juárez, Luis Enrique; and Castuera-Díaz, Ángela María (2019) Corporate Social Responsibility as an Antecedent of Innovation, Reputation, Performance, and Competitive Success: A Multiple Mediation Analysis, *Sustainability* 2019, 11, 5614: 1-28, <https://doi.org/10.3390/su11205614>
- Hemdi, Mohamad Abdullah and Abdul Rahman, Nurzeti (2010) " Turnover of Hotel Managers: Addressing the Effect of Psychological Contract and Affective Commitment", *World Applied Sciences Journal*, Volume 10 (Tourism & Hospitality), pp. 1-13.
- Jafri, Md. Hassan (2011) "Influence of Psychological Contract Breach on Organizational Commitment", *Synergy*, Vol. IX, No. 11, pp. 19-30

- Katon, Anastasia (2013) The link between HR practices, psychological contract fulfilment, and organizational performance in Greece: An economic crisis perspective, *Journal of Industrial Engineering and Management*, 6(2), 568-594. <https://doi.org/10.3926/jiem.501>
- Li, Hongqin; Jones, Oswald; Harvey, William; and Yang, Jie (2021) A Daoist perspective on leadership: reputation-building in Chinese SME, *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research* 27(1): 279-300, <https://doi.org/10.1108/IJEBr-06-2019-0338>
- Lin-Hi, Nick and Blumberg, Igor (2018) The Link Between (Not) Practicing CSR and Corporate Reputation: Psychological Foundations and Managerial Implications, *Journal of Business Ethics*, 150:185–198, <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3164-0>
- Maguire, Heather. (1998). The changing psychological contract: challenges and implications for HRM, organisations and employees. University of Southern Queensland.
- Manxhari, Mimoza (2015) Employment Relationships and the Psychological Contract: The Case of Banking Sector in Albania, 4th international Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 210 (2015) 231 – 240. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.363>
- March, J. E. and Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley.
- Mathis, Robert and Jackson, John (2010) *Human Resource Management*, South-Western Cengage Learning; 13th edition.
- Nest, Jakobus Petrus van der (2014) Positive Employment Relations and Organizational Outcomes: The Role of The Psychological Contract and Employability, (Unpublished Master Thesis) Faculty of Humanities of the North-West University: South Africa.
- Nienaber, Ann-Marie; Hofeditz, Marcel; and Searle, Rosalind (2014) Do we bank on regulation or reputation? A meta-analysis and meta-regression of organizational trust in the financial services sector, *International Journal of Bank Marketing*, 32(5), 367-407. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2013-0146>
- Obuya, Caroline and Rugimbana, Robert (2014) Assessment of Psychological Contract Fulfillment and Breach: A Study of Selected Firms in South Africa, *African Journal of Business Management*, 8(14) (p.551-560). <https://doi.org/10.5897/AJBM2012.1398>
- Parzefall, M.R. and Hakanen, Jari (2010) "Psychological Contract and its Motivational and Health- Enhancing Properties", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 25, No. 1, pp. 4-21. <https://doi.org/10.1108/02683941011013849>
- Patrick, Harold Andrew (2008), Psychological Contract and Employment Relationship (October 15, 2008). *The Icfai University Journal of Organizational Behavior*, Vol. 7, No. 4, pp. 7-24.
- Pepur, Mario; Mihanovic, Zoran and Pepur, Sandra (2013) The Impact of Psychological Contract on Relationship Quality in Financial Services Market, *Croatian Operational Research Review*, 4, (90-98).
- Roehling, M. V. (1997), "The origins and early development of the psychological contract construct", *Journal of Management History (Archive)*, 3(2), pp. 204-217. <https://doi.org/10.1108/13552529710171993>
- Rose, J.S., & Medway, F.J. (1981). Measurement of teachers' beliefs in their control over student outcome. *Journal of Educational Research*, 74, 185-190. <https://doi.org/10.1080/00220671.1981.10885308>

- Rousseau, Denise M., (1989), " psychological and Implied contracts in organizations" Employee Responsibilities and Rights Journal, Vol. 2, No. 2. <https://doi.org/10.1007/BF01384942>
- Sarantinos, Vlasios, (2008), " psychological contract in small firms: A managerial Insight", Asian Social science" Vol. 4, No. 6. 49 -56. <https://doi.org/10.5539/ass.v4n6p49>
- Schaarschmidt, Mario; Walsh, Giantefan (2015) Perceived External Reputation as a Driver of Organizational Citizenship Behavior: Replication and Extension, Corporate Reputation Review, 18(4), 314–336. <https://doi.org/10.1057/crr.2015.19>
- Schein, E.H. (1965). Organizational psychology. Prentice-Hall.
- Schein, Edgar H. (1980) Organizational psychology, 3d ed, Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Umar, Saisu and Ringim, Kabiru J. (2015) Psychological Contract and Employee Turnover Intention among Nigerian Employees in Private Organizations, Management International Conference, Portoroz, Slovenia, (28-30 May 2015) (p. 219-229).
- Viseu, J., Pinto, P., Borralha, S., & de Jesus, S. N. (2020). Role of individual and organizational variables as predictors of job satisfaction among hotel employees. Tourism and Hospitality Research, 0(0), 1–15. <https://doi.org/10.1177/1467358420924065>
- Wellin, Michael (2016) Managing the Psychological Contract: Using the Personal Deal to Increase Business Performance, Routledge, Taylor & Francis Group: London and New York. <https://doi.org/10.4324/9781315593661>
- Zhou, Jianwu; Plaisent, Michel; Zheng, Lili ; Bernard, Prosper (2014) Psychological Contract, Organizational Commitment and Work Satisfaction: Survey of Researchers in Chinese State-Owned Engineering Research Institutions, Open Journal of Social Sciences, 2, 217-225. <https://doi.org/10.4236/jss.2014.29037>