

الدعم التنظيمي

- تواجه منظمات الأعمال في الوقت الراهن مجموعة من التحديات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة والسريعة، مما أوجب على المنظمات ضرورة التصدي لتلك التحديات بكافة السبل والطرق ولكي يتم تحقيق ذلك فإنه على المنظمة ممثلة في إدارتها القيام بالعديد من الأنشطة المخططة الهادفة إلى تقديم الدعم المادي والنفسي والاجتماعي للعالميين بما يعكس حرصها على مواردها البشرية واهتمامها بتحقيق حاجاتهم ودوافعهم.
- وفي المقابل عندما يشعر العاملون بدعم المنظمة لهم، فإنه من الطبيعي أن يبادلونها دعماً، ومن ثم يبدي العاملون قدراً من الانتماء والمواطنة، وتحمل أعباء العمل وتضحياته.
- تستمد نظرية الدعم التنظيمي (Perceived Organizational Support) من نظرية التبادل الاجتماعي وقيم المبادلة، وطبقاً لنظرية التبادل الاجتماعي فإن الأفراد الذين يستفيدون من تصرفات طرف أو شخص آخر فإنهم يشعرون بالالتزام نحو مبادلته بالمثل وذلك في شكل أنماط واستجابات معينة.
- ويعرف (Eisenberger, et al, 1986). إدراكات الدعم التنظيمي علي أنها اعتقادات الفرد بشأن اهتمام المنظمة برافهته وتقديرها لإسهاماته أي أن إدراكات الدعم التنظيمي تمثل اعتقادات الفرد بشأن انتماء المنظمة له.
- حيث أن الإدراكات المرتفعة للدعم التنظيمي تخلق مشاعر الالتزام لدى الفرد والتي تجعله يشعر بأنه يحتاج لأن ينتمي للمنظمة ليس هذا فحسب بل تجعله أيضاً يشعر بان عليه التزاماً برد انتماء المنظمة له من خلال ممارسة السلوكيات التي تدعم الأهداف التنظيمية

مستويات الدعم التنظيمي

- في مجال الدراسات التنظيمية، يتم دراسة الدعم التنظيمي عند مستويات مختلفة من التنظيم، إلا أنه يمكن القول إن هناك مستويين من مستويات الدعم هما:
- ١ - الدعم من الرئيس أو المشرف المباشر:
- هناك عدد من النماذج أو البناءات التي قدمت في أدبيات هذا المجال، وكلها تصف طبيعة العلاقة بين العاملين ورؤسائهم أو مشرفيهم.
 - وتتضمن العلاقات المتبادلة بين القائد والعضو، والثقة في الرئيس أو المشرف ورضاء الفرد عن اتصاله بالرئيس ونجد أن السمة المشتركة بين تلك النماذج هي أنها تحاول دراسة جانب معين من جودة العلاقة بين العاملين والرؤساء المباشرين أو المشرفين.

٢ - الدعم من المنظمة:

وهو مستوى أكثر عمومية، حيث يتعلق بدراسة العلاقة بين العاملين والمنظمة، وغالباً يشار إليه بالدعم التنظيمي. وعادة يتم تعريفه على أنه ردود فعل عاطفية للعاملين تجاه المنظمة، أي اتجاه العاملين عن دعم الإدارة وسياسات المنظمة ككل.

أهمية الدعم التنظيمي :

- ١ - يسهم الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين
- ٢ - يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية
- ٣ - العمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها، حيث يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين.
- ٤ - ينمي إدراك الدعم التنظيمي الدافع نحو العمل وزيادة كفاءة الأداء.
- ٥ - تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة.
- ٦ - زيادة درجة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، وزيادة سلوكيات المواطن والدور الإضافي وغيرها من السلوكيات الاجتماعية.
- ٧ - اهتمام المديرين بدعم وتنمية تابعيهم، فالمنظمات التي تبذل جهداً لتنمية مديريها تحقق منافع مزدوجة عن طريق جعل المديرين أكثر التزاماً من جهة، وأكثر ميلاً لتنمية تابعيهم من جهة أخرى
- ٨ - تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي والابتكاري

وفيما يلي يتناول المؤلف بشيء من الإيجاز لأهم السلوكيات المتبادلة بين المنظمة والعاملين والتي تعكس دعم كل منها للطرف الآخر وذلك على النحو التالي:

أولاً: سلوكيات دعم المنظمة للعاملين:

وتشمل كل من :

- | | |
|------------------------|----------------------|
| (١) العدالة التنظيمية. | (٢) تمكين العاملين. |
| (٣) الثقة التنظيمية. | (٤) جودة حياة العمل. |

ثانيا: سلوكيات دعم العاملين للمنظمة

وتشمل كل من:

(١) الالتزام التنظيمي.

(٢) المواطنة التنظيمية.

(٣) الارتباط التنظيمي