

مجلة البحوث الإعلامية

مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر/كلية الإعلام



رئيس مجلس الإدارة: أ.د / غانم السعيد - عميد الكلية .

رئيس التحرير: أ.د / رضا عبدالواجد أمين - أستاذ الصحافة والنشر ووكيل الكلية.

مساعد رئيس التحرير:

أ.د / عرفه عامر - الأستاذ بقسم الإذاعة والتلفزيون بالكلية

أ.د / فهد العسكر - وكيل جامعة الإمام محمد بن سعود للدراسات العليا والبحث العلمي (المملكة العربية السعودية)

أ.د / عبد الله الكندي - أستاذ الصحافة بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)

أ.د / جلال الدين الشيخ زيادة - عميد كلية الإعلام بالجامعة الإسلامية بأم درمان (جمهورية السودان)

مدير التحرير: د / محمد فؤاد الدهراوي - مدرس العلاقات العامة والإعلان، ومدير وحدة الجودة بالكلية

د / إبراهيم بسيوني - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتير التحرير: د / مصطفى عبد الحى - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

د / رامى جمال مهدي - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

مدقق اللغة العربية: أ / عمر غنيم - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتير فني: أ / محمد كامل - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

القاهرة- مدينة نصر - جامعة الأزهر - كلية الإعلام - ت: ٠٢٢٥١٠٨٢٥٦

الموقع الإلكتروني للمجلة: <http://jsb.journals.ekb.eg>

البريد الإلكتروني: mediajournal2020@azhar.edu.eg

المراسلات:

العدد السادس والخمسون - الجزء الثالث - جمادى الأول ١٤٤٢ هـ - يناير ٢٠٢١ م

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية ٦٥٥٥

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية: ٢٩٢-٢٦٨٢ X

الترقيم الدولي للنسخة الورقية: ١١١٠-٩٢٩٧

قواعد النشر

تقوم المجلة بنشر البحوث والدراسات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات وفقاً للقواعد الآتية:

- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين في تحديد صلاحية المادة للنشر.
- ألا يكون البحث قد سبق نشره في أي مجلة علمية محكمة أو مؤتمراً علمياً.
- لا يقل البحث عن خمسة آلاف كلمة ولا يزيد عن عشرة آلاف كلمة... وفي حالة الزيادة يتحمل الباحث فروق تكلفة النشر.
- يجب ألا يزيد عنوان البحث -الرئيسي والفرعي- عن ٢٠ كلمة.
- يرسل مع كل بحث ملخص باللغة العربية وآخر باللغة الانجليزية لا يزيد عن ٢٥٠ كلمة.
- يزود الباحث المجلة بثلاث نسخ من البحث مطبوعة بالكمبيوتر.. ونسخة على CD، على أن يكتب اسم الباحث وعنوان بحثه على غلاف مستقل ويشار إلى المراجع والهوامش في المتن بأرقام وترد قائمتها في نهاية البحث لا في أسفل الصفحة.
- لا ترد الأبحاث المنشورة إلى أصحابها.... وتحفظ المجلة بكافة حقوق النشر، ويلزم الحصول على موافقة كتابية قبل إعادة نشر مادة نشرت فيها.
- تنشر الأبحاث بأسبقية قبولها للنشر.
- ترد الأبحاث التي لا تقبل النشر لأصحابها.

الهيئة الاستشارية للمجلة

١. أ.د./ على عجوة (مصر)
أستاذ العلاقات العامة وعميد كلية الإعلام الأسبق بجامعة القاهرة.
٢. أ.د./ محمد معوض. (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بجامعة عين شمس.
٣. أ.د./ حسين أمين (مصر)
أستاذ الصحافة والإعلام بالجامعة الأمريكية بالقاهرة.
٤. أ.د./ جمال النجار (مصر)
أستاذ الصحافة بجامعة الأزهر.
٥. أ.د./ مي العبدالله (لبنان)
أستاذ الإعلام بالجامعة اللبنانية، بيروت.
٦. أ.د./ وديع العززي (اليمن)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بجامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٧. أ.د./ العربي بوعمامة (الجزائر)
أستاذ الإعلام بجامعة عبد الحميد، بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، الجزائر.
٨. أ.د./ سامي الشريف (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون وعميد كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات.
٩. أ.د./ خالد صلاح الدين (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بكلية الإعلام -جامعة القاهرة.
١٠. أ.د./ محمد فياض (العراق)
أستاذ الإعلام بكلية الإمارات للتكنولوجيا.
١١. أ.د./ رزق سعد (مصر)
أستاذ العلاقات العامة (جامعة مصر الدولية).

محتويات العدد

٩٧٥ توظيف التسويق الحسي كأداة لتحفيز السلوك الشرائي وعلاقته بالولاء للعلامة التجارية - دراسة ميدانية على عملاء مطاعم الوجبات السريعة العالمية في مصر
أ.م.د. أماني ألبرت

١٠٤١ محددات المسؤولية الجنائية لجرائم الاختراق والاعتراض والانتحال وآليات الضبط والردع في التشريعات العربية في العصر الرقمي: دراسة تحليلية مقارنة
أ.م.د. نرمين نبيل الأزرق

١٠٨١ اتصالات إدارة الأزمات وعلاقتها بالثقة التنظيمية للعاملين وسلوكياتهم للمواطنة التنظيمية - دراسة على عينة من الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر
أ.م.د. ريم أحمد عادل

١١٤٩ اتجاهات النخبة نحو دور المتحدث الرسمي لوزارة الصحة والسكان في إدارة أزمة كورونا: دراسة ميدانية
أ.م.د. مروى السعيد السيد

١٢٠٧ مخاطر «الفبركة الرقمية» في الإعلام الجديد جائحة كورونا عبر وسائل التواصل الاجتماعي «نموذجًا»
د. استقلال دليل محمد العازمي

١٢٣١ التعرض للمواقع الإلكترونية الإخبارية وعلاقته بحالة المزاج العام لدى الشباب الجامعي البحريني (دراسة حالة على خطة السلام الأمريكية)
د. محمد مصطفى رفعت محرم

١٢٧٧ اتجاهات مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي نحو جائحة كورونا (كوفيد-19): تحليل من المستوى الثاني لدراسات مدخل معالجة اللغة الطبيعية
د. ريهام سامي

■ سمات خطاب تعليقات مستخدمي صفحات وزارة التربية والتعليم
المصرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إزاء نظام التعليم عن بُعد
١٣١٩ د. هبة مصطفى حسن مصطفى

■ اعتماد طلاب أقسام الإعلام التربوي على صحافة الهاتف المحمول
كمصدر للأخبار (دراسة ميدانية) د. إيناس منصور كامل شرف
١٣٦١

■ دور صحافة الموبايل في تشكيل اتجاهات الجمهور المصري نحو الأحداث
الجارية «دراسة ميدانية» راشد صلاح الدين راشد
١٤١٩

م	القطاع	اسم المجلة	اسم الجهة / الجامعة	نقاط المجلة (مارس 2020)	نقاط المجلة (يونيو 2020)	ISSN- O	ISSN- P
1	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث الإعلامية	جامعة الأهرام	6.5	7	2682-292X	1110-9297
2	الدراسات الإعلامية	مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط	الجمعية المصرية للعلاقات العامة	6	7	2314-873X	2314-8721
3	الدراسات الإعلامية	المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال	جامعة الأهرام الكندية	5	6	2636-9393	2636-9393
4	الدراسات الإعلامية	مجلة إحداث الجامعات العربية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	Cairo University	4	4	2366-9891	2366-9891
5	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	جامعة جنوب الوادي	3.5	3.6	2636-9237	2636-9237
6	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث و الدراسات الإعلامية	أكاديمية الشرق	3.5	6.6	2367-0407	2367-0407
7	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	6.6	2366-9131	2366-9131
8	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	6.6	2366-914X	2366-914X
9	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الصحافة	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	6.6	2366-9168	2366-9168
10	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الإعلام	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	6.6	1110-6836	1110-6836
11	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الرأي العام	Cairo University, Center of Public Opinion Research	3	6.6	1110-6844	1110-6844

- يطبق تقييم مارس 2020 للمجلات على كل الأبحاث التي نشرت فيها قبل 1 يوليو 2020
- يطبق تقييم يونيو 2020 للمجلات على كل الأبحاث التي ستشتر فيها بدء من 1 يوليو 2020 و حتى صدور تقييم جديد في يونيو 2021
- المجلات التي لم تتقدم بطلب إعادة تقييم سيظل تقييم مارس 2020 مطبقاً على كل الأبحاث التي ستشتر بها وذلك لحين صدور تقييم جديد في يونيو 2021
- يتم إعادة تقييم المجلات المصرية دورياً في شهر يونيو من كل عام ويكون التقييم الجديد سارياً للسنة التالية للنشر في هذه المجلات

اتصالات إدارة الأزمات وعلاقتها بالثقة التنظيمية

للعاملين وسلوكياتهم للمواطنة التنظيمية

دراسة على عينة من الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر

- **Crisis management communications and its relationship to employees' organizational trust and their organizational citizenship behaviors:**

A study on a sample of private family companies operating in Egypt

أ.م.د. ريم أحمد عادل طه محمد ●

أستاذ مساعد - قسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الإعلام - جامعة القاهرة

Reemadel2012@hotmail.com

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى توصيف طبيعة اتصالات إدارة الأزمات (ممثلة في اتصالات إدارة القضايا، واتصالات أثناء الأزمات، وتقييم ما بعد الأزمات) في الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر - نظراً لأهمية هذا القطاع من الشركات- حيث تمثل الشركات المصرية المملوكة لعائلات 91٪ من إجمالي شركات القطاع الخاص بمصر، وتسهم تلك الشركات بحوالي 41-71% من الناتج الإجمالي القومي المصري، كما تستهدف هذه الدراسة تحديد طبيعة العلاقة بين اتصالات إدارة الأزمات في هذه الشركات وثقة العاملين في إدارتها (مستوى هذه الثقة ومجالاتها)، وانعكاسات ذلك على تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها كافة، وذلك بالتطبيق على عينة متاحة قوامها (200) مفردة من العاملين في الإدارات المتنوعة بعينة من الشركات الخاصة العائلية العاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي حجمها (10) شركات، بواقع (20) مفردة بكل شركة، وقد تنوعت هذه الإدارات ما بين إدارة الإنتاج، وإدارة التخطيط، وإدارة العلاقات العامة، وإدارة التسويق، والإدارة المالية، وإدارة الشؤون القانونية، وإدارة التدريب، وإدارة الأمن، وكشفت نتائج الدراسة عن ما يلي:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات إدارة القضايا في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها وثقتهم التنظيمية، وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات إدارة القضايا في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها ومعدل تبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية. الكلمات الدالة: اتصالات إدارة القضايا، اتصالات إدارة الأزمات، الثقة التنظيمية للعاملين، سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين.

Abstract

The study aims to characterize the nature of crisis management communications (issues management communications, communications during crises, post-crisis assessment) in private family companies operating in Egypt . This study also aims to determine the nature of the relationship between crisis management communications in these companies and employees's organizational trust (the level and scope of this trust), and its implications of their adoption of organizational citizenship behaviors (OCB). By applying to a sample of (200) employees in the various departments in (10) private family companies. The results of the study revealed the following:

- There is a statistically significant relationship between the nature of issues management communications in family private companies from the perspective of their employees and their organizational trust, and a statistically significant relationship between the nature of issues management communications in family private companies from the perspective of their employees and their adoption of organizational citizenship behaviors.

Keywords: issues management communications, crisis management communications, employees' organizational trust, employees' organizational citizenship behaviors.

تواجه المنظمات على اختلاف أنواعها عديدًا من الأزمات، هذه الأزمات تحدث في مراحل مختلفة من حياة المنظمة، وتختلف هذه الأزمات من حيث شدتها ودرجة تأثيرها على استمرار المنظمة وبقائها، وفي ضوء الثورة التكنولوجية التي يعيشها العالم الآن في مجال الإعلام والاتصالات، التي تتقل الأحداث والأزمات وتسهم بشكل كبير في سرعة معالجتها فور وقوعها من أي مكان في العالم؛ هذا فضلاً عن كثرة الأزمات التي تعاني منها دول العالم، خاصة الناتجة عن الكوارث الطبيعية، أصبحت الأزمات التي تتعرض لها المنظمات على اختلاف أنواعها تلقى اهتمامًا كبيرًا لتزايدها المستمر، وتكاليها بالنسبة للمنظمات والمجتمع، والأكثر من ذلك أن تلك الأزمات قد تحدث بدون سابق إنذار؛ الأمر الذي قد يحول دون تجنبها¹.

وقد أوضحت الدراسات العلمية أن الإدارة السيئة للأزمات دائمًا ما تكشف عن غياب خطة اتصالات شاملة، أو عن سوء تنفيذها، ولكن في المقابل لن تؤدي الاتصالات الممتازة بمفردها إلى التغلب على الأزمة؛ فخطة اتصالات الأزمة هي جزء فقط مما يتحتم عمله في الممارسات الجيدة للقائمين بالاتصال في إدارة الأزمات، وهناك ضرورة إلى الاهتمام بتوسيع مجال ممارس الاتصال إلى أبعد من الجوانب الفنية لاتصالات الأزمات إلى الاهتمام بمتغيرات أخرى مهمة تتأثر بإدارة الأزمة بنجاح وكفاءة²، ومن هذه المتغيرات ثقة العاملين في إدارة المنظمات.

مؤخرًا نال مفهوم الثقة التنظيمية اهتمامًا واسعًا من الباحثين في مجال الاتصالات المؤسسية بعدما كان مجال الاهتمام في العلوم النفسية والاجتماعية، ويستغرق بناء الثقة التنظيمية وقتًا طويلًا، ولكن يمكن أن تنتهي في لحظة ما؛ لذلك تحتاج المنظمات إلى أن تجهز نفسها ليس فقط لكسب الثقة؛ بل للحفاظ على هذه الثقة؛ فالثقة هي العنصر الثاني من عناصر رأس المال الاجتماعي بعد القابلية الاجتماعية³.

وأكد الباحثون أن الثقة تصبح أكثر فائدة إذ كان يتخلل المنظمة عدة مستويات إدارية من الإدارة العليا إلى المشرفين والعاملين.

كما أثبتت البحوث التي أجريت مؤخرًا أهمية كبيرة للثقة التنظيمية في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية على وجه الخصوص، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والإدارة الناجحة للتغيير والعمل الجماعي، وفاعلية الأداء التنظيمي، وأيضًا أنها ضرورية للتكيف مع التغيير والتطوير.

وتظهر أهمية كل هذه المتغيرات في الشركات الخاصة العائلية على وجه الخصوص؛ حيث تؤكد الدراسات العلمية أن هذه الشركات يتزايد دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية نتيجة تزايد أعدادها، وأحجامها في مختلف المجتمعات على اختلاف نظمها السياسية والاجتماعية، أو درجة تقدمها الاقتصادي، حيث تعد الشركات العائلية النموذج الأكثر شيوعًا لمنظمات الأعمال في مختلف الدول.

بناء على ما سبق، يمكن تحديد موضوع الدراسة في توصيف طبيعة اتصالات إدارة الأزمات (ممثلة في اتصالات إدارة القضايا، واتصالات أثناء الأزمات، وتقييم ما بعد الأزمات) في الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر - نظرًا لأهمية هذا القطاع من الشركات - حيث تمثل الشركات المصرية المملوكة لعائلات 91% من إجمالي شركات القطاع الخاص بمصر، وتسهم تلك الشركات بحوالي 41-71% من الناتج الإجمالي القومي المصري، كما تستهدف هذه الدراسة رصد طبيعة تأثير اتصالات إدارة الأزمات في هذه الشركات على ثقة العاملين في إدارتها (مستوى هذه الثقة ومجالاتها)، وانعكاسات ذلك على تبنّيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها كافة.

أهمية الدراسة:

- تتفق الدراسة مع توجهات إدارة الدولة المصرية للاهتمام برأس المال البشري، ورصد المتغيرات المؤثرة على مستوى أدائهم، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، التي منها طبيعة اتصالات إدارة الأزمات في الشركات.

- تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية في الأدبيات الناتجة عن ندرة الدراسات التي تتناول العلاقة بين مستوى ثقة العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومتغيرات اتصالية متمثلة في اتصالات إدارة الأزمات؛ حيث إن غالبية الدراسات كانت تتناولهم من منظور إداري دون المنظور الاتصالي.

- هناك أهمية تطبيقية لنتائج مثل هذه الدراسة؛ لأنها تطبق على قطاع من الشركات العاملة في مصر لم يلق الاهتمام الكافي في الدراسات الاتصالية على الرغم من أهميته،

وهو قطاع الشركات الخاصة العائلية، ومحاولة لفت انتباه القائمين على هذه الشركات لأهمية اتصالات إدارة الأزمات وعلاقتها بمستوى ثقة العاملين في إدارة هذه الشركات، وهذا من أجل زيادة معدل تبنيم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

اهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية للعاملين في الشركات الخاصة العائلية في مصر.
- توصيف طبيعة اتصالات إدارة الأزمات بالشركات الخاصة العائلية في مصر.
- رصد معدل تبنى العاملين لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في هذه الشركات.
- التوصل إلى نموذج نظري يربط بين اتصالات إدارة الأزمات ومستوى الثقة التنظيمية للعاملين ومعدل تبنيم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية يصلح للتطبيق في الشركات الخاصة العائلية.

الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على أحدث الدراسات العالمية والعربية ذات الصلة بموضوع الدراسة، توصلت الباحثة إلى أنه يمكن تقسيم هذه الدراسات إلى ثلاثة محاور رئيسية على النحو الآتي:

❖ المحور الأول: الدراسات التي تناولت اتصالات إدارة الأزمات، ويمكن تقسيمها إلى:

دراسات تناولت اتصالات إدارة القضايا، ومنها:

الدراسة المسحية التي أجرتها "ريم أحمد عادل" (2009)⁴ بهدف التعرف على القضايا المهمة التي واجهت المنظمات العاملة في مصر والاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها في إدارة هذه القضايا، وانعكاسات ذلك على مدى قدرة المنظمة على تجنب التأثيرات السلبية للقضية وحماية مصالحها، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية طبقية مكونة من (60) منظمة من المنظمات الإنتاجية والخدمية العاملة في مصر والتابعة لقطاع الأعمال العام والقطاع الاستثماري، كما اعتمدت الباحثة على دراسة الحالة لقضيتين (قضية المطالب الوظيفية لمراقبي الحركة الجوية - وزارة الطيران المدني المصرية) و(قضية التأثيرات الضارة للمحمول ومحطات التقوية على صحة الإنسان - الشركات العاملة في مجال الاتصالات المحمولة)، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المنظمات الاستثمارية أكثر اهتمامًا وممارسة لأنشطة الرصد البيئي، وأكثر التزامًا بالأسلوب العلمي الصحيح في عملية رصد القضايا المهمة من منظمات قطاع الأعمال العام، كما أن المنظمات الاستثمارية تستند في قراراتها لتحديد الاستراتيجية الاتصالية الملائمة لمعالجة القضية إلى معايير أكثر موضوعية من منظمات الأعمال العام.

الدراسة النظرية التي أجرتها "سرمد كوكب الجميل، سراء سالم فؤاد" (2010)⁵ عن طريق صياغة سيناريو محاكاة أزمة عربية مفترضة ومعرفة المتغيرات الاقتصادية المؤثرة في حدوث هذه الأزمة، وذلك بالتطبيق على عينة عمدية مكونة من أربع مجموعات من الدول تعاقبت الأزمات المالية عليها خلال السنوات التي أعقبت 1990 حتى صارت باسم مجتمع الأزمات المالية، وقد اختارت الباحثتان دولاً عربية لم تحدث بها أزمات في تلك الحقبة حتى 2003، وطبقت عليها أسلوب المحاكاة للأزمات المحتملة مستقبلاً، وأوضحت نتائج الدراسة من خلال نظام المحاكاة للظروف الاقتصادية في المجموعات الأربعة أن السعودية أكثر الدول المتوقع تعرضها لحدوث الأزمة المالية، وأن ضعف الاستثمارات سيكون أبرز الأسباب في حدوث الأزمات، إضافة إلى الديون وعدم الوضوح والشفافية بخصوص الأوضاع المالية، وأكدت الباحثتان ضرورة تخصيص نصيب من التمويل لدراسة الأزمات المالية العالمية والإنفاق على التنبؤ بالأزمات وإداراتها. دراسات تناولت اتصالات إدارة الأزمات، ومنها:

دراسة الحالة التي أجراها "Britt Foget Johansen, et al." (2016)⁶ بهدف التعرف على نوعية الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمات، وكيف يمكن توظيف واستخدام مؤيدي المنظمات أثناء التعامل مع الأزمات ودورهم في الدفاع عنها، وذلك بالتطبيق على حالة أزمة شركة Telenor، وأوضحت النتائج أن 82% من التعليقات التي تم تحليلها كانت تهاجم الشركة، و18% منها كانت تؤيد الشركة، وأن الشركة اتبعت استراتيجية الإجراءات التصحيحية للتعامل مع الأزمة، واستراتيجية الاعتذار، في حين استخدم المؤيدون للشركة استراتيجية التبرير واستراتيجية الهجوم على الطرف الآخر.

الدراسة المسحية التي أجراها "W. Timothy Coombs, et al." (2016)⁷ بهدف معرفة تأثير استخدام الشركة لاستراتيجية الإنكار لحماية سمعتها، وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (119) مفردة من طلاب جامعة "Mid-Western" بالولايات المتحدة الأمريكية، وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام المنظمات لاستراتيجية الإنكار يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة، وزيادة غضب أصحاب المصلحة، وأن سمعة المنظمة قد تتحسن وتصبح أكثر إيجابية عندما يتم استخدام استراتيجية العمل الإيجابي.

دراسة الحالة التي أجراها "Lan Ye, and Eyun Jung" (2017)⁸ بهدف تحديد مدركات أصحاب المصالح للاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها المنظمات أثناء الأزمات، وذلك بالتطبيق على حالة أزمة "شركة بريتش بيتروليم" الناتجة عن تسرب

النفط تحت سطح الماء، وأكدت النتائج الدور الحاسم للمعلومات عن الأزمة على صفحة الفيسبوك ودورها في تحديد الاستراتيجية المناسبة وكسب تأييد الجمهور للاستراتيجيات التي استخدمتها الشركة في إدارة الأزمة، مثل استراتيجية إعادة البناء. الدراسة التحليلية التي أجراها كل من " Colleen Arendt, et al. (2017)⁹ بهدف تحديد الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها المنظمات عندما تواجه أزمات، من خلال تحليل 110 مقالات في 51 مجلة من عام 1986 حتى عام 2016، وأكدت نتائج الدراسة أن الإجراءات التصحيحية أكثر الاستراتيجيات نجاحًا، وذلك عندما تقترن باستراتيجية أخرى مثل التعزيز، كما أكدت النتائج أن استراتيجية الإنكار من أكثر الاستراتيجيات استخدامًا في هذا الإطار.

الدراسة المسحية التي أجرتها "أمينة حلمي رشاد موسى" (2020)¹⁰ بهدف رصد، وتحليل، وتقييم أساليب ممارسة المنظمات عينة الدراسة للعمليات والإجراءات الاتصالية والإدارية في مرحلة ما بعد الأزمة وممارسات التعلم التنظيمي من الأزمات، ومقارنة ذلك بالنماذج والتطبيقات العلمية المعيارية؛ لتحديد المعوقات والتحديات التي قد تقلل من التعلم من الأخطاء في تطوير الأداء المؤسسي لإدارة الأزمات بمساربه الإداري والاتصالي، وطبقت الدراسة على عدد (80) من مسؤولي الاتصالات بشركات تابعة لقطاعي الأعمال العام والاستثماري، كما أجرت الباحثة دراسة حالة هما: أزمة سقوط الطائرة المدنية الروسية KGL-9268، وأزمة اختطاف الطائرة المصرية 2019، وكشفت نتائج الدراسة أن ممارسات المنظمات محل الدراسة في مرحلة ما بعد الأزمة تنحصر على المستوى الإداري في إعداد تقرير للإدارة العليا، يتضمن توصيات عن الأزمة وتحديد المشكلات ومواطن القصور التي واجهتها أثناء الأزمة وتقييم الأضرار الناتجة عن الأزمة عليها وعلى الأفراد، وعلى المستوى الاتصالي تقوم المنظمات بجهود اتصالية مع الجمهور لإعادة الثقة بجمهورها الداخلي والخارجي، وتقديم الدعم النفسي للعاملين بها لضمان استمرارية العمل، كما تعمل المنظمات على نشر معلومات عن نتائج الأزمة وتداعياتها على الجمهور واستثارة المشاركة الشعبية والمؤسسات غير الحكومية للتعاون في تقديم المساعدة للمتضررين، كما كشفت النتائج عن ارتفاع معدل تقييم مستوى كفاءة إدارة الأزمة بعد انتهائها بالقطاع الخاص عن القطاع العام، وكذلك بالقطاع الإنتاجي عن الخدمي، وأن أعضاء مجلس الإدارة هم الجهة المسؤولة غالبًا عن تقييم مستوى كفاءة إدارة الأزمة بعد انتهائها، يليهم في الترتيب الاستعانة بفريق إدارة الأزمة ومستشار خارجي وأعضاء مجلس الإدارة معًا، وأن تقارير لجان التحقيق الداخلية من أهم المصادر

الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات محل الدراسة لتقييم مستوى كفاءة خطة إدارة الأزمة، يليها في المستوى الثاني تقارير الأداء للأفراد في القطاع محل الأزمة. دراسات تناولت العوامل المؤثرة على كفاءة اتصالات إدارة الأزمات، ومنها: شبكات التواصل الاجتماعي:

الدراسة التحليلية التي أجراها "Konstantinos Domdouzis et al." (2016)¹¹ بهدف التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في منع الأزمات الأمنية ودورها أثناء الأزمة وبعدها، وذلك من خلال نظام البيانات والمعلومات المتوافر عليها لمنع عديد من الأنشطة الإجرامية التي تحدث، وأوضحت النتائج أن وسائل التواصل الاجتماعي لها دور كبير ومهم في إدارة الأزمات أثناء وبعد حدوثها، وذلك عن طريق توفير المعلومات في فترة زمنية قصيرة جدًا، وفي تصنيف البيانات وتجميعها.

الدراسة المسحية التي أجرتها "داليا عبد الله" (2017)¹² بهدف فهم دور وسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات إدارة الأزمات، وذلك بالتطبيق على عينة متاحة حجمها (99) مفردة من مديري العلاقات العامة، أو التسويق بالمنظمات التابعة لقطاعي الأعمال العام والاستثماري، وكشفت نتائج الدراسة أن 42% من المنظمات بالعينة استخدمت بالفعل وسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات إدارة أزمات سابقة، وأن نوعية المنتج الذي تقدمه المنظمة عامل مهم في مدى الاستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي في خطط اتصالات الأزمة، ولم يكن لنمط ملكية المنظمة وجنسيته دور في ذلك. القيادة التنظيمية:

دراسة الحالة التي أجرتها "ضحى باسل مظفر" (2016)¹³ بهدف تناول تأثير أنماط القيادة التنظيمية في إدارة الأزمات، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (96) مديرًا في دوائر وزارة الكهرباء العراقية، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة معنوية بين الأنماط القيادية وإدارة الأزمات، وأن مستوى تأثير الأنماط القيادية في إدارة الأزمات يزداد بوجود التخطيط الاستراتيجي. برامج المسؤولية الاجتماعية:

دراسة الحالة التي أجرتها "مي محمود" (2018)¹⁴ بهدف التعرف على درجة كفاءة إدارة علاقات المنظمات ب جماهيرها الأساسية أثناء الأزمات في حالتي الدراسة "شركة مصر للطيران، والجامعة الأمريكية بمصر" وعلاقتها بسمعة المنظمات واتجاهات وعواطف الجمهور نحوها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية متغير مبادرات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة كمتغير مستقل له تأثيرات مباشرة على ما تعرضت له الصورة الذهنية للمنظمة

من أضرار أثناء الأزمة وبعدها، كونها تمثل أفعالاً وتكنيكات داعمة لإدارة اتصالات الأزمة، وكونها تؤثر بشكل إيجابي وفَعَال على معتقدات الجمهور حول كفاءة إدارة الأزمة وإدارة علاقتها بجماهيرها في موقف الأزمة.

❖ المحور الثاني: الدراسات التي تتناول الثقة التنظيمية، ومنها:

الدراسة المسحية التي أجراها "يوسف حامد يوسف مناع" (2014)¹⁵ بهدف فحص العلاقة بين الثقة التنظيمية والعدالة التنظيمية من جانب، والالتزام التنظيمي من جانب آخر، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية طبقية حجمها (٤٠٠ مفردة) من العاملين في الشركات العشر العاملة في إنتاج الدواء التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيمواويات والمستلزمات الطبية (هولدي فارما) بمنطقة القاهرة الكبرى، وكشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية، والعدالة التنظيمية، والالتزام التنظيمي إلى حد ما لدى العاملين بقطاع إنتاج الدواء عن المتوسط العام، وأن للثقة التنظيمية تأثيراً واضحاً على مستوى الالتزام التنظيمي، وعلى أساس النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة يمكن القول أن مستوى الالتزام التنظيمي بصفة عامة يميل إلى الارتفاع بين الأعلى في مستوى الثقة التنظيمية، الذين يزداد لديهم مستوى إدراك العدالة التنظيمية.

الدراسة المسحية التي أجرتها "أميرة خضير كاظم" (2014)¹⁶ بهدف الكشف عن دور الثقة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية حجمها (67) مفردة من العاملين بخمسة فروع من مصرف الرافدين في محافظة النجف بالعراق، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: تقدم بعد الثقة بزملاء العمل ليكون في الترتيب الأول لأبعاد الثقة التنظيمية، ثم بعد الثقة بالمشرفين، يليه بعد الثقة بالإدارة العليا، وأن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية بالمشرفين وزملاء والالتزام التنظيمي، كما أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الثقة بالإدارة العليا والالتزام التنظيمي.

هدفت الدراسة المسحية التي أجراها "Chen et al" (2015)¹⁷ إلى تحديد أثر العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية والهوية التنظيمية، إضافة إلى قياس أثر الثقة التنظيمية بأبعادها على الالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات في المستشفى التعليمي في تايوان، وتوصلت النتائج إلى أن العدالة التنظيمية التي تدركها الممرضات لها تأثير إيجابي كبير في ترسيخ ثقتهن التنظيمية وتحديد هويتهن التنظيمية، وأن الالتزام التنظيمي للممرضات يتأثر إيجابياً بثقتهن التنظيمية.

الدراسة المسحية التي أجراها "E. Dursun" (2015)¹⁸ بهدف فحص العلاقة بين الثقة التنظيمية والدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عينة حجمها (72) مفردة من المعلمين والمديرين في المدارس الابتدائية بتركيا، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية والعدالة التنظيمية، كما أن هناك علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي من جهة نظر المعلمين والمديرين، وتبين أن العدالة التنظيمية تؤدي دورًا وسيطًا بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

الدراسة المسحية التي أجراها "محسن العريفي" (2017)¹⁹ بهدف التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، والكشف عن المعوقات التي تحد من رفع مستوى الثقة التنظيمية لديهن، وكذلك تقديم مقترحات تسهم في رفع مستوى الثقة التنظيمية لديهن، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية حجمها (200) مفردة من قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، وكشفت نتائج الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض متوسط، كما جاء ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية تنازليًا على النحو: بُعد فرص الابتكار وتحقيق الذات، وبُعد القيم السائدة بالتنظيم، ثم بُعد تدفق المعلومات في القنوات الاتصالية، وآخرها بعد السياسات الإدارية، كما أوضحت نتائج الدراسة أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات (عدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

هدفت الدراسة المسحية التي أجرتها "نهال محمد علام" (2020)²⁰ إلى تحديد مستوى كل من الثقة الإدراكية والعاطفية داخل قطاع البنوك التجارية وأثرها على أداء العاملين ومستوى التزامهم التنظيمي، وذلك بالتطبيق على (400) مفردة من العاملين في البنوك التجارية، مقسمة إلى (222) مفردة من القطاع العام، و(178) مفردة من القطاع الخاص، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية وطردية بين كل من الثقة الإدراكية والعاطفية والالتزام التنظيمي، وكذلك علاقة طردية قوية بين الثقة العاطفية وأداء العاملين؛ بينما لا تؤثر الثقة الإدراكية على أداء العاملين، كما تبين عدم وجود اختلافات بين القطاعين العام والخاص للبنوك التجارية من حيث أبعاد الثقة الإدراكية والعاطفية، ووجود اختلاف فقط بينهما في بُعد الثقة العاطفية في الرئيس.

الدراسة المسحية التي أجراها "نيان كمال رشيد، وجلال محمد عبد الله، ونيكار علي محمد" (2020)²¹ بهدف الكشف عن دور الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالإدارة العليا للمنظمة، والثقة برؤساء الأقسام، والثقة بزملاء العمل) في تقليل مظاهر الصمت التنظيمي بأبعاده (صمت الاستسلام، والصمت الدفاعي، والصمت الاجتماعي، وصمت

الفرصة)، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية حجمها (120) مفردة من القائمين بالتدريس والفنيين العاملين بالأقسام العلمية في المعهد التقني بالسليمانية، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والصمت التنظيمي؛ مما يدل على اهتمام المعهد التقني بالثقة التنظيمية، فضلاً عن تقليل مظاهر الصمت التنظيمي، وفي ضوء النتائج قدم الباحثون مجموعة من التوصيات، من أهمها: تقوية العلاقة ما بين زملاء العمل، وتنمية روح التعاون فيما بينهم، وتكوين علاقات علمية داخل الأقسام العلمية، وتشجيع المنافسات العلمية ما بين زملاء العمل. الدراسة المسحية التي أجراها كل من "حياة الحرثسي سرير، وكريمة ربحي" (2020)²² للوقوف على أثر أبعاد الثقة التنظيمية الممتلئة في (الثقة بالزملاء، والثقة بالمشرفين، والثقة بالإدارة العليا) على تفايدي ظاهرة الاغتراب التنظيمي لدى العاملين بالمعمل الجزائري الجديد للمصبرات "NCA"، وقد تم جمع البيانات من خلال تصميم استبانته تم توزيعها على عينة عشوائية ضمت (231) عاملاً، وكانت أبرز النتائج التي تم التوصل إليها وجود ارتباط معنوي عكسي بين أبعاد الثقة التنظيمية والاعتراب التنظيمي، ووجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الثقة التنظيمية على الاعتراب التنظيمي بأبعاده.

المحور الثالث: الدراسات التي تتناول سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنها:
دراسة الحالة التي أجراها "رشيد مناصرية، وفريد بن ختو" (2015)²³ بهدف معرفة مدى تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين، وذلك بالتطبيق على عينة حجمها (30) مفردة من العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة بالجزائر، وتمثلت أهم نتائج الدراسة في: ارتفاع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء للعاملين، ووجود تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة.

دراسة الحالة التي أجراها "Mohammad Reza Dehghani , Ali Asghar Hayat , Javad Kojuri, and Keramat Esmi" (2015)²⁴ بهدف استكشاف دور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز تبادل المعرفة بين العاملين بالمنظمات، على أساس أن مشاركة المعرفة واحدة من النتائج المهمة لهذا النوع من السلوكيات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من العاملين بجامعة خوارزمي بمدينة طهران، وتم ملء صحيفة استقصاء معهم، وأوضحت نتائج الدراسة أن مستوى ممارسة أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كافة بين الباحثين متوسط، وأن هناك علاقة ارتباطية بين سلوكيات المواطنة

التنظيمية للمبحوثين وعملية تشارك المعرفة وإدارتها، وأن أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية تساعد في التنبؤ بمستوى تشارك المعرفة وإدارتها بالمنظمة محل الدراسة. دراسة "Nohe Christoph and Guido Hertel" (2017)²⁵ التي أكدت أن القيادة التحويلية تؤثر بشكل إيجابي على سلوك المواطنة لدى العاملين، من خلال مكافأة السلوك الذي يقومون به، وذلك على عكس القيادة الأوتوقراطية التي تؤثر بشكل سلبي على سلوكيات المواطنة للعاملين؛ فالرقابة التي يفرضها القائد على مرؤوسيه وتولييه جميع مراحل اتخاذ القرار من شأنه أن يأتي بنتائج عكسية وتمنعهم من ممارسة مهام المواطنة التي ينظر إليها على أنها مهام إضافية لن يعاقب على عدم ممارستها.

الدراسة المسحية التي أجراها "المعتز بالله البرنس محمد خليفة" (2020)²⁶ بهدف اختبار طبيعة العلاقة بين متغيرات الصمت التنظيمي بأبعاده الأربعة كمتغيرات مستقلة، والاحترام الوظيفي ببعديه الاثنى (الإجهاد العاطفي، والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي) كمتغير وسيط، وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الأربعة كمتغيرات تابعة، في ضوء مجموعة من العوامل الديموجرافية لعينة من المستويات الإدارية المتنوعة، حجمها (100) مفردة في أحد البنوك التجارية بمحافظة أسيوط، وتمثلت أهم نتائج الدراسة في: أهمية معالجة عنصر الإجهاد العاطفي كمتغير وسيط في العلاقة بين كل من الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، فضلاً عن وجود اختلاف معنوي بين آراء عينة الدراسة حول إدراكهم لمتغيرات الدراسة الثلاث (المستقل، والوسيط، والتابع)، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: دعم تنظيم العمل في مجموعات أو فرق عمل تدعم روح التعاون بين الموظفين، مع ربط مسار الترقى لهم في ضوء مساهماتهم العملية في حل مشاكل العمل؛ بل وتطوير آليات تنفيذ، مع توفير مناخ العمل المناسب الذي يشجع الموظف على الإلقاء باقتراحاته دون خوف أو قلق.

الدراسة المسحية التي أجراها "محمد بن كبحول" (2020)²⁷ بهدف التعرف على أثر أبعاد الثقافة التنظيمية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، وكذا التعرف على الفروق في تنمية هذا السلوك باختلاف السن والجنس والمستوى الدراسي والخبرة المهنية، وذلك بالتطبيق على جميع موظفي مقر بلدية عين الملح البالغ عددهم (144) موظفًا، وتلخصت نتائج الدراسة في: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد قيم الانتماء، وقيم التعاون، وقيم الاحترام، وقيم العدالة، على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مقر بلدية عين الملح، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة (قيم الانتماء، وقيم التعاون، وقيم الاحترام، وقيم العدالة) على تنمية سلوك المواطنة

التنظيمية لدى موظفي مقر بلدية عين الملح، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس، والمستوى الدراسي، والخبرة المهنية.

❖ المحور الرابع: الدراسات التي ربطت بين متغيرات الدراسة الثلاث (اتصالات إدارة الأزمات، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية)، ومنها:

الدراسة المسحية التي أجراها "هوازن محمد عبد الوهاب نوح" (2013)²⁸ بهدف الكشف عن وجود علاقة بين درجات ممارسة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة، ودرجات ممارسة معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة لسلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية، وممارسة معلمات المرحلة الثانوية لسلوك المواطنة التنظيمية.

واتفقت نتائج دراسة كل من "نجيب عبد المجيد نجم، وخولة صدر الدين كريم" (2014)²⁹ والدراسة المسحية التي أجراها "خليل جعفر حجاج" (2014)³⁰ بهدف تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، في أن أفراد العينة يشعرون بدرجة جيدة من الثقة، وأن هناك علاقة قوية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن الثقة بزملاء العمل أفضل مجال للتنبؤ بسلوك المواطنة.

الدراسة المسحية التي أجراها "Singh, and, Kailash B. L. Sri Astava" (2016)³¹Upasana بهدف تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة، وأثر العدالة الإجرائية والدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية بعدها محددات للثقة التنظيمية للعاملين في المنظمات الصناعية والخدمية في المدن الكبرى بالهند، وأظهرت نتائج الدراسة أن العدالة الإجرائية والدعم التنظيمي تؤثر إيجابياً في الثقة التنظيمية، وأن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي في جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

الدراسة المسحية التي أجراها كل من "سماح بنت عبد القادر العسمي، ومحمد بن فالح الحنيطي" (2019)³² بهدف اختبار أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، والتعرف على مستوى كل من الثقة التنظيمية وممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادهما، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية حجمها (280) مفردة من العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني في مطار الملك عبد العزيز بجدة، وكشفت نتائج الدراسة أن الثقة التنظيمية بجميع أبعادها تؤثر إيجابياً في جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

استخلصت الباحثة من الدراسات السابقة ما يلي:

- وفرة الدراسات الأجنبية والعربية والمصرية التي تتناول كل متغير من متغيرات الدراسة على حدة (اتصالات إدارة الأزمات، والثقة التنظيمية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية)، ومحدودية الدراسات الأجنبية والعربية والمصرية بشكل خاص التي تربط بين هذه المتغيرات بشكل مباشر؛ الدراسات التي رصدتها الباحثة تربط فقط بين أبعاد الثقة التنظيمية وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا ما حاولت الدراسة الحالية تناوله كتوجه جديد عن طريق الربط بين المتغيرات الثلاثة.
- اعتماد غالبية الدراسات السابقة، العربية والأجنبية، على أبعاد مستويات الثقة التنظيمية الثلاثة (الثقة في زملاء العمل، والإدارة العليا، والمشرفين) دون الإشارة إلى مجالات الثقة التنظيمية الأربعة (السياسات الإدارية، والقيم التنظيمية، والإبداع وتحقيق الذات، وتوافر المعلومات)، وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الخمسة (وعي الضمير، والكياسة، والإيثار، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري)، أما فيما يتعلق باتصالات إدارة الأزمات فغالبية الدراسات ركزت على تناول اتصالات أثناء الأزمات، وأضافت الباحثة بعض العناصر الاتصالية الأساسية مثل: اتصالات إدارة القضايا (طبيعة المؤشرات التي تسبق الأزمة، وأساليب رصدها، ومرحلة التدخل من قبل الشركات للتعامل معها)، وتقييم عملية إدارة الأزمة في الدراسة الحالية، واعتمدت على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعاد مستوى الثقة التنظيمية السابقة، وأضافت إليهم قياس مجالات الثقة التنظيمية.
- غالبية الدراسات السابقة آسيوية (تايوان، والهند، وفلسطين، والعراق، والمملكة العربية السعودية، وتركيا، وإيران)، وأفريقية (مصر، والجزائر، والسودان)، وأمريكية، وندرة الدراسات الأوروبية.
- اعتمدت غالبية الدراسات على منهج المسح، وفي إطاره تم جمع البيانات باستخدام صحيفة الاستقصاء، وعدد محدود منها اعتمد على منهج دراسة الحالة؛ لذلك اعتمدت الباحثة على منهج المسح، وفي إطاره تم استخدام صحيفة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات.
- طبقت غالبية الدراسات على عينة من العاملين في المستويات الإدارية المختلفة - وبشكل خاص في الإدارات الوسطى - في منظمات متنوعة إنتاجية وخدمية، سواء تابعة للقطاع العام أو الخاص؛ إلا أن الباحثة تبنت توجهًا جديدًا هو تطبيق الدراسة على العاملين في المستويين (الإدارة الوسطى والتنفيذية) في نمط محدد من الشركات هو الشركات الخاصة العائلية لما لها من دور مهم في الاقتصاد المصري.

- غالبية الدراسات السابقة التي تناولت الثقة التنظيمية ركزت بشكل واضح على مخرجات الثقة التنظيمية (وغالبية الدراسات ركزت على الالتزام التنظيمي بشكل خاص)، ولم تتطرق الدراسات إلى المدخلات المؤثرة على مستوى الثقة التنظيمية للعاملين ومجالاتها، وهو ما ركزت عليه الباحثة في هذه الدراسة، خاصة اتصالات إدارة الأزمات، إضافة إلى الخصائص الديموجرافية للمبحوثين (النوع، والعمر، والمؤهل الدراسي، وعدد سنوات الخبرة)، أما بالنسبة لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فغالبية الدراسات السابقة ركزت على المدخلات التي يترتب عليها ارتفاع معدل تبني أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما ركزت عليه الباحثة أيضاً، ولم تكتف بمتغير واحد؛ إنما ركزت على متغيرين في غاية الأهمية، كما أوضحت نتائج الدراسات السابقة، هما: اتصالات إدارة الأزمات، ومستوى الثقة التنظيمية للعاملين ومجالاتها.

النماذج النظرية التي تعتمد عليها الدراسة:

❖ نموذج الاتصالات المتناسقة لإدارة اتصالات الأزمة³³:

طوّر "and Cornelius B. Prat Alfonso Gonzalez-Herrero" نموذجاً يسعى إلى التعامل مع الأزمات في المراحل المختلفة من إدارتها، وتقوم كل مرحلة على افتراضين، هما: أن لكل أزمة دورة حياة، ويمكن استخدام دورة حياة الأزمة بمراحلها المختلفة (الولادة- النمو- النضج- الموت) في محاولة منع الأزمة قبل ولادتها (إجهاض الأزمة)، أو الاستعداد لمواجهةها قبل أن تحدث، والإدارة التي لا تهتم بالتعامل مع المشكلات إلا بعد أن تتحول إلى أزمات تهدد مصالحها هي إدارة قاصرة، والآخر يتمثل في أن أفضل وسيلة لتجنب التغطية الإعلامية السلبية هي الاندماج مع الواقع والقيام بأنشطة اجتماعية تحمل معنى المسؤولية الاجتماعية، وقدمنا نموذجاً يجمع بين إدارة القضايا والتخطيط الوقائي ووسائل الإدارة القوية وأدواتها في التعامل مع الأزمات، وأسسا نموذجهما على ثلاثة جوانب نظرية: أولها إدارة القضايا، يليه النظرية الموقفية لجرونج عن الجماهير، وأخيراً الاتصالات ثنائية الاتجاه المتبادلة.

المرحلة الأولى: إدارة اتصالات القضايا

Issues Communication Management :

- وتتمثل الخطوة الأولى إدارة اتصالات الأزمة، وتتضمن مجموعة من الإجراءات:
- مسح البيئة والبحث عن التوجهات الجماهيرية التي قد تؤثر على المنظمة مستقبلاً.
 - جمع المعلومات التي قد تؤثر على المنظمة مسببة مشكلات وأزمات بالمؤسسات.

- تطوير استراتيجية اتصالية تمنع وقوع الأزمات.

المرحلة الثانية: إدارة اتصالات الأزمة:

حيث تكون كل الجهود الوقائية قد استنفدت، وتكون المؤسسة في موقف مواجهة مع الأزمة، ويتحدد أسلوب التعامل من جانب المؤسسة على أساس وجود خطة لإدارة الأزمة، أو طريقة معالجة الموقف والتعامل معه، حيث تتخذ المؤسسة مجموعة إجراءات تشمل:

- اجتماع أعضاء فريق إدارة الأزمة، وتحديد المتحدث الرسمي لوسائل الإعلام.
- تحليل التغطية السلبية من جانب وسائل الإعلام، ومحاولة الاتصال بالجمهور وإعلامه بجهود المؤسسة والإجراءات التي تتخذها لإدارة الأزمة وحلها.
- تطوير وتحسين الخطة الموجودة للأزمة مع الاستفادة من المعلومات الجديدة المتوفرة.
- العمل على استهداف الجماهير المناسبة بدقة والسعي لاكتساب تأييد طرف ثالث.
- السيطرة على الشائعات بتزويد وسائل الإعلام بالمعلومات الصحيحة والمتجددة والدقيقة.
- مواصلة العمل اليومي المعتاد.

المرحلة الثالثة: ما بعد الأزمة Post-Crisis:

- التقييم العام لخطة الأزمة، وتحديد مستوى نجاحها وكيفية تجاوب الإدارة والعاملين معها، وإدخال التحسينات عليها من خلال التغذية المرتدة وتوجهات الجمهور.

❖ **الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات في مراحلها المختلفة:**

رصدت الباحثة مجمل الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات في مراحلها المختلفة، التي أشارت إليها الأدبيات وستستد إليها هذه الدراسة، وهي³⁴:

الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات	الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة لإدارة الأزمات المحتملة أو الوشيك (القضايا)
(1) استراتيجية عدم القيام بفعل أو الصمت أو التجنب أو تلافي المواجهة	✓ (1) استراتيجية تكامل الجماهير وتضم مجموعة من الاستراتيجيات الفرعية:
(2) استراتيجية التلمص من المسؤولية	- استراتيجية الحاجز أو مخفف الصدمة
(3) استراتيجية الإنكار	- الاستراتيجية التعاونية
(4) استراتيجية التكتف أو السرية	✓ (2) استراتيجية تطوير القدرات
(5) استراتيجية تشويه شخصية الخصم	وتضم مجموعة من الاستراتيجيات الفرعية:
(6) استراتيجية التكيف	- استراتيجية التطوير المستقل
(7) استراتيجية التسوية	- استراتيجية التطوير المشترك
(8) استراتيجية التعاون بين طرفي الخلاف	- استراتيجية وسيط التطوير
(9) استراتيجية المواجهة والتفاوض	
(10) الاستراتيجية القانونية	
(11) استراتيجية الاستجابة والدفاع	
(12) استراتيجية الدفاع الهجومي	
(13) استراتيجية الهجوم المضاد	
(14) استراتيجية الأفعال التصحيحية وتضم مجموعة من الاستراتيجيات الفرعية:	
- استراتيجية المحاوراة الإدارية	
- استراتيجية تغيير الأفراد	
- استراتيجية تغيير البناء	

❖ الثقة التنظيمية:

رصدت الباحثة مجالات الثقة التنظيمية ومستوياتها التي اتفق عليها غالبية الباحثين وتناولوها في دراساتهم، وفيما يلي توضيح لما يعنيه كل مجال ومستوى من هذه المجالات والمستويات:

(1) مجالات الثقة التنظيمية³⁵:

- السياسات الإدارية:

وهي مجموعة من المبادئ والقواعد العامة التي سبق تحديدها، بحيث ترشد وتوجه سلوك العاملين وتصرفاتهم، وتضبط تفكيرهم، وتسهم في اتخاذ القرارات في المنظمة أو في إحدى وحداتها.

- القيم التنظيمية السائدة:

وهي عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد، حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم، والقيم التنظيمية تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة.

-توافر المعلومات:

يتضمن هذا البعد المتغيرات الخاصة بكفاية المعلومات المتاحة في المنظمة، وهي: دقة المعلومات المتاحة، والصحة أو الخلو من الخطأ، وإمكانية التحقق من صحتها، والموضوعية، وإمكانية الحصول عليها بسهولة، والشمول، والوضوح.

- الإبداع وتحقيق الذات:

ويعني قيام إدارة المنظمة بوضع استراتيجيات مبتكرة لإجراء تحسين وتجديد شاملين في السياسات، والوسائل، والتقنيات، وأساليب العمل، بما يسهم في جودة الأداء، والوصول إلى حلول مبتكرة جديدة للقضايا والمشكلات التي تحدث في بيئة العمل.

(2) مستويات الثقة التنظيمية³⁶:

-الثقة بالإدارة العليا (المنظمة):

إن الثقة بالإدارة العليا تشير إلى ثقة الأفراد بقدرته المنظمة على تنفيذ المسؤوليات واتخاذ قرارات عادلة تكون في صالح جميع أفراد المنظمة.

(2) الثقة بالمشرفين:

تتمثل في تلك التوقعات الإيجابية للمرؤوسين نحو سلوك وتصرفات مشرفيهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين.

(3)الثقة بزملاء العمل:

هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والمواقف الإيجابية بين العاملين من حيث الاعتماد المتبادل المشترك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف.

❖ أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية³⁷:

(1)الإيثار:

يشير إلى تصرفات مساعدة الآخرين في حل المشاكل المرتبطة بالعمل، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

(2) الكياسة:

وهو محاولة العامل منع المشاكل المتعلقة بالعمل من الحدوث، وإدراكه لتأثير هذا السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله حقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم.

(3) وعي الضمير:

ويعني هذا البعد سلوك العامل التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة.

(4) الروح الرياضية:

بمعنى تحمل أوضاع العمل السيئة، وهو ما يعكس مدى استعداد العامل لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التي يتعرض لها في مكان العمل، التي لا تخلو منها أي وظيفة، وذلك دون أي شكوى.

(5) السلوك الحضاري:

ويشير إلى السلوك أو النشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة أنشطتها كافة.

تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى الثقة التنظيمية للعاملين في الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر؟
- ما مجالات الثقة التنظيمية للعاملين في الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر؟
- ما ترتيب أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يتبناها العاملون في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة؟

- ما طبيعة اتصالات ما قبل الأزمات (اتصالات إدارة القضايا) بالشركات الخاصة العائلية عينة الدراسة (من حيث طبيعة المؤشرات التي تنذر بالأزمات، وأساليب رصدها، ومرحلة التدخل للتعامل معها)؟

- ما طبيعة اتصالات أثناء الأزمات بالشركات الخاصة العائلية عينة الدراسة (من حيث الفئات الجماهيرية التي تتواصل معها أثناء الأزمة، والوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور، والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمة)؟

فروض الدراسة:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين وثقتهم التنظيمية.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين ومعدل تبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية ومعدل تبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات إدارة القضايا في الشركات الخاصة من منظور العاملين بها وثقتهم التنظيمية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات إدارة القضايا في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها ومعدل تبنيم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات الأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها وثقتهم التنظيمية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات الأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها ومعدل تبنيم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمات في الشركات الخاصة العائلية وثقتهم التنظيمية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمات في الشركات الخاصة العائلية ومعدل تبنيم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

المفاهيم النظرية والإجرائية بالدراسة:

المفهوم	التعريف النظري	التعريف الإجرائي
عملية إدارة الأزمات	هي مجموعة الإجراءات المتخذة من قبل المنظمات، الموجهة للتوقع والتعامل والتعلم من الأزمات ³⁸ .	تحديد طبيعة اتصالات ما قبل الأزمات (اتصالات إدارة القضايا) بالشركات الخاصة العائلية - عينة الدراسة - من حيث طبيعة المؤشرات التي تنذر بالأزمات، وأساليب رصدها، ومرحلة التدخل للتعامل معها، وأيضًا طبيعة اتصالات أثناء الأزمات من حيث الفئات الجماهيرية التي تتواصل معها إدارة الشركات أثناء الأزمة، والوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور، والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمة، وأخيرًا تقييم العاملين بهذه الشركات بمدى فئات جماعات المصالح لهذه العملية.

المفهوم	التعريف النظري	التعريف الإجرائي
الشركات العائلية	هي الشركات التي تسيطر فيها عائلة واحدة على القوة التصويتية، وعلى اتخاذ القرار الاستراتيجية بالشركة، وكذلك تحديد التوجهات العامة لها ³⁹ .	الشركات المصرية التي تتوافر بها الخصائص الآتية: تملكها عائلة واحدة، والمديرون التنفيذيون من العائلة نفسها، ومواردها المالية عائلية.
الثقة التنظيمية	تلك التوقعات الإيجابية التي يحملها العاملون تجاه نوايا وسلوكيات مختلف أعضاء المنظمة بناء على الأدوار التنظيمية والعلاقات والخبرات ومدى اعتماد بعضهم على بعض ⁴⁰ .	قياس مستوى الثقة التنظيمية لعينة العاملين في الشركات الخاصة العائلية التي اتفقت غالبية الدراسات السابقة في هذا المجال على أنهم ثلاثة مستويات: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل، ولكل بعد منهم عدد من الجمل التي تقيسه، إضافة إلى تحديد مجالات ثقتهم التنظيمية الأربعة الرئيسية التي اتفقت عليها غالبية الدراسات السابقة، وهي: السياسات الإدارية، والقيم التنظيمية، والإبداع، وتحقيق الذات، وتوافر المعلومات، ولكل مجال منهم أيضًا عدد من الجمل التي تقيسه.
سلوكيات المواطنة التنظيمية	مجموعة تصرفات يقوم بها العامل، لا تخضع للنظام الرسمي، ولكنها تسهم بشكل كبير في تحقيق الغايات والأهداف التي أنشأت من أجلها المنظمة ⁴¹ .	قياس مدى تبني عينة العاملين بالشركات الخاصة العائلية لأب عادات سلوكيات المواطنة التنظيمية الخمس الرئيسية التي اتفقت عليها غالبية الدراسات السابقة في هذا المجال، وتشمل: الكياسة، والإيثار، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير.

التصميم المنهجي للدراسة:

نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تتجه إلى وصف الظاهرة التي ندرسها كما هي في الظروف التي توجد بها⁴²، حيث تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الكيفية التي تؤثر بها اتصالات إدارة الأزمات بالشركات الخاصة العائلية، وعلاقة ذلك بمستوى ثقة العاملين في إدارة تلك الشركات وبتبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

منهج الدراسة:

منهج المسح، وهو تصميم بحثي يهدف إلى جمع البيانات من عديد من الأفراد خلال فترة زمنية محددة، وهي عبارة عن بيانات كمية تتعلق بمجموعة من المتغيرات يهدف الباحث إلى دراستها⁴³، وتم ذلك من خلال جمع البيانات حول تقييم العاملين لاتصالات إدارة الأزمات بشركتهم وعلاقة ذلك بمستوى ثقتهم في إدارة هذه الشركات وبتبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

أدوات جمع البيانات:

صحيفة الاستقصاء التي طبقت مع عينة من العاملين بالإدارات بعدد من الشركات الخاصة العائلية التابعة للقطاعات الخدمي والإنتاجي العاملة في مصر. مجتمع الدراسة وعينتها:

جميع العاملين في المنظمات الخدمية والإنتاجية الخاصة العائلية العاملة في مصر، وتم سحب عينة متاحة مكونة من (10) شركات، وعينة متاحة قوامها (200) مفردة من العاملين في الإدارات المتنوعة بالشركات عينة الدراسة، بواقع (20) مفردة بكل شركة، وتنوعت هذه القطاعات ما بين: إدارة الإنتاج، وإدارة التخطيط، وإدارة العلاقات العامة، وإدارة التسويق، والإدارة المالية، وإدارة الشؤون القانونية، وإدارة التدريب، وإدارة الأمن، وذلك لتوصيف اتصالات إدارة الأزمات في هذه الشركات وتأثيرها في تحديد مستوى ثقة العاملين وممارستهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

يوضح الجدول الآتي قائمة بأسماء هذه الشركات:

جدول رقم (1) قائمة بأسماء الشركات الخاصة العائلية عينة الدراسة

الشركات التابعة للمقطاع الخدمي	الشركات التابعة للمقطاع الإنتاجي
-مجموعة معمار المرشدي -بلقيس للسياحة -مجموعة الشبراوي	-السويدي إليكتريك -مؤسسة مصطفى السلاب -العربي جروب -لابوار إحدى شركات مجموعة صلاح دياب -الحرمين جروب -مجموعة غبور للسيارات -سيراميكا كيلوباترا إحدى شركات مجموعة أبو العينين

جدول رقم (2) خصائص عينة الدراسة

خصائص العينة		ك	%
النوع	ذكور	115	57.5%
	إناث	85	42.5%
السن	من 25 لأقل من 40	76	38%
	من 40 لأقل من 55	95	47.5%
	من 55 فأكثر	29	14.5%
عدد سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	74	37%
	من 10 سنوات لأقل من 25 سنة	83	41.5%
	25 سنة فأكثر	43	21.5%
المؤهل الدراسي	دراسات عليا	48	24%
	مؤهل جامعي	137	68.5%
	مؤهل أقل من جامعي	15	7.5%

اختبار الصدق والثبات:

لتحقيق الصدق والثبات في صحيفة الاستقصاء قامت الباحثة بما يلي:

- مراجعة المشكلة البحثية والتساؤلات المطروحة للبحث بما يفيد في تحديد البيانات المطلوب جمعها.

- تقسيم الأسئلة إلى أجزاء متتابعة تتابعًا منطقيًا، بحيث يغطي كل جزء نقطة معينة في البحث ويفي بأهدافها. الجزء الأول يتعلق بالجوانب المتنوعة في عملية اتصالات إدارة الأزمات بالشركات، والجزء الثاني من الاستمارة يتعلق بتحديد أبعاد مستوى الثقة التنظيمية ومجالاتها، والجزء الثالث من الاستمارة يتعلق بتحديد معدل تبني المبحوثين لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث تمت صياغة عدة جمل تعبر عن هذه الأبعاد، والجزء الرابع من الاستمارة يتعلق ببيانات الشركة ذاتها (الاسم، وطبيعة نشاطها)، وبالبيانات الشخصية للمبحوثين (النوع، وعدد سنوات الخبرة، والسن، والمؤهل).

- إعداد نسخ من صحيفة الاستقصاء في صورتها الأولية، وعرضها على أساتذة الإعلام ومناهج البحث للتأكد من صدق أداة القياس في قياسها متغيرات الدراسة، وأجرت الباحثة التعديلات في المقاييس بالإضافة، أو الحذف، أو إعادة الصياغة بعد تجميع ملاحظات الأساتذة المحكمين.

- وضع بعض الأسئلة التأكيدية، والتأكد من صدق إجابة المبحوثين عليها.

- إجراء اختبار قبلي لصحيفة الاستقصاء على عينة قوامها (20) مبحوثًا؛ أي 10٪ من العينة المختارة، وذلك للتعرف على إذا كان هناك تعديلات في بعض الأسئلة، فضلًا عن التعرف على مدى فهم المبحوثين للأسئلة والألفاظ المستخدمة في الصحيفة، ودرجة وضوحها، والوقت الذي تستغرقه عملية جمع البيانات والملاحظات والتعليقات المختلفة على جميع جوانب الصحيفة؛ وذلك للتأكد من صدقها وصلاحياتها في قياس الجوانب المختلفة التي وضعت الصحيفة لقياسها.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد الانتهاء من جمع البيانات اللازمة للدراسة، تم إدخالها -بعد ترميزها- إلى الحاسب الآلي، ثم جرت معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" والمعروف باسم SPSS اختصارًا لـ: Statistical Package for the Social Sciences (Version 23)، وذلك باللجوء إلى المعاملات والاختبارات والمعالجات الإحصائية الآتية:

- 1- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.
 - 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
 - 3- حساب الوزن النسبي للبيانات المقاسة علي مقياس ليكرت، وذلك عن طريق حساب المتوسط الحسابي لها، ثم ضرب النتائج $100 \times$ ، ثم قسمة الناتج علي الحد الأقصى لدرجات المقياس.
 - 4- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة شدة العلاقة الارتباطية واتجاهها بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio)، وقد عُدَّت العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من 0.4، ومتوسطة ما بين 0.4-0.7، وقوية إذا بلغت 0.7 فأكثر.
 - 5- اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent-Samples T-Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطين حسابيين لمجموعتين مستقلتين من الحالات المدروسة في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).
 - 6- تحليل التباين ذو البعد الواحد (One way Analysis of Variance) المعروف اختصارًا باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من الحالات المدروسة في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).
- وقد تم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95% فأكثر، أي عند مستوى معنوية 0.05 فأقل.

نتائج الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بالثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة:

(1) مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة:

استهدفت الدراسة الإجابة على التساؤل الأول وهو: "ما مستوى الثقة التنظيمية للعاملين في الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر؟ وتطلب الوصول لإجابة على هذا التساؤل جمع البيانات الآتية: الأوزان النسبية لأبعاد مستوى الثقة التنظيمية من منظور المبحوثين بالعينة، وآراء المبحوثين في العبارات المعبرة عن كل بعد من أبعاد مستوى الثقة التنظيمية؛ فجاءت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (3) الأوزان النسبية لأبعاد مستويات الثقة التنظيمية من منظور المبحوثين بالعينة (ن=200)

مستوى الثقة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
الثقة في زملاء العمل	12.30	82%
الثقة في الإدارة العليا	11.29	75.3%
الثقة في المشرفين	8.70	58%

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن بُعد الثقة في زملاء العمل شغل الترتيب الأول من أبعاد مستوى الثقة التنظيمية للمبحوثين بعينة الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (82%)، حيث ذكر المبحوثون أن علاقتهم الخاصة بزملائهم في العمل تجعلهم يشتركون في المشاعر والأمال بحرية بوزن نسبي (83,8%)، وعندما يطرحون مشاكلهم على بعضهم البعض يستجيبون باهتمام، ويضحون من أجل بعض عند الحاجة لذلك بوزن نسبي (81,8%) لكلاهما.

- جاء بُعد الثقة في الإدارة العليا في الترتيب الثاني لأبعاد مستوى الثقة التنظيمية للمبحوثين بعينة الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (75,3%)، حيث ذكر المبحوثون أنهم يشعرون بالأمان مع الإدارة العليا لأن لديها القدرة على التنبؤ والتوافق مع التغييرات التي تحدث في بيئة العمل بوزن نسبي (76%)، وتتخذ القرارات

الجيدة المتعلقة بالعمل بوزن نسبي (3,74%)، وقراراتها تتسم بالعدالة بوزن نسبي (2,74%).

- أما بُعد الثقة في المشرفين فجاء في الترتيب الثالث والأخير لأبعاد مستوى الثقة التنظيمية للمبحوثين بعينة الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (58%)، حيث ذكر المبحوثون أنهم يشعرون بالراحة تجاه قرارات مشرفيهم في العمل كونهم يتصرفون بطريقة عادلة بوزن نسبي (7,59%)، ولأنهم ينظرون للعمل باحترافية وتفانٍ، ولا يرون أي سبب للشك بتوصيات وتقارير متابعة مشرفيهم المتعلقة بالأداء بوزن نسبي (57%) لكلاهما.

وبإدخال المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين على النتائج السابقة اتضح ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لنوعهم (ذكور أو إناث) في مستوى ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ت= 1.046 ، -1.690 ، 1.000)، و(مستوى المعنوية = .297 ، .093 ، .319).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لعمرهم في مستوى ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف=1.575 ، .322 ، .888)، و(مستوى المعنوية = .210 ، .725 ، .413).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لعدد سنوات خبرتهم في مستوى ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف=1.301 ، .030 ، .404)، و(مستوى المعنوية = .275 ، .970 ، .668).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لمستوى تعليمهم في مستوى ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف=3.149 ، 219، 1.170)، و(مستوى المعنوية = .803 ، .045 ، .313).

(2) مجالات الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة:

استهدفت الدراسة الإجابة على التساؤل الثاني، وهو: "ما مجالات الثقة التنظيمية للعاملين في الشركات الخاصة العائلية العاملة في مصر؟"، وتطلب الوصول لإجابة على هذا التساؤل جمع البيانات الآتية: الأوزان النسبية لمجالات الثقة التنظيمية من منظور المبحوثين بالعينة، وآراء المبحوثين في العبارات المعبرة عن كل مجال من مجالات الثقة التنظيمية، فجاءت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (4) الأوزان النسبية لمجالات الثقة التنظيمية

من منظور المبحوثين بالعينة (ن=200)

المجالات	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
القيم التنظيمية	14.66	69.8%
السياسات الإدارية	18.83	69.7%
الإبداع	14.89	62%
توافر المعلومات	10.35	57.5%

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن مجال الثقة في السياسات الإدارية شغل الترتيب الأول من مجالات الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (69,8%)، حيث ذكر المبحوثون أن السياسات الإدارية المطبقة بالمنظمة تتيح إمكانية وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بوزن نسبي (71%)، كما تتيح لهم فرصة المشاركة في مناقشة مشكلات العمل قبل اتخاذ القرار، وتقدير العاملين ومنحهم المكافآت المناسبة بوزن نسبي (70,7%) لكلاهما، والمشاركة في تحديد احتياجاتهم التدريبية بوزن نسبي (70,5%)، فهم يعملون في ظل نظم إدارية واضحة بوزن نسبي (70,3%)، وتتسم بالمرونة بصورة تضمن مصلحة الجميع، كما تشمل أساليب تقييم الأداء في هذه النظم جميع مهام العمل بالشركات بوزن نسبي (68,7%) لكلاهما.
- جاء مجال الثقة في القيم التنظيمية في الترتيب الثاني لمجالات الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (69,7%)، حيث ذكر المبحوثون أن إدارة شركاتهم تتيح مساحة لتشجيع التفاضل المحمود بين العاملين بوزن نسبي (71,3%)، وتمنحهم حرية التصرف بطرق تبين أنهم في موقع المسؤولية

(2,69%)، وتعزز لديهم مفهوم احترام الوقت بوزن نسبي (8,68%)، وتبذل جهودًا كبيرة في تطوير قدراتهم بوزن نسبي (7,68%).

- أما الإبداع وتحقيق الذات فجاء في الترتيب الثالث لمجالات الثقة التنظيمية للعاملين بعينة الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (2,62%)، حيث ذكر المبحوثون أن إدارة شركاتهم تعمل على تنمية جوانب القوة ومعالجة جوانب الضعف في أدائهم بوزن نسبي (3,63%)، وتتيح لهم مساحة لتداول الأفكار والتعبير عن الآراء المختلفة بوزن نسبي (2,62%)، وتتسق مع الخبراء والمختصين لتدريبهم بوزن نسبي (5,61%)، كما تهتم بالمبادرات الذاتية لإنتاج الأعمال الإبداعية بوزن نسبي (2,61%)، وتحرص على ترسيخ مبدأ التعلم الذاتي لضمان استمرارية التطوير التنظيمي بوزن نسبي (1,61%).

- أخيرًا جاء مجال توافر المعلومات في الترتيب الرابع لمجالات الثقة التنظيمية للعاملين بعينة الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (5,57%)، حيث ذكر المبحوثون أن المعلومات المتاحة بشركاتهم تتسم بالدقة والمصداقية، وأنه يتم تحديث نظم المعلومات باستمرار بوزن نسبي (8,58%) لكلاهما، كما توفر إدارة شركاتهم المعلومات الشاملة اللازمة لأداء عملهم بوزن نسبي (7,57%)، وأيضًا تستخدم إدارة شركاتهم الوسائل التكنولوجية المختلفة للتواصل مع العاملين بوزن نسبي (7,57%)، وتوفر قنوات اتصال مفتوحة تساعد على تدفق المعلومات في كل الاتجاهات بوزن نسبي (8,56%).

وبإدخال المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين على النتائج السابقة اتضح ما يلي:

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة تبعًا لنوعهم في أحد مجالات ثقتهم التنظيمية فقط، وهي: السياسات الإدارية، وهو ما توضحه قيمة (ت= 2.548)، و(مستوى المعنوية= 0.012)، حيث إن الإناث أكثر ثقة في مجال السياسات الإدارية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعًا لعمرهم في مجالات ثقتهم التنظيمية الأربعة، وهو ما توضحه قيمة (ف= 1.294، 1.317، 1.199، 152.)، و(مستوى المعنوية= 270، 276، 304، 859.).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعًا لعدد سنوات خبرتهم في مجالات ثقتهم التنظيمية الأربعة، وهو ما

توضحه قيمة (ف=059، .985، .512، .087)، و(مستوى المعنوية= 943.، 375.، 600.، 917.).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لمستوى تعليمهم في مجالين فقط من مجالات الثقة التنظيمية هما السياسات الإدارية والإبداع وتحقيق الذات، وهو ما توضحه قيمة (ف=5.407، 6.281)، و(مستوى المعنوية= .005، .002)، حيث إن العاملين الحاصلين على مؤهلات متوسطة أكثر ثقة في مجالي السياسات الإدارية والإبداع وتحقيق الذات مقارنة ببقية الفئات بعينة الدراسة.

بناء على النتائج السابقة تثبت صحة الفرض الأول للدراسة جزئياً ونصه: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين وثقتهم التنظيمية".

ثانياً: النتائج المتعلقة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية

محل الدراسة:

استهدفت الدراسة الإجابة على التساؤل الثالث، وهو: "ما ترتيب أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يتبناها العاملون في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة؟"، وتطلب الوصول لإجابة على هذا التساؤل جمع البيانات الآتية: الأوزان النسبية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من منظور المبحوثين بالعينة، وآراء المبحوثين في العبارات المعبرة عن كل بعد، فجاءت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (5) الأوزان النسبية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

من منظور المبحوثين بالعينة (ن=200)

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
بعد الإيثار	11.96	79.7%
بعد الروح الرياضية	11.87	79.1%
بعد الكياسة	11.16	74.4%
بعد السلوك الحضاري	5.95	66.1%
بعد وعي الضمير	7.76	64.7%

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن بُعد الإيثار شغل الترتيب الأول لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (79,7%)، حيث ذكر المبحوثون أن زملاءهم في العمل يساعدهم عندما يكون لديهم عمل كبير بوزن نسبي (80,5%)، وعندما يتغيرون عن العمل بوزن نسبي (80,2%)، كما أنهم يتجنبون التسبب في أي مشكلة لبعضهم البعض في العمل بوزن نسبي (80%)، ودائماً على استعداد لمساعدة العاملين الجدد على التكيف مع بيئة العمل بوزن نسبي (79,3%).
- أما بُعد الروح الرياضية فجاء في الترتيب الثاني لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (79,1%)، حيث ذكر المبحوثون أنهم يحضرون بنشاط جميع اجتماعات الشركة بوزن نسبي (79,8%)، وأنهم يصلون إلى عملهم في وقت مبكر بوزن نسبي (79,3%)، ويتكيفون مع التغيرات التي تطرأ في مكان العمل بوزن نسبي (78,2%)، ويحرصون على جودة الأداء بشكل كبير في العمل بوزن نسبي (78%).
- جاء بُعد الكياسة في الترتيب الثالث لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (74,7%)، حيث ذكر المبحوثون أن لديهم استعداداً للعمل خارج أوقات العمل الرسمية إن تطلب الأمر ذلك بوزن نسبي (76,7%)، وأن زملاءهم في العمل يتشاورون معهم قبل البدء في الأعمال المؤثرة على أعمال بعضهم البعض بوزن نسبي (76,2%)، وأنهم يحترمون حقوق بعضهم البعض بوزن نسبي (72,8%).
- في الترتيب الرابع جاء بُعد السلوك الحضاري من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (66,1%)، حيث ذكر المبحوثون أنهم يأخذون جميع المهام على محمل الجد وقليلًا ما يخطئون بوزن نسبي (67,5%)، وأنهم لا يتغيرون عن العمل إلا للضرورة القصوى بوزن نسبي (67,3%)، ويعملون دائماً على تطبيق نظم وقواعد وإجراءات العمل حتى إذا تطلب ذلك جهداً كبيراً لن يكافأوا عليه بوزن نسبي (63,5%).
- وأخيراً جاء بُعد وعي الضمير في الترتيب الخامس لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وذلك بوزن نسبي (64,7%)، حيث ذكر المبحوثون أنهم يشعرون بأن من الواجب عليهم العمل بجد حرصاً على كسب راتبهم بصدق بوزن نسبي (66,3%)، ويحرصون على نشر الأخبار الجيدة عن الشركة، كما أنهم على استعداد للوقوف دفاعاً عن سمعة الشركة بوزن نسبي

(64,8%) لكلاهما، ولذلك يقدمون اقتراحات بناءة يمكن أن تحسن من عمليات الشركة بوزن نسبي (62,7%).

وبإدخال المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين على النتائج السابقة اتضح ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لنوعهم في تبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كافة، وهو ما توضحه قيمة (ت= 711.، 1.040، 438.، 1.606، -135.)، و(مستوى المعنوية= 893.، 110.، 662.، 299.، 478.).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لعمرهم في مجالات ثقتهن التنظيمية الأربعة، وهو ما توضحه قيمة (ف= 4.104، 1.297، 2.984، 1.751، 2.433.)، و(مستوى المعنوية= 018.، 090.، 176.، 053.، 276.).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لعدد سنوات خبرتهم في تبني بُعد واحد فقط من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو بُعد الروح الرياضية، وهو ما توضحه قيمة (ف= 5.372) و(مستوى المعنوية= 005.)، حيث إن العاملين من أصحاب الخبرة المتوسطة أكثر تبنيًا لبُعد الروح الرياضية مقارنة ببقية الفئات بعينة الدراسة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الشركات الخاصة العائلية بعينة الدراسة تبعاً لمستوى تعليمهم في تبني أبعاد السلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف= 1.206، 285.، 1.452، 571.، 1.056.)، و(مستوى المعنوية= 350.، 566.، 237.، 752.، 302.).

بناء على النتائج السابقة لم تثبت صحة الفرض الثاني للدراسة، ونصه: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين وتبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

وعند اختبار طبيعة العلاقة بين كل من أبعاد مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية ومجالاتها من جانب، وممارستهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر، اتضح ما يلي:

جدول رقم (6) العلاقة بين كل من أبعاد مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية ومجالات ثقتهم التنظيمية من جانب، وممارستهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

بعد وعي الضمير	بعد السلوك الحضاري	بعد الروح الرياضية	بعد الكياسة	بعد الإيثار		
**0.584	**0.675	**0.515	**0.669	**0.527	معامل بيرسون	الثقة في الإدارة العليا
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية	
**0.521	**0.606	0.131	**0.349	*0.155	معامل بيرسون	الثقة في المشرفين
0.000	0.000	0.064	0.000	0.028	مستوى المعنوية	
**0.544	**0.615	**0.375	**0.599	**0.380	معامل بيرسون	الثقة في زملاء العمل
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية	
**0.345	**0.195	*0.145	0.036	0.117	معامل بيرسون	السياسات الإدارية
0.000	0.006	0.041	0.615	0.099	مستوى المعنوية	
**0.783	**0.914	**0.655	**0.772	**0.652	معامل بيرسون	القيم التنظيمية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية	
**0.584	**0.573	*0.165	**0.345	*0.172	معامل بيرسون	توافر المعلومات
0.000	0.000	0.019	0.000	0.015	مستوى المعنوية	
**0.623	**0.397	0.032	**0.216	0.021	معامل بيرسون	الإبداع وتحقيق الذات
0.000	0.000	0.657	0.002	0.770	مستوى المعنوية	

* دال عند مستوى معنوية 0.05

** دال عند مستوى معنوية 0.01

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بعدي ثقة العاملين بالشركات الخاصة العائلية في الإدارة العليا وزملاء العمل كما توضح قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، وتبينهم لكل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث إنه: كلما ارتفع مستوى ثقة العاملين في الإدارة العليا وزملاء العمل ارتفع معدل تبنيهم لأبعاد ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الآتية: السلوك الحضاري، والكياسة، ووعي الضمير، والإيثار، والروح الرياضية.

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد ثقة العاملين بالشركات الخاصة العائلية في المشرفين كما توضح قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، وتبينهم لغالبية أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث إنه: كلما ارتفع مستوى ثقة العاملين في

المشرفين ارتفع معدل تبنيهم لأبعاد ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الآتية فقط: السلوك الحضاري، ووعي الضمير، والكياسة، والإيثار.

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين ثقة العاملين بالشركات الخاصة العائلية في مجالي القيم التنظيمية وتوافر المعلومات وتبنيهم لكل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إنه: كلما ارتفع مستوى ثقة العاملين في مجالي القيم التنظيمية وتوافر المعلومات ارتفع معدل تبنيهم لأبعاد ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الآتية: السلوك الحضاري، ووعي الضمير، والكياسة، والروح الرياضية، والإيثار.

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين ثقة العاملين بالشركات الخاصة العائلية في مجالي السياسات الإدارية والإبداع وتحقيق الذات وتبنيهم لبعض أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إنه: كلما ارتفع مستوى ثقة العاملين في هذين المجالين ارتفع معدل تبنيهم لأبعاد ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الآتية فقط: ووعي الضمير، والسلوك الحضاري، والروح الرياضية (في حالة مجال السياسات الإدارية)، والكياسة (في حالة مجال الإبداع).

بناء على النتائج السابقة تثبت صحة الفرض الثالث للدراسة جزئياً، ونصه: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية وتبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

ثالثاً: النتائج المتعلقة بتوصيف طسعة اتصالات إدارة الأزمات بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة وعلاقة ذلك بمستوى الثقة التنظيمية للعاملين وتبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

❖ **توصيف عام للأزمات التي تعرضت لها الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة:**
(1) أجمع المبحوثون بعينة الدراسة (100%) أن شركاتهم تعرضت لأزمات خلال السنوات الأخيرة.

(2) أوضح غالبية المبحوثين بعينة الدراسة (79%) أن الأزمات الاقتصادية ثم العمالية أبرز أنواع الأزمات التي تعرضت لها شركاتهم في السنوات الأخيرة، وأشاروا إلى أن هذه الأزمات هي إحدى توابع الكارثة الطبيعية الممثلة في انتشار وباء فيروس كورونا المستجد، وتمثلت غالبيتها في انخفاض أرباح الشركات، وتوقف صرف نسبة العاملين من الأرباح، وتخفيض الرواتب إلى النصف، والاستغناء عن بعض العمالة... وبفارق كبير جاءت الأزمات

الإعلامية في الترتيب الثالث بنسبة (10,5%) من إجمالي العينة، ثم البيئية (4%)، والتشريعية (3,5%)، والتكنولوجية (2%)، والسياسية (1%). (3) أشار نصف الباحثين بعينة الدراسة (53%) أن هذه الأزمات آثارها طويلة ومستمرة حتى الآن، في حين ذكر بقية الباحثين بعينة الدراسة أن هذه الأزمات وآثارها لم تستمر إلا مدة متوسطة تتراوح ما بين أسبوع لعدة شهور بنسبة (27%) من العينة، أو مدة قصيرة -أقل من أسبوع - بنسبة (20%) من العينة. وعند اختبار طبيعة العلاقة بين مدة استمرار الأزمة من جانب وكل من مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية ومجالات ثقتهم ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر، اتضح ما يلي:

جدول رقم (7) طبيعة العلاقة بين مدة استمرار الأزمة من جانب وكل من مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية ومجالات ثقتهم ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	2 197	36.032	2.195	13.55	40	مدة قصيرة	
			4.171	7.96	54	مدة متوسطة	
			3.503	12.13	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	26.631	3.661	12.33	40	مدة قصيرة	
			3.634	8.33	54	مدة متوسطة	
			3.500	7.53	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	20.535	677.	14.55	40	مدة قصيرة	
			4.373	9.89	54	مدة متوسطة	
			3.804	12.68	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	17.272	4.982	22.95	40	مدة قصيرة	
			6.676	14.74	54	مدة متوسطة	
			7.471	19.36	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	42.038	5.012	17.72	40	مدة قصيرة	
			4.902	10.48	54	مدة متوسطة	
			5.515	12.20	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	13.244	5.239	13.80	40	مدة قصيرة	
			4.781	9.93	54	مدة متوسطة	
			4.640	9.26	106	مدة طويلة	

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	2 197	20.809	4.751	20.13	40	مدة قصيرة	الإبداع
			5.703	12.93	54	مدة متوسطة	
			6.216	13.91	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	111.646	1.439	14.28	40	مدة قصيرة	بعد الإيثار
			3.424	7.52	54	مدة متوسطة	
			3.943	11.80	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	49.867	3.201	12.96	40	مدة قصيرة	بعد الكياسة
			3.368	7.41	54	مدة متوسطة	
			3.623	11.45	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	107.760	1.266	14.19	40	مدة قصيرة	بعد الروح الرياضية
			3.554	7.56	54	مدة متوسطة	
			3.942	11.55	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	43.421	2.104	7.26	40	مدة قصيرة	بعد السلوك الحضاري
			2.277	4.15	54	مدة متوسطة	
			2.110	4.90	106	مدة طويلة	
0.000	2 197	23.884	3.447	9.25	40	مدة قصيرة	بعد وعي الضمير
			2.833	5.89	54	مدة متوسطة	
			3.199	6.35	106	مدة طويلة	

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مدة استمرار الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها ومستوى ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إنه كلما كانت مدة استمرار هذه الأزمات قصيرة كلما ارتفع مستوى ثقة العاملين في كل من الإدارة العليا وزملاء العمل والمشرفين.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مدة استمرار الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها ومجالات ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إنه كلما كانت مدة استمرار هذه الأزمات قصيرة كلما ارتفعت ثقة العاملين في كل من المجالات الآتية: السياسات الإدارية، والقيم التنظيمية، والإبداع وتحقيق الذات، وتوافر المعلومات.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مدة استمرار الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها وتبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إنه كلما كانت مدة استمرار هذه الأزمات قصيرة كلما ارتفع معدل تبني العاملين للأبعاد الآتية: سلوكيات المواطنة التنظيمية، والإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير.

❖ توصيف مرحلة اتصالات ما قبل الأزمة (اتصالات إدارة القضايا) في الشركات

الخاصة العائلية محل الدراسة:

استهدفت الدراسة الإجابة على التساؤل الرابع، ونصه: "ما طبيعة اتصالات ما قبل الأزمات (اتصالات إدارة القضايا) بالشركات الخاصة العائلية عينة الدراسة (من حيث طبيعة المؤشرات التي تنذر بالأزمات، وأساليب رصدتها، ومرحلة التدخل للتعامل معها)؟"، وتطلب الوصول لإجابة على هذا التساؤل جمع البيانات الآتية:

(1) أوضح غالبية الباحثين بعينة الدراسة (79%) أنه غالبًا ما تكون هناك مؤشرات تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية، في مقابل نسبة محدودة لم تتجاوز (21%) منهم ذكروا أنه لا توجد مثل هذه المؤشرات.

(2) طبيعة المؤشرات التي تنذر بالأزمات:

جدول رقم (8)

طبيعة المؤشرات التي تنذر بوقوع أزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها

طبيعة هذه المؤشرات	ك	%
إشارات مادية	74	46.9%
إشارات خارجية	50	31.6%
إشارات داخلية غير مادية	34	21.5%
الإجمالي	158	100%

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن المؤشرات المادية جاءت في مقدمة المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها، ممثلة في تراجع أرباح الشركات كما ذكر الباحثون في لقاءهم مع الباحثة وذلك بنسبة (46,9%)، يليها المؤشرات خارجية المنشأ (مصدرها البيئة الخارجية للشركات) وذلك بنسبة (31,6%)، وتمثلت في تناول الإعلام السلبى لأخبار الشركات بنسبة (20,2%)، وشكاوى العملاء من انخفاض جودة المنتج/ الخدمة بنسبة (11,4%)، وأخيرًا جاءت المؤشرات داخلية المنشأ

(مصدرها البيئة الداخلية للشركات)، وذلك بنسبة (21,5%)، وتمثلت في ازدياد معدل غياب العاملين بالشركات بنسبة (14,5%)، وزيادة نسبة الخلافات داخل الشركة بين أعضائها بنسبة (3,8%)، وانخفاض مستوى جودة أداء العاملين بالشركات بنسبة (3,2%).

وعند اختبار طبيعة العلاقة بين طبيعة المؤشرات التي تنذر بالأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر اتضح ما يلي:

جدول رقم (9) العلاقة بين طبيعة المؤشرات التي تنذر بالأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالات ثقتهم ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	2 197	11.744	4.515	11.09	34	إشارات داخلية غير مادية	الثقة في الإدارة العليا
			1.002	13.85	74	إشارات مادية	
			3.783	11.88	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	32.159	2.622	13.18	34	إشارات داخلية غير مادية	الثقة في المشرفين
			3.538	7.80	74	إشارات مادية	
			3.772	7.88	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	10.401	861.	14.43	34	إشارات داخلية غير مادية	الثقة في زملاء العمل
			1.098	14.35	74	إشارات مادية	
			3.980	12.56	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	28.339	1.286	24.74	34	إشارات داخلية غير مادية	السياسات الإدارية
			6.301	21.53	74	إشارات مادية	
			7.243	15.32	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	24.707	5.456	17.68	34	إشارات داخلية غير مادية	القيم التنظيمية
			4.971	17.42	74	إشارات مادية	
			4.723	10.62	50	إشارات خارجية	

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	2 197	21.200	4.220	15.35	34	إشارات داخلية غير مادية	توافر المعلومات
			4.798	9.32	74	إشارات مادية	
			4.695	9.80	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	25.207	1.693	21.74	34	إشارات داخلية غير مادية	الإبداع
			6.134	14.35	74	إشارات مادية	
			6.400	13.68	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	174.880	3.367	7.62	34	إشارات داخلية غير مادية	بعد الإيثار
			1.360	14.28	74	إشارات مادية	
			700.	14.40	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	75.917	2.910	7.68	34	إشارات داخلية غير مادية	بعد الكياسة
			3.019	13.16	74	إشارات مادية	
			1.796	13.85	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	142.651	3.525	7.76	34	إشارات داخلية غير مادية	بعد الروح الرياضية
			1.453	14.16	74	إشارات مادية	
			808.	14.20	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	26.456	1.834	4.18	34	إشارات داخلية غير مادية	بعد السلوك الحضاري
			2.362	7.12	74	إشارات مادية	
			2.095	7.22	50	إشارات خارجية	
0.000	2 197	21.826	1.742	5.24	34	إشارات داخلية غير مادية	بعد وعي الضمير
			3.526	9.30	74	إشارات مادية	
			3.389	9.32	50	إشارات خارجية	

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها ومستوى ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إنه كلما كانت المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية ذات طبيعة مادية كلما ارتفع مستوى ثقة العاملين في الإدارة العليا، وكلما كانت طبيعة هذه المؤشرات داخلية غير مادية كلما ارتفع مستوى ثقة العاملين في المشرفين وزملاء العمل.

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها ومجالات ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إنه كلما كانت المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية ذات طبيعة داخلية غير مادية كلما ارتفعت ثقة العاملين في المجالات الأربعة.

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها ومعدل تبنينهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إنه كلما كانت المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية ذات طبيعة خارجية كلما ارتفع معدل تبني العاملين لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كافة.

(3) نوعية الأساليب المستخدمة في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات:

جدول رقم (10) نوعية الأساليب المستخدمة في رصد المؤشرات

التي تنذر بوقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة

الأساليب	ك	%
غير علمية	82	51.9%
علمية	76	48.1%
الإجمالي	158	100%

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

جاءت الأساليب غير العلمية في مقدمة الأساليب التي تستخدمها هذه الشركات في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها وذلك بنسبة (51,9%)، وتمثلت في - تبعاً لما ذكره المبحوثون أثناء لقاءهم مع الباحثة - عقد اجتماعات دورية

لرصد ومتابعة ما يحدث في قطاعات الشركة المختلفة بنسبة (31%)، والاجتماعات الخاصة بتحليل شكاوى ومقترحات العمال والعملاء بنسبة (3,20%)، وجمع معلومات غير رسمية عما يحدث للمنافسين من تغيرات بنسبة (6,0%)، ثم الأساليب العلمية التي تستخدمها هذه الشركات في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها وذلك بنسبة (1,48%)، وتمثلت في البحوث والدراسات الخاصة بقياس اتجاهات الجماهير الداخلية والخارجية بنسبة (4,30%)، ودراسات تحليل التغيرات التي تحدث في اتجاهات العملاء بنسبة (7,17%).

وعند اختبار طبيعة العلاقة بين نوعية الأساليب المستخدمة في رصد هذه المؤشرات التي تنذر بالأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيتهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر، اتضح ما يلي:

جدول رقم (11) العلاقة بين نوعية الأساليب المستخدمة في رصد المؤشرات التي تنذر بالأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالات ثقتهم ومعدل تبنيتهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	156	5.111	891.	13.82	76	أساليب علمية	الثقة في الإدارة العليا
			4.264	11.36	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	4.170	4.050	10.32	76	أساليب علمية	الثقة في المشرفين
			3.701	7.74	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	4.626	3.334	12.92	76	أساليب علمية	الثقة في زملاء العمل
			652.	14.66	82	أساليب غير علمية	
0.054	156	1.941	6.441	21.36	76	أساليب علمية	السياسات الإدارية
			7.247	19.23	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	5.503	6.000	13.62	76	أساليب علمية	القيم التنظيمية

مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
			4.603	18.28	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	4.294	5.325	12.53	76	أساليب علمية	توافر المعلومات
			4.563	9.15	82	أساليب غير علمية	
0.022	156	2.313	6.169	16.93	76	أساليب علمية	الإبداع
			6.438	14.61	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	5.681	1.340	14.21	76	أساليب علمية	بعد الإيثار
			4.152	11.46	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	5.842	4.194	10.78	76	أساليب علمية	بعد الكياسة
			1.730	13.72	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	5.528	4.090	11.42	76	أساليب علمية	بعد الروح الرياضية
			1.412	14.07	82	أساليب غير علمية	
0.000	156	4.265	2.627	5.71	76	أساليب علمية	بعد السلوك الحضاري
			2.015	7.29	82	أساليب غير علمية	
0.236	156	1.189	3.658	8.08	76	أساليب علمية	بعد وعي الضمير
			3.498	8.76	82	أساليب غير علمية	

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساليب المستخدمة من قبل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها ومستوى ثقافتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، فكلما كانت الأساليب المستخدمة من قبل الشركات الخاصة العائلية في رصد المؤشرات

التي تنذر بقرب وقوع الأزمات علمية كلما ارتفع مستوى الثقة التنظيمية للعاملين في الإدارة العليا والمشرفين، وكلما كانت هذه الأساليب غير علمية كلما ارتفع مستوى الثقة التنظيمية للعاملين في زملاء العمل.

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساليب المستخدمة من قبل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها ومجالات ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، فكلما كانت الأساليب المستخدمة من قبل الشركات الخاصة العائلية في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات علمية كلما ارتفعت ثقتهم التنظيمية للعاملين في مجال توافر المعلومات، والسياسات الإدارية، والإبداع وتحقيق الذات، وكلما كانت هذه الأساليب غير علمية كلما ارتفعت ثقتهم التنظيمية في مجال القيم التنظيمية.

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساليب المستخدمة من قبل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها ومعدل تبنينهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، فكلما كانت الأساليب المستخدمة من قبل الشركات الخاصة العائلية في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات غير علمية كلما ارتفع معدل تبني العاملين في هذه الشركات لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

(4) مرحلة تعامل الشركات الخاصة العائلية مع المؤشرات التي تنذر بوقوع أزمات:

جدول رقم (12) مرحلة تعامل الشركات الخاصة العائلية مع المؤشرات التي تنذر بأزمات

مرحلة التعامل	ك	%
تعامل مبكر	28	17.7%
تعامل متأخر	60	38%
لم يحدث أي تعامل معها	70	44.3%
الإجمالي	158	100%

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

أوضح ما يقرب من نصف الباحثين بعينة الدراسة (3,44%) أن شركاتهم لم تتعامل نهائيًا مع هذه المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات، يضاف إلى ذلك أن حوالي ثلث الباحثين بعينة الدراسة (38%) أشاروا إلى أن شركاتهم تعاملت في وقت متأخر مع هذه المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات (في مرحلة القضية الحالية والحاسمة)، وفي

مقابل ذلك ذكرت نسبة محدودة من المبحوثين (17,7%) أن شركاتهم تعاملت مبكرًا مع هذه المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات (في مرحلة القضية المحتملة والوشيكَة). وعند اختبار طبيعة العلاقة بين مرحلة تعامل الشركات الخاصة العائلية مع المؤشرات التي تنذر بالأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر اتضح ما يلي:

جدول رقم (13) العلاقة بين مرحلة تعامل الشركات الخاصة العائلية مع المؤشرات التي تنذر بالأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	2 197	12.681	979.	13.92	28	تعامل مبكر	الثقة في الإدارة العليا
			4.741	10.46	60	تعامل متأخر	
			3.338	12.40	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.003	2 197	40.107	903.	14.00	28	تعامل مبكر	الثقة في المشرفين
			4.005	8.42	60	تعامل متأخر	
			3.287	7.46	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	5.901	813.	14.50	28	تعامل مبكر	الثقة في زملاء العمل
			1.166	14.21	60	تعامل متأخر	
			3.492	13.09	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	121.724	1.180	25.22	28	تعامل مبكر	السياسات الإدارية
			1.295	24.75	60	تعامل متأخر	
			6.378	14.20	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	44.661	5.130	17.94	28	تعامل مبكر	القيم التنظيمية
			5.014	17.32	60	تعامل متأخر	
			1.319	8.54	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	39.601	1.101	17.21	28	تعامل مبكر	توافر المعلومات
			5.071	9.90	60	تعامل متأخر	
			4.293	8.94	70	لم يحدث أي تعامل معها	

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	2 197	29.827	1.833	21.61	28	تعامل مبكر	الإبداع
			6.292	16.80	60	تعامل متأخر	
			5.664	12.46	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	587.001	652.	14.46	28	تعامل مبكر	بعد الإيثار
			1.501	14.18	60	تعامل متأخر	
			1.219	6.18	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	121.490	1.961	13.68	28	تعامل مبكر	بعد الكياسة
			2.630	13.46	60	تعامل متأخر	
			1.170	6.46	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	523.399	736.	14.26	28	تعامل مبكر	بعد الروح الرياضية
			1.607	14.17	60	تعامل متأخر	
			1.031	6.21	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	41.978	2.086	7.37	28	تعامل مبكر	بعد السلوك الحضاري
			2.240	7.00	60	تعامل متأخر	
			790.0	3.43	70	لم يحدث أي تعامل معها	
0.000	2 197	29.993	2.887	10.20	28	تعامل مبكر	بعد وعي الضمير
			3.795	7.97	60	تعامل متأخر	
			981.0	5.00	70	لم يحدث أي تعامل معها	

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مرحلة تدخل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة للتعامل مع المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها، ومستوى ثقتهن التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، فكلما كان تدخل الشركات الخاصة العائلية مبكراً للتعامل مع المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها كلما ارتفع مستوى ثقتهن التنظيمية بكل من الإدارة العليا والمشرفين وزملاء العمل.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مرحلة تدخل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة للتعامل مع المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها، ومجالات ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، فكلما كان تدخل الشركات الخاصة العائلية مبكرًا للتعامل مع المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها كلما ارتفعت ثقتهم التنظيمية في المجالات الأربعة.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مرحلة تدخل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة للتعامل مع المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها، ومعدل تبنينهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، فكلما كان تدخل الشركات الخاصة العائلية مبكرًا للتعامل مع المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها كلما ارتفع معدل تبنينهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كافة.

بناء على النتائج السابقة تثبت صحة الفرضين الرابع والخامس للدراسة، ونصهما: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات إدارة القضايا في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها وثقتهم التنظيمية"، و"هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات إدارة القضايا في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها ومعدل تبنينهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

❖ توصيف مرحلة اتصالات أثناء الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة:

استهدفت الدراسة الإجابة على التساؤل الخامس، ونصه: "ما طبيعة اتصالات أثناء الأزمات بالشركات الخاصة العائلية عينة الدراسة (من حيث الفئات الجماهيرية التي تتواصل معها أثناء الأزمة، والوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور، والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمة)؟"، وتطلب الوصول لإجابة على هذا التساؤل جمع البيانات الآتية:

- (1) اتفق غالبية الباحثين بعينة الدراسة (94%) أن شركاتهم تتواصل مع أطراف الأزمة في مقابل نسبة محدودة لم تتجاوز (6%) شركاتهم لا تتواصل مع أطراف الأزمة.
- (2) طبيعة الفئات الجماهيرية التي تتواصل معها الشركات الخاصة العائلية أثناء الأزمات:

جدول رقم (14) طبيعة الفئات الجماهيرية التي تتواصل معها الشركات الخاصة العائلية أثناء الأزمات من منظور العاملين بها بعينة الدراسة

الفئات الجماهيرية	ك	%
المهتمين	14	7.4%
المتأثرين	42	22.3%
كل الفئات الجماهيرية	52	27.7%
المؤثرين	80	42.6%
الإجمالي	188	100%

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

أن الشركات الخاصة العائلية عندما تعرضت لأزمة غالبًا ما تتواصل مع فئة جماهيرية واحدة فقط أثناء الأزمة من وجهة نظر العاملين بالشركات وذلك بنسبة (3,72%)، وجاء في مقدمة هذه الأطراف: المؤثرين في الأزمة بنسبة (6,42%)، ثم المتأثرين بالأزمة بنسبة (3,22%)، وأخيرًا المهتمين بالأزمة بنسبة (4,7%)، في مقابل (7,27%) من إجمالي الباحثين بالعينة يعتقدون أن شركاتهم تتواصل مع كل الفئات السابقة أثناء الأزمات. وعند اختبار طبيعة العلاقة بين الفئات الجماهيرية التي تتواصل معها الشركات الخاصة العائلية أثناء الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر، اتضح ما يلي:

جدول رقم (15) العلاقة بين الفئات الجماهيرية التي تتواصل معها الشركات الخاصة العائلية أثناء الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد		
0.000	3 184	20.04	3.641	11.90	80	المؤثرين	الثقة في الإدارة العليا
			4.471	8.88	42	المتأثرين	
			864.	13.86	14	المهتمين	
			1,058	13.95	52	كل ما سبق	
0.000	3 184	297.2	1.705	6.33	80	المؤثرين	الثقة في المشرفين
			1,103	6.05	42	المتأثرين	
			3,995	12.57	14	المهتمين	
			825.	14.21	52	كل ما سبق	
0.000	3 184	9.911	3.634	12.75	80	المؤثرين	الثقة في زملاء العمل
			4,454	10.92	42	المتأثرين	
			756.	14.43	14	المهتمين	
			862.	14.48	52	كل ما سبق	
0.000	3 184	849.9	2,484	11.18	80	المؤثرين	السياسات الإدارية
			1,103	25.38	42	المتأثرين	
			1,167	25.14	14	المهتمين	
			1,501	25.46	52	كل ما سبق	
0.000	3 184	50.99	5,746	17.13	80	المؤثرين	القيم التنظيمية
			1,430	8.62	42	المتأثرين	
			5,908	15.14	14	المهتمين	
			3,726	18.86	52	كل ما سبق	
0.000	3 184	135.1	2,072	7.10	80	المؤثرين	توافر المعلومات
			4,218	8.67	42	المتأثرين	
			5,784	11.29	14	المهتمين	
			1,022	17.23	52	كل ما سبق	
0.000	3 184	146.8	2,680	9.90	80	المؤثرين	الإبداع
			6,197	14.48	42	المتأثرين	
			1,597	22.13	14	المهتمين	
			363.0	22.14	52	كل ما سبق	

مستوى المعنوية	درجتي الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	3 184	12.84	3.541	12.63	80	المؤثرين
			1.711	14.00	42	المتأثرين
			4.395	10.12	14	المهتمين
			0.756	14.43	52	كل ما سبق
0.000	3 184	31.85	3.673	12.33	80	المؤثرين
			2.260	13.67	42	المتأثرين
			3.529	7.88	14	المهتمين
			1.069	13.71	52	كل ما سبق
0.000	3 184	13.83	3.552	12.30	80	المؤثرين
			1.848	14.00	42	المتأثرين
			4.302	10.08	14	المهتمين
			363.	14.86	52	كل ما سبق
0.000	3 184	58.82	2.396	6.93	80	المؤثرين
			718.0	3.38	42	المتأثرين
			2.107	5.86	14	المهتمين
			1.447	8.05	52	كل ما سبق
0.000	3 184	41.35	874.0	4.54	80	المؤثرين
			3.497	9.33	42	المتأثرين
			3.527	6.14	14	المهتمين
			3.116	9.75	52	كل ما سبق

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الأطراف الجماهيرية التي تهتم الشركات الخاصة العائلية بالتواصل معها أثناء الأزمة من منظور العاملين بها، ومستوى ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إن ارتفاع معدل تواصل الشركات الخاصة العائلية مع كل أطراف الأزمة (المؤثرين، والمتأثرين، والمهتمين) يؤدي إلى ارتفاع مستوى ثقة العاملين بهذه الشركات في كل من الإدارة العليا وزملاء العمل والمشرفين.

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الأطراف الجماهيرية التي تهتم الشركات الخاصة العائلية بالتواصل معها أثناء الأزمة من منظور العاملين بها، ومجالات ثقتهم التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إن ارتفاع معدل تواصل الشركات الخاصة العائلية مع كل أطراف الأزمة يؤدي إلى ارتفاع ثقة العاملين بهذه الشركات في مجالات الثقة التنظيمية كافة.

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الأطراف الجماهيرية التي تهتم الشركات الخاصة العائلية بالتواصل معها أثناء الأزمة من منظور العاملين بها، ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما توضحه قيمة (ف) ومستوى المعنوية، حيث إن ارتفاع معدل تواصل الشركات الخاصة العائلية مع كل أطراف الأزمة يؤدي إلى ارتفاع معدل تبني العاملين بهذه الشركات كل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

(3) الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع أطراف الأزمة من منظور العاملين بها:

جدول رقم (16) الأوزان النسبية للوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع أطراف الأزمة من منظور المبحوثين بالعينة

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الوسائل الاتصالية
95.7%	5.74	الوسائل المسموعة المرئية
92.5%	11.10	الاتصال المباشر
91.2%	8.21	الأحداث الخاصة
87.5%	21.01	الوسائل المطبوعة
53.3%	12.80	الوسائل التفاعلية

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

-أن الشركات الخاصة العائلية تستخدم في المقام الأول الوسائل الاتصالية المسموعة المرئية في التواصل مع أطراف الأزمة من منظور العاملين بها وذلك بوزن نسبي (95,7%)، وهذه الوسائل هي بالترتيب: البرامج الإذاعية/ التليفزيونية بوزن نسبي (97,3%)، والأفلام التسجيلية بوزن نسبي (94%)، كما ذكر المبحوثون في لقاءهم مع الباحثة.

-جاءت وسائل الاتصال المباشر في الترتيب الثاني بوزن نسبي (92,5%)، وهذه الوسائل هي بالترتيب: جولات العمل الميدانية بوزن نسبي (92,9%)، والاجتماعات بوزن نسبي (91,8%)، والمناقشات الجماعية بوزن نسبي (90,4%).

-شغلت الأحداث الخاصة بالترتيب الثالث بوزن نسبي (91,2%)، وهذه الوسائل هي بالترتيب: المؤتمرات بوزن نسبي (91,8%)، والأيام المفتوحة بوزن نسبي (91,1%)، والزيارات بوزن نسبي (90,8%).

-أما الوسائل المطبوعة فجاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي (87,5%)، وهذه الوسائل هي بالترتيب: البيانات الإخبارية بوزن نسبي (89,7%)، والنشرات بوزن نسبي (89%)، والتقارير السنوية، ومجلة الشركة بوزن نسبي (88,3%) لكلاهما، واللوحات الإعلانية بوزن نسبي (87,6%)، والكتيبات بوزن نسبي (87,2%)، والملصقات بوزن نسبي (86,5%)، والمطويات بوزن نسبي (83,7%).

-أخيرًا جاءت الوسائل التفاعلية في ترتيب الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع أطراف الأمانة من منظور العاملين بها بوزن نسبي (53,3%)، وهذه الوسائل هي بالترتيب: شبكة التلفزيون المغلقة، والنشرات الإلكترونية (54,3%)، والفيديو كونفرانس، وغرف المحادثة (53,9%)، والإنترنت (شبكة الاتصالات الداخلية)، ورسائل الهاتف المحمول SMS (52,8%)، والموقع الإلكتروني للشركة (52,5%)، والبريد الإلكتروني (الإيميل) (52,1%).

وعند اختبار طبيعة العلاقة بين الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع الجمهور أثناء الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر اتضح ما يلي:

جدول رقم (17) العلاقة بين العلاقة بين الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع الجمهور أثناء الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

بعد وعي الضمير	بعد السلوك الحضاري	بعد الروح الرياضية	بعد الكياسة	بعد الإيثار	الإبداع	توافر المعلومات	القيم التنظيمية	السياسات الإدارية	الثقة في زملاء العمل	الثقة في المشرفين	الثقة في الإدارة العليا	معامل بيرسون	الوسائل السموع المرئية
004.	095.	017.	080.	029.	085.	089.	043.	**328.	087.	**194.	019.	معامل بيرسون	الوسائل السموع المرئية
959.	193.	815.	272.	689.	246.	223.	560.	000.	235.	008.	792.	مستوى المعنوية	
**333.	**453.	**680.	**550.	**705.	**394.	**530.	**463.	**302.	131.	**524.	*160.	معامل بيرسون	الوسائل المطبوعة
000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	073.	000.	028.	مستوى المعنوية	
**306.	**317.	**280.	*183.	**265.	**351.	**380.	**288.	**333.	**656.	**421.	**502.	معامل بيرسون	الأحداث الخاصة
000.	000.	000.	012.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	مستوى المعنوية	
**622.	**694.	**344.	**498.	**351.	**707.	**861.	**690.	**538.	**212.	**878.	**355.	معامل بيرسون	الوسائل التفاعلية
000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	004.	000.	000.	مستوى المعنوية	
**371.	**379.	**280.	*171.	**275.	**417.	**474.	**358.	**361.	**624.	**487.	**485.	معامل بيرسون	الاتصال المباشر
000.	000.	000.	019.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	مستوى المعنوية	

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بعض أنواع الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع أطراف الأزمة من منظور العاملين بها، وأبعاد مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بهذه الشركات، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إن: استخدام الشركات الخاصة العائلية الأحداث الخاصة، والاتصال المباشر، والوسائل التفاعلية في التواصل مع أطراف الأزمة يؤدي إلى ارتفاع مستوى ثقة العاملين في كل من زملاء العمل، والإدارة العليا، والمشرفين.

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بعض أنواع الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع أطراف الأزمة من منظور العاملين بها، وأبعاد مجالات الثقة التنظيمية للعاملين بهذه الشركات، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إن: استخدام الشركات الخاصة العائلية الوسائل التفاعلية، والوسائل المطبوعة، والأحداث الخاصة، والاتصال المباشر في التواصل مع أطراف الأزمة يؤدي إلى ارتفاع مستوى ثقة العاملين في كل من المجالات الآتية: توافر المعلومات، والإبداع وتحقيق الذات، والقيم التنظيمية، والسياسات الإدارية.

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بعض أنواع الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع أطراف الأزمة من منظور العاملين بها، وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كافة التي يتبناها العاملون بهذه الشركات، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إن: استخدام الشركات الخاصة العائلية الوسائل التفاعلية والوسائل المطبوعة في التواصل مع أطراف الأزمة يؤدي إلى ارتفاع معدل تبني العاملين لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الآتية: السلوك الحضاري، ووعي الضمير، والكياسة، والإيثار، والروح الرياضية.

(4) طبيعة الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة

الأزمات التي تتعرض لها من منظور العاملين بها:

جدول رقم (18) الأوزان النسبية للاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة الأزمات من منظور المبحوثين بالعينة

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الاستراتيجيات المستخدمة
54.9%	26.35	الاستراتيجية العلاجية
64.2%	9.63	الاستراتيجية الوقائية

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

أن الشركات الخاصة العائلية تستخدم في المقام الأول استراتيجيات اتصالية وقائية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها من منظور العاملين بها وذلك بوزن نسبي (64,2%)، فتبعاً لما ذكره المبحوثون في لقاءهم مع الباحثة فإن شركاتهم: تعين ممثلين عن الجماهير المهمة في مجلس الإدارة ليشاركوا في عملية صنع القرار ويقومون بحماية مصالح هذه الفئات وذلك بوزن نسبي (65,8%)، أو تطور روابط مع الهيئات الممثلة لها ولغيرها من الشركات لتتجنب التعامل بشكل مباشر مع الفئات الجماهيرية المهمة وذلك بوزن نسبي (64,3%)، أو تلجأ لتكوين اتحادات تعاونية مع الشركات الأخرى لتبادل المعرفة في إدارة القضايا وذلك بوزن نسبي (64%)، أو تقوم بتجميع معلومات أو تكوين معرفة تفيدها في إدارة القضايا وتقوم بتسجيل هذه المعلومات في ملفات تستعين بها في إدارة القضايا المستقبلية أو الأزمات المحتملة وذلك بوزن نسبي (63,8%)، أو تتعاقد مع خبراء من خارج الشركة لمساعدتها في تطوير القدرات المعرفية اللازمة لإدارة القضية ونقل المعرفة من الجماعات التي تتوافر لديها للشركة وذلك بوزن نسبي (63%).

تطبق الشركات الخاصة العائلية الاستراتيجيات الاتصالية العلاجية لإدارة الأزمات التي تتعرض لها في الترتيب الثاني من منظور العاملين وذلك بوزن نسبي (54,9%)، وتبعاً لما ذكره المبحوثون في لقاءهم مع الباحثة فإن شركاتهم: تقوم بتغيير مواقع المسئولين عن الأزمة بالنقل أو الفصل وذلك بوزن نسبي (72,3%)، أو تقوم بتغيير البناء التنظيمي والاتصالي بها وتفتح الحوار بين الجماعات الجماهيرية التي يكون من الصعب حدوث الاتصال بينها وذلك بوزن نسبي (72%)، أو تدعّن لأهداف الطرف الآخر مما يجعلهم مدينين للشركة بهذا الموقف مستقبلاً وذلك بوزن نسبي (71,7%)، أو إعلام الجمهور أن

المشكلة يتم التعامل معها للوصول لحل مناسب لها وذلك بوزن نسبي (5,71%)، أو تقدم إدارة الشركة بعض التنازلات لحل الأزمة وذلك بوزن نسبي (71%)، أو تواجه الموقف وتتفاوض مع الأطراف المشاركة بالأزمة وذلك بوزن نسبي (3,70%)، أو تقوم بالتحاور والنقاش حول الأزمة لمحاولة الوصول لحل يرضي جميع الأطراف وذلك بوزن نسبي (68%)، وبفارق واضح تستخدم الشركات الخاصة العائلية عددًا آخر من الاستراتيجيات من منظور العاملين بها، فقد تعتمد على آراء وتوجيهات رئيس الشئون القانونية بالشركة التي تتمثل في ذكر أقل قدر من المعلومات وإنكار الاتهامات الموجهة للمنظمة وتحويل المسؤولية إلى جهة أخرى وذلك بوزن نسبي (45%)، وتحاول تشويه سمعة الطرف الآخر في الأزمة وإضعاف الثقة به وذلك بوزن نسبي (3,44%)، أو تتصرف إعلاميًا بشكل هجومي وقد تستخدم حقها في اللجوء للقضاء وذلك بوزن نسبي (5,43%)، أو تحاول تحويل المسؤولية في الأزمة إلى جهات أخرى وإظهار أنها ضحية هي الأخرى في الموضوع وذلك بوزن نسبي (8,42%)، أو تنكر وجود أزمة وتقدم المعلومات التي توضح وتؤكد ذلك بوزن نسبي (1,42%)، أو تتخذ قرارًا بالانسحاب أو تلافي موقف الصراع لأنها تعتقد أن الرأي العام لا يعرف بالأزمة وأن بإمكانها الحفاظ على سريتها من خلال التعتيم على أحداثها على أمل أنها ستنتهي من تلقاء نفسها وذلك بوزن نسبي (7,41%)، أو تعد دفاعًا يتضمن معلومات حقيقية يقوم المتحدث الرسمي بتقديمها بأكثر الطرق الاتصالية ملاءمة ولباقة وتعترف فيها الشركة بالخطأ وتعلن تبريرها له واعتذارها عنه وذلك بوزن نسبي (4,41%)، أو تحاول جعل الصراع بعيد عن نطاق معرفة غالبية الأفراد وذلك بوزن نسبي (3,41%)، أو تستخدم الأزمة كفرصة لخلق رأي عام إيجابي مساند لها من خلال العمل بما يتجاوز توقعات الجماهير وذلك بتفسير سياستها على نطاق واسع وذكر معلومات تفصيلية لم تكن تتوقعها الجماهير وذلك بوزن نسبي (8,40%).

وعند اختبار طبيعة العلاقة بين الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر اتضح ما يلي:

جدول رقم (19) العلاقة بين الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنّيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر

بعد وعي الضمير	بعد السلوك الحضاري	بعد الروح الرياضية	بعد الكياسة	بعد الإيثار	الإبداع	توافر المعلومات	القيم التنظيمية	السياسات الإدارية	الثقة في زملاء العمل	الثقة في المشرفين	الثقة في الإدارة العليا		
**796.	**866.	**612.	**722.	**621.	**408.	**444.	**857.	*161.	**638.	**566.	**662.	معامل بيرسون	الاستراتيجيات الوقائية
000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	022.	000.	000.	000.	مستوى المعنوية	
**284.	**226.	*163.	031.	133.	**770.	**714.	**207.	**685.	**199.	**795.	086.	معامل بيرسون	الاستراتيجيات العلاجية
000.	001.	021.	665.	061.	000.	000.	003.	000.	005.	000.	228.	مستوى المعنوية	

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها من منظور العاملين بها، وأبعاد مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بهذه الشركات، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إن: استخدام الشركات الخاصة العائلية للاستراتيجيات الاتصالية الوقائية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها يؤدي إلى ارتفاع مستوى ثقة العاملين في كل من: الإدارة العليا، وزملاء العمل، والمشرفين. واستخدام الشركات الخاصة العائلية للاستراتيجيات الاتصالية العلاجية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها يؤدي إلى ارتفاع مستوى ثقة العاملين في كل من: المشرفين، وزملاء العمل فقط.

- أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها من منظور العاملين بها، ومجالات الثقة التنظيمية للعاملين بهذه الشركات، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إن: استخدام الشركات الخاصة العائلية للاستراتيجيات الاتصالية الوقائية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها يؤدي إلى ارتفاع مستوى ثقة العاملين في كل من المجالات الآتية: القيم التنظيمية، وتوافر المعلومات، والإبداع وتحقيق الذات، والسياسات الإدارية. واستخدام الشركات الخاصة العائلية

للاستراتيجيات الاتصالية العلاجية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها يؤدي إلى ارتفاع مستوى ثقة العاملين في كل من المجالات الآتية: الإبداع وتحقيق الذات، وتوافر المعلومات، والسياسات الإدارية، والقيم التنظيمية.

-أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها من منظور العاملين بها، ومعدل تبنّيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون ومستوى المعنوية، حيث إن: استخدام الشركات الخاصة العائلية للاستراتيجيات الاتصالية الوقائية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها يؤدي إلى ارتفاع معدل تبنّي العاملين للأبعاد الآتية لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالترتيب: السلوك الحضاري، ووعي الضمير، والكياسة، والإيثار، والروح الرياضية. واستخدام الشركات الخاصة العائلية للاستراتيجيات الاتصالية العلاجية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها يؤدي إلى ارتفاع معدل تبنّي العاملين للأبعاد الآتية لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالترتيب: ووعي الضمير، والسلوك الحضاري.

بناء على النتائج السابقة تثبت صحة الفرضين السادس والسابع للدراسة جزئياً ونصهما: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات الأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها وثقتهم التنظيمية"، و"هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة اتصالات الأزمات في الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها ومعدل تبنّيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة:

جدول رقم (20) تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	5		4		3		2		1		التقييم الجهود
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
79.3%	3.97	33%	66	44%	88	13.5%	27	5.5%	11	4%	8	مستوى إدارة الأزمة
78.2%	3.91	23.5%	47	49.5%	99	21.5%	43	5.5%	11	-	-	فعالية الوسائل الاتصالية
76.8%	3.84	19%	38	50%	100	28%	56	2%	4	1%	2	اتساق الرسائل الاتصالية
73.7%	3.69	12%	24	55.5%	111	23.5%	47	7%	14	2%	4	خطة إدارة الأزمة
73.1%	3.66	11%	22	54.5%	109	23.5%	47	11%	22	-	-	ميزانية إدارة الأزمة
67.5%	3.38	12%	24	22.5%	45	56.5%	113	9%	18	-	-	المتحدث الرسمي
66.5%	3.33	5.5%	11	35%	70	46%	92	13.5%	27	-	-	القرارات الإدارية

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

أن تقييم العاملين بالشركات الخاصة العائلية محل الدراسة لعملية إدارة الأزمة بشركاتهم يغلب عليه الطابع الإيجابي في غالبية عناصره وهي بالترتيب: مستوى إدارة الأزمة بشكل عام وذلك بوزن نسبي (3,79%)، وفعالية الوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع أطراف الأزمة وذلك بوزن نسبي (2,78%)، ومدى اتساق الرسائل الاتصالية المتعلقة بالأزمة وذلك بوزن نسبي (8,76%)، وخطة إدارة الأزمة وذلك بوزن نسبي (7,73%)، والميزانية المخصصة لإدارة الأزمة وذلك بوزن نسبي (1,73%)، وجاء تقييمهم محايداً لعنصرين فقط من عناصر عملية إدارة الأزمة. هما: المتحدث الرسمي باسم شركتهم وذلك بوزن نسبي (5,67%)، والقرارات الإدارية المتخذة أثناء الأزمة وذلك بوزن نسبي (5,66%).

وعند اختبار طبيعة العلاقة بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من جانب، وكل من مستوى ثقتهم التنظيمية ومجالاتها ومعدل تبنيمهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر اتضح ما يلي:

-لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وكل أبعاد مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بها،

وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون (0.057، 0.015، 0.077)، ومستوى المعنوية (0.421، 0.830، 0.279).

-توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وأحد مجالات الثقة التنظيمية للعاملين بها، وهو القيم التنظيمية، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون (0.219)، ومستوى المعنوية (0.002).

بناء على النتائج السابقة لم تثبت صحة الفرض الثامن للدراسة، ونصه: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمات في الشركات الخاصة العائلية وثقتهم التنظيمية".

-توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، ومعدل تبني العاملين بهذه الشركات لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا ما توضحه قيمة معامل بيرسون (0.349، 0.280، 0.393، 0.201، 0.231)، ومستوى المعنوية (0.000، 0.000، 0.000، 0.001، 0.004)، فكلما كان تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية إيجابياً كلما ارتفع معدل تبنيهم لكل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

بناء على النتائج السابقة تثبت صحة الفرض التاسع للدراسة، ونصه: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمات في الشركات الخاصة العائلية ومعدل تبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

مناقشة نتائج الدراسة:

-أوضحت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة العائلية بزملاء العمل في المقام الأول، ثم الإدارة العليا، وأخيراً المشرفين، كما ارتفعت ثقتهم التنظيمية في المجالات الآتية بالترتيب: السياسات التنظيمية، والقيم التنظيمية، والإبداع وتحقيق الذات، وأخيراً توافر المعلومات؛ إلا أن خصائصهم الديموجرافية لم تؤثر على مستوى ثقتهم التنظيمية وأثرت بشكل محدود على مجالات ثقتهم التنظيمية (تأثر الثقة التنظيمية للعاملين في مجال السياسات الإدارية بعمرهم وبمستواهم التعليمي)، وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه نتائج دراسة أميرة خضير كاظم (2014)، التي أوضحت تقدم بُعد الثقة بزملاء العمل ليكون في الترتيب الأول لأبعاد الثقة التنظيمية، ولكن اختلفت معها في أن بُعد الثقة بالمشرفين جاء في الترتيب الثاني،

عليه بُعد الثقة بالإدارة العليا، كما اختلفت مع نتائج دراسة محسن العريضي (2017)، التي أوضحت أن مجالات الثقة التنظيمية هي بالترتيب: مجال فرص الابتكار وتحقيق الذات، والقيم السائدة بالتنظيم، ثم مجال تدفق المعلومات في القنوات الاتصالية، وآخرها السياسات الإدارية، وأيضًا في أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات (عدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي) في ترتيب المبحوثين لمجالات الثقة.

-وأيضًا ارتفاع معدل تبني العاملين بالشركات الخاصة العائلية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفي مقدمتها بُعد الإيثار، ثم الروح الرياضية، والكياسة، والسلوك الحضاري، وأخيرًا وعي الضمير؛ إلا أن خصائصهم الديموجرافية لم تؤثر على معدل تبنيهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتتفق النتيجة السابقة مع ما كشفت عنه نتائج دراسة الحالة التي أجراها رشيد مناصرية، وفريد بن ختو (2015) من ارتفاع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالمنظمات محل الدراسة، واختلفت مع نتائج الدراسة التي أجراها "Mohammad Reza Dehghani , Ali Asghar Hayat , Javad Kojuri, and Keramat Esmi" (2015) التي أوضحت أن مستوى ممارسة أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كافة بين المبحوثين متوسط.

-كما كشفت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بعدي ثقة العاملين بالشركات الخاصة العائلية في الإدارة العليا وزملاء العمل وتبنيهم لكل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، واتفقت النتيجة السابقة مع ما توصلت إليه الدراسة المسحية التي أجراها "هوازن محمد عبد الوهاب نوح" (2013) من وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية، وممارسة معلمات المرحلة الثانوية لسلوك المواطنة التنظيمية، ومع نتائج دراسة كل من "نجيب عبد المجيد نجم، وخولة صدر الدين كريم" (2014)، والدراسة المسحية التي أجراها "خليل جعفر حجاج" (2014) في أن الثقة بزملاء العمل هي أفضل مجال للتنبؤ بسلوك المواطنة، كما تختلف مع النتيجة التي توصلت إليها الدراسة المسحية التي أجراها "Singh, and, Upasana Kailash B. L. Sri Astava" (2016) من أن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي في جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، ومع نتائج الدراسة المسحية التي أجراها كل من "سماح بنت عبد القادر العسمي، ومحمد بن فالح الحنيطي" (2019) من أن الثقة التنظيمية بجميع أبعادها تؤثر إيجابيًا في جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدة استمرار آثار الأزمات على الشركات الخاصة العائلية من منظور العاملين بها من جانب، ومستوى

ومجالات الثقة التنظيمية ومعدل تبني العاملين في هذه الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة من منظور العاملين بها من جانب، ومستوى ومجالات الثقة التنظيمية ومعدل تبني العاملين في هذه الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساليب المستخدمة من قبل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة في رصد المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، ومستوى ومجالات الثقة التنظيمية ومعدل تبني العاملين في هذه الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر، وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه الدراسة المسحية التي أجرتها "ريم أحمد عادل" (2009) من أن المنظمات الاستثمارية تهتم بممارسة أنشطة الرصد البيئي، وتلتزم بالأسلوب العلمي الصحيح في عملية رصد القضايا المهمة.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مرحلة تدخل الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة للتعامل مع المؤشرات التي تنذر بقرب وقوع الأزمات من منظور العاملين بها من جانب، ومستوى ومجالات الثقة التنظيمية ومعدل تبني العاملين في هذه الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الأطراف الجماهيرية التي تهتم الشركات الخاصة العائلية بالتواصل معها أثناء الأزمة من منظور العاملين بها من جانب، ومستوى ومجالات الثقة التنظيمية ومعدل تبني العاملين في هذه الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر.

- هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بعض أنواع الوسائل الاتصالية (الأحداث الخاصة، والاتصال المباشر، والوسائل التفاعلية، والوسائل المطبوعة) التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في التواصل مع أطراف الأزمة من منظور العاملين بها من جانب، ومستوى ومجالات الثقة التنظيمية ومعدل تبني العاملين في هذه الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الحالة التي أجراها "Lan Ye, and Eyun Jung" (2017)، التي أكدت الدور الحاسم للمعلومات عن الأزمة على صفحة الفيسبوك ودورها في تحديد الاستراتيجية المناسبة وكسب تأييد الجمهور لقرارات الشركة في إدارة الأزمة.

- هناك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الشركات الخاصة العائلية في إدارة الأزمات التي تتعرض لها من منظور العاملين بها من جانب، ومستوى ومجالات الثقة التنظيمية ومعدل تبني العاملين في هذه الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب آخر، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسة المسحية التي أجراها "W. Timothy Coombs, et al." (2016) من أن استخدام المنظمات لاستراتيجية الإنكار يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة، وزيادة غضب أصحاب المصلحة، وأن سمعة المنظمة قد تتحسن وتصبح أكثر إيجابية عندما يتم استخدام استراتيجية العمل الإيجابي.

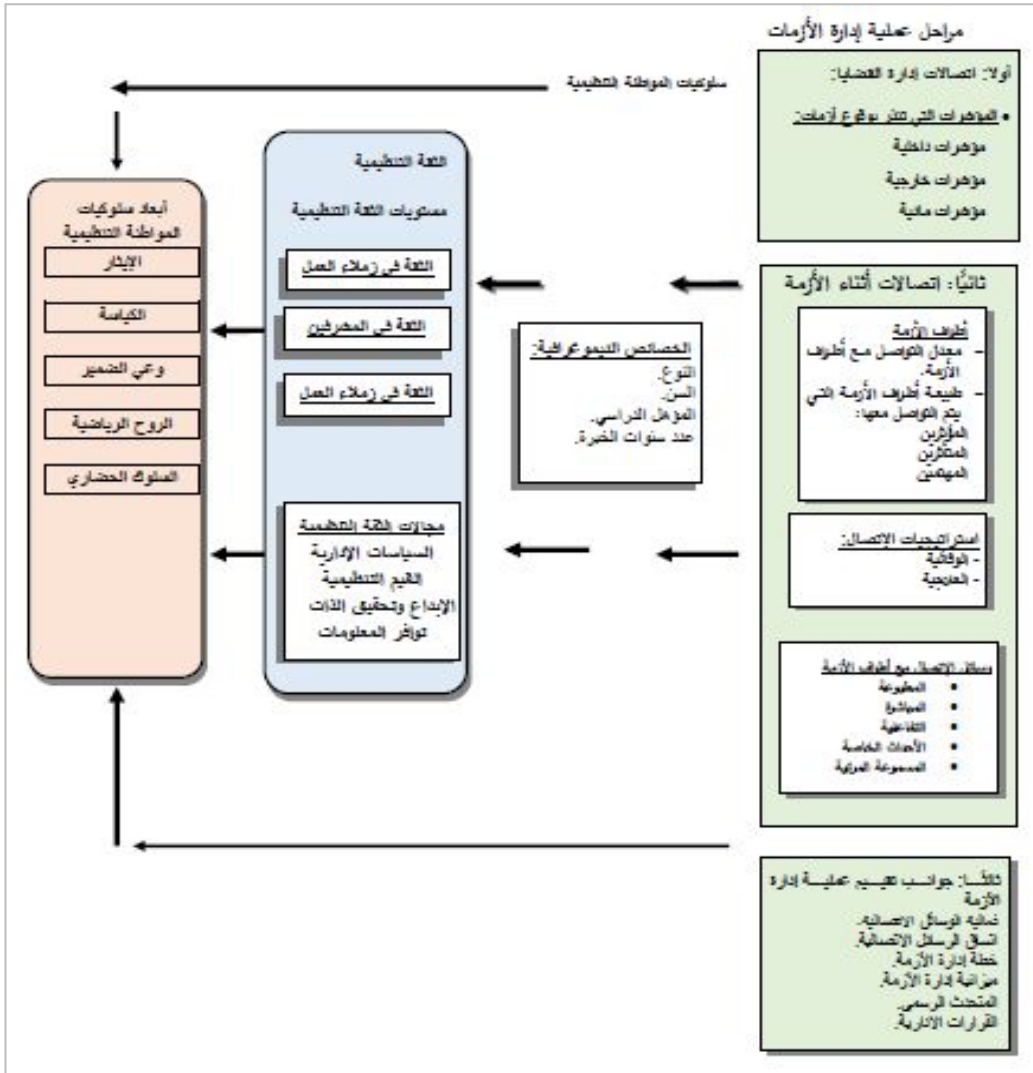
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وكل أبعاد مستوى الثقة التنظيمية للعاملين بها؛ لكن توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، وأحد مجالات الثقة التنظيمية للعاملين بها، وهو القيم التنظيمية، كما توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المبحوثين لعملية إدارة الأزمة في الشركات الخاصة العائلية محل الدراسة، ومعدل تبني العاملين بهذه الشركات لكل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

من خلال النتائج السابقة توصلت الباحثة إلى النموذج النظري الآتي الذي يربط بين عناصر عملية إدارة الأزمات وأبعاد الثقة التنظيمية (المستويات، والمجالات) وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الذي يمكن أن يسترشد به الأكاديميون ومسئولو الاتصالات بالشركات الخاصة العائلية تحت أي مسمى وظيفي:

حيث إن ارتفاع معدل اهتمام الشركات برصد المؤشرات التي تنذر بوقوع أزمات، وفي مقدمتها المؤشرات الداخلية غير المادية، ثم المؤشرات المادية، واستخدام أساليب علمية في هذا الرصد والتدخل مبكرًا للتعامل مع هذه المؤشرات قبل أن تتحول إلى أزمات (اتصالات إدارة القضايا)، وارتفاع معدل اهتمام الشركات بالتواصل مع أطراف الأزمة، وليس طرف واحد؛ إنما كل الأطراف سواء المؤثرين أو المتأثرين أو المهتمين بالأزمة، واستخدام وسائل اتصال متنوعة للتواصل معهم، وفي مقدمة هذه الوسائل الوسائل التفاعلية والأحداث الخاصة والاتصال المباشر، والتركيز في إدارة هذه الأزمات على الاستراتيجيات الوقائية في المقام الأول، ثم الاستراتيجيات العلاجية (اتصالات أثناء الأزمة)، وعند تقييم الأزمة الاهتمام بآراء أعضاء المنظمة في هذا التقييم، وأن يشتمل التقييم على العناصر الآتية: مستوى إدارة الأزمة، وفعالية الوسائل الاتصالية، واتساق

الرسائل الاتصالية، وخطة إدارة الأزمة، وميزانية إدارة الأزمة، والمتحدث الرسمي، والقرارات الإدارية.

كل ما سبق يؤدي إلى ارتفاع مستوى الثقة التنظيمية للعاملين في الإدارة العليا والمشرفين وزملاء العمل في هذه الشركات، كما ترتفع ثقتهم في المجالات الآتية: القيم التنظيمية والسياسات الإدارية، والإبداع وتحقيق الذات، وتوافر المعلومات، وهو ما ينعكس بدوره على تبنيتهم لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، ممثلة في: الكياسة، والإيثار، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري، كما يوضح الشكل الآتي:



التوصيات:

على المستوى التطبيقي:

-نوصي إدارة الشركات الخاصة العائلية بالعمل على تعزيز الثقة التنظيمية للعاملين، من خلال تعديل بعض السياسات والإجراءات وتحسين ممارسات الموارد البشرية لأهمية الثقة التنظيمية في التأثير على ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية، بحيث يكون العاملون منخرطين بشكل أفضل في سلوك إضافي، مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية الفردية والتنظيمية.

- استحداث لجنة يطلق عليها لجنة دعم الثقة التنظيمية.

- التأكد من رضا العاملين عن حقوقهم، وإتاحة فرص متكافئة للمشاركة في عملية صنع القرار، وذلك لتعزيز الثقة وتميئتها.

-تحفيز العاملين معنوياً على تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية، من خلال عقد اللقاءات بشكل مستمر معهم، وتقديم نماذج إيجابية لهم للاقتداء بها في هذا المجال.

على المستوى الأكاديمي:

اهتمام البحوث المستقبلية بالمجالات الآتية:

- دور الاتصالات المؤسسية في تعزيز مستوى الثقة التنظيمية للعاملين والانتماء التنظيمي.

- دور الأداء الاجتماعي للمنظمات في بناء الثقة التنظيمية للعاملين.

- العلاقة بين الدعم أو المساندة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين.

مراجع الدراسة:

- 1 - خالد قدرى السيد، الأزمات التنظيمية: المفاهيم والأسباب، المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، كلية التجارة، جامعة عين شمس، المجلد الأول. 1997، ص3.
- 2 - علي عجوة، كريمان فريد، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، ط1، (القاهرة: عالم الكتب، 2005)، ص 281.
- 3 -- Max Stephenson Chair, and Alnoor Ebrahim, Trust, Social Capital, and Organizational Effectiveness , paper submitted to the Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Public and International Affairs, 2004,p.18.
<http://www.ipg.vt.edu/papers/qhfumajorpaper.pdf>.
- 4 - ريم أحمد عادل، تشخيص الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة القضايا: دراسة مقارنة على عينة من شركات قطاع الأعمال العام والشركات الاستثمارية العاملة في مصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2009.
- 5 - سرمد كوكب الجميل، سراء سالم داؤد، الأزمات المالية العالمية قياس ومحاكاة لأزمات مالية في بلدان عربية مختارة، مجلة تنمية الريفين، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد الثامن والتسعون، 2010، ص. 209-226.
- 6 -Britt Foget Johansen, Winni Johansen and Nina Weckesser, Emotional Stakeholders As “Crisis Communicators” in Social Media: The Case of The Telenor Customer Complaints Crisis, Corporate Communications: An International Journal, V. 21, Issue: 3, 2016. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-05-2015-0026>.
- 7- W. Timothy Coombs, Sherry Jean Holladay and An-Sofie Claeys, Debunking The Myth of Denial’s Effectiveness in Crisis Communication: Context Matters, Journal of Communication Management, V. 20, Issue: 4, 2016, .
<https://doi.org/10.1108/JCOM-06-2016-0042>.
- 8- Lan Ye and Eyun Jung, Organizational crisis communication on Facebook: A study Of BP’s Deepwater Horizon Oil Spill, Corporate Communications: An International Journal, V. 22, Issue: 1, 2017. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-07-2015-0045>.
- 9- Colleen Arendt, Megan La Fleche and Mary Alice Imperopulos, A qualitative meta-analysis of apologia, image repair and crisis communication: implications for theory and practice, Public Relations Review, V. 43, Issue. 3, 2017.
- 10 - أمينة حلمي رشاد موسى، قياس عملية تقويم إدارة اتصالات ما بعد الأزمة: دراسة على عينة من المنظمات العاملة في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2020.
- 11- Konstantinos Domdouzis, Babak Akhgar, Simon Andrews, Helen Gibson and Laurence Hirsch, A social media and crowdsourcing data mining system for crime

- prevention during and post-crisis situations, Journal of Systems and Information Technology, V. 18, Issue, 4, 2016. <https://doi.org/10.1108/JSIT-06-2016-0039> .
- 12 - داليا عبد الله، استخدام المنظمات العاملة في مصر لوسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات الأزمة واتجاهاتهم نحوها: دراسة مسحية، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد 9، مارس 2017.
- 13 - ضحى باسل مظفر، تأثير الأنماط القيادية في إدارة الأزمات بتوسيط التخطيط الاستراتيجي في مقر وزارة الكهرباء، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 92، المجلد 22، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2016.
- 14 - مي محمود، تقييم كفاءة مخرجات عمليتي إدارة أزمات وعلاقات المنظمات بجمهورها الخارجية- دراسة حالات، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2018.
- 15 - يوسف حامد يوسف مناع، تأثير الثقة التنظيمية وإدراك العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيماويات، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد 12، يوليو 2014.
- 16 - أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الراجحي في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة 10، المجلد 8، العدد 31، 2014.
- 17- Chen et al, Organizational Justice, Trust, and Identification and their effects On Organizational Commitment in hospital nursing staff , BMC Health Services Research, v.15, n. 1, 2015.
- 18-E. Dursun, The relation between organizational trust, organizational support and organizational commitment, African Journal of Business Management, V.9, n.4, 2015.
- 19 - محسن العريفي، مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2017.
- 20 - نهال محمد علام، تأثير الثقة الإدراكية والعاطفية على أداء العاملين والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، مجلة البحوث المالية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد 21، العدد 3، يوليو 2020.
- 21 - نيان كمال رشيد، جلال محمد عبد الله، نيكار علي محمد، دور الثقة التنظيمية في تقليل مظاهر الصمت التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين والفنيين في المعهد التقني السلبيانية، المجلة العلمية لجامعة جيهان، السلبيانية، المجلد 4، العدد 1، 2020.
- 22 - حياة الحرزسي سبرير، كريمة ربحي، تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات "NCA"، مجلة العلوم الاقتصادية والتيسير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 3، 2020.
- 23 - رشيد مناصرية، فريد بن خنو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، 2015.

- 24- Mohammad Reza Dehghani , Ali Asghar Hayat , Javad Kojuri, and Keramat Esmi, Role of organizational citizenship behavior in promoting knowledge sharing, Journal of health management & informatics, v.2, n.4, Oct 2015.
- 25- Nohe Christoph and Guido Hertel, Transformational leadership and organizational citizenship behavior: a meta-analytic test of underlying mechanisms, 2017, available online @ <http://www.frontiersin.org/journals/psychology/sections/organizational-psychology>.
- 26 - المعتز بالله البرنس محمد خليفة، دور الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الصمت التنظيمي وأبعاد المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية بمحافظة أسيوط، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد 21، العدد 4، 2020.
- 27 - محمد بن كحول، أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بلدية عين الملح ولاية المسيلة، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس، كلية العلوم الإسلامية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2020.
- 28 - هوازن محمد عبد الوهاب نوح، الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمات بمدينة مكة المكرمة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، 2013.
- 29 - نجيب عبد المجيد نجم، خولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة آداب الفراهيدي، ع19، العراق، 2014.
- 30 - خليل جعفر حجاج، العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للبحوث والدراسات، عدد 7، 2014.
- 31 - Upasana Singh, and Kailash B. L. Sri Astava , Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior, SAGE Journal, India, 2019.
- 32 - سماح بنت عبد القادر العسمي، محمد بن فالح الحنيطي، أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بجدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد 6، المجلد 3، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، يونيو 2019م.
- 33 - اعتمدت الباحثة في عرض هذا النموذج على المراجع الآتية:
- Alfonso Gonzalez Herrero and Cornelius Pratt, An Integrated Symmetrical Model for Crisis Communication Management, Jornal of Public Relations Research, V. 8, N 2, 1996, P. 79- 105.
- John Burnett, A Strategic Approach to Managing Crises, Public Relations Review, V. 24, N. 4, 1998, P. 475- 488.

- David Williams& Bolanle Olaniran, Expanding The Crisis Planning Function: Introducing Elements of Risk Cmmunication to Crisis Communication Practice, Public Relations Review, V. 24, N. 3, 1998, P. 387- 400.
- السيد السعيد، استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث: دور العلاقات العامة، 2006، الطبعة الأولى، (القاهرة: دار العلوم، 2006)، ص. 88-89.
- 34 - اعتمدت الباحثة على المراجع الآتية في تناول الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة القضايا والأزمات:
- Heugens P. Pmar, Van Den Bosch FAJ and Van Riel CBM, Stakeholder Integration: Building Mutually Enforcing Relationships, Business and Society, V. 41, n. 1, 2002, P. 60.
- Macy Zollo and Simon G. Winter, Deliberate Learning and the Evaluation of Dynamic Capabilities, Organization Science, V. 13, N. 3, 2002, p. 342.
- Jone Hagedoom, and George Duysters, External Sources of Innovative Capabilities: The Preference for Strategic Alliances or Mergers and Acquisitions, Journal of Management Studies, V. 39, 2002, P. 178.
- K.D.Plowman ,Congruence between public relations and conflict resolution ,Un published Doctoral Dissertation ,University of Maryland , college park ,2005. .
- J.A Wall, and M.Blum, Community mediation in the people 's republic of china ,Journal of Conflict Resolution, 2006,v.35,p. 3-20.
- Phil Baguley, Teach Yourself Negotiating, 2nd ed, (New York: Mc Graw Hill Ryerson, 2003), P. 37.
- 35 - زياد يوسف المعشر، ومجدولين عصري الطراونة، أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في البتقة التنظيمية: دراسة تطبيقية على المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد 8، العدد4، 2012، ص 631.
- 36- Serap Altuntas ,and Ulku Baykal, Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors, Journal of nursing scholarship, v.42,n.2,2010,p.188.
- 37 - اعتمدت الباحثة على المراجع الآتية في استخلاص أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:
- Rouholla Mahdiuonan, Mohammad Ghahramani , and Ali Rezaii Sharif , Explanation of organizational citizenship behavior with personality, Procedia Social and Behavioral Sciences,n. 5 ,2010, p.179.
- T. Thiruvankadam, and I. Yabesh Abraham Durairaj, Organizational citizenship behavior:its definitions and dimensions, GE-International Journal of Management Research V. 5, Issue 5, May 2017,p.50-53.
- Hassan Khan, Muhammad Yasir, Halimah Mohd Yusof, Mian Mohammad Saleem,and Noor Ullah Khan, A Review of the conceptualization of organizational citizenship behavior, City University Research Journal, Special Issue, Malaysia,2017, p.82,84.

- 38 - سعيد عيمر، إدارة الإتصال في حالة الأزمات المستهدفة إعلامياً: حالة فرع التوزيع لشركة سونلغاز بقسنطينة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2018، ص33.
- 39 - عصام خلف الله عوض الكريم، انهيار الشركات العائلية في الجيل الثالث، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الاعمال، الجامعة الدولية بالمملكة المتحدة، ص16.
- 40- M. Bobbie, An analysis of the relationship among job satisfaction, organizational trust, and organizational commitment in an acute care hospital., Doctoral Dissertation, the faculty of Saybrook Graduate School and Research Center San Francisco, California,2007,P.21
- 41 - الزهرة حمانه، المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: حالة مديرية مصالح الفلاحية بأم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، 2016.
- 42 - سامي طايح، بحوث الإعلام، ط1 (القاهرة: دار النهضة العربية، 2001)، ص 11.
- 43 - المرجع السابق، ص 167.

Journal of Mass Communication Research «J M C R»

A scientific journal issued by Al-Azhar University, Faculty of Mass Communication

Chairman: Prof.Ghanem Alsaaed

Dean of the Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Editor-in-chief:Prof. Reda Abdelwaged Amin

Vice Dean, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Assistants Editor in Chief:

Prof. Arafa Amer

- Professor of Radio,Television, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Prof.Fahd Al-Askar

- Vice-President of Imam Muhammad bin Saud University for Graduate Studies and Scientific Research (Kingdom of Saudi Arabia)

Prof.Abdullah Al-Kindi

- Professor of Journalism at Sultan Qaboos University (Sultanate of Oman)

Prof.Jalaluddin Sheikh Ziyada

- Dean of the Faculty of Mass Communication, Islamic University of Omdurman (Sudan)

Managing Editor: Dr.Mohamed Fouad El Dahrawy

Lecturer at Public Relations and Advertising Department, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Editorial Secretaries:

Dr. Ibrahim Bassyouni: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Dr. Mustafa Abdel-Hay: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Dr. Ramy Gamal: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Arabic Language Editor : Omar Ghonem: Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Designed by: Mohammed Kamel - Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Correspondences

- Al-Azhar University- Faculty of Mass Communication.

- Telephone Number: 0225108256

- Our website: <http://jsb.journals.ekb.eg>

- E-mail: mediajournal2020@azhar.edu.eg

● Issue 56 January 2021 - part 3

● Deposit - registration number at Darelkotob almasrya /6555

● International Standard Book Number "Electronic Edition" 2682- 292X

● International Standard Book Number «Paper Edition»9297- 1110

Rules of Publishing

● Our Journal Publishes Researches, Studies, Book Reviews, Reports, and Translations according to these rules:

- Publication is subject to approval by two specialized referees.
- The Journal accepts only original work; it shouldn't be previously published before in a refereed scientific journal or a scientific conference.
- The length of submitted papers shouldn't be less than 5000 words and shouldn't exceed 10000 words. In the case of excess the researcher should pay the cost of publishing.
- Research Title whether main or major, shouldn't exceed 20 words.
- Submitted papers should be accompanied by two abstracts in Arabic and English. Abstract shouldn't exceed 250 words.
- Authors should provide our journal with 3 copies of their papers together with the computer diskette. The Name of the author and the title of his paper should be written on a separate page. Footnotes and references should be numbered and included in the end of the text.
- Manuscripts which are accepted for publication are not returned to authors. It is a condition of publication in the journal the authors assign copyrights to the journal. It is prohibited to republish any material included in the journal without prior written permission from the editor.
- Papers are published according to the priority of their acceptance.
- Manuscripts which are not accepted for publication are returned to authors.