الجمهوريـــة الجزائريـــــة الديمقـــراطية الشعبيـــة

وزارة التعليم العــــالي والبحث العلمـــــي

جامعــــــــة سطيف -1- الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

**مــــذكــــــــــــــــــــرة**

**مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير**

**تخصص: إدارة الموارد البشرية**

**الموضــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــوع:**

أثر الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الإداريين

دراسة ميدانية بكل من المؤسسات (البلدية، المستشفى، البنك، سالم لصناعة الادوية) - العلمة -سطيف –

**إعداد الطالبة: تحت إشراف:**

منصور الشيماء د. كشاط انيس

**تاريخ المناقشة: 30/06/2025**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **لجنة المناقشة:** | | | |
| اسم ولقب الأستاذ | الرتبة | الجامعة | الصفة |
| بن موهوب خديجة | أستاذة محاضر أ | سطيف -1- | رئيسا |
| كشاط انيس | أستاذة محاضر أ | سطيف -1- | مشرفا ومقررا |
| لوزاني حسيبة | أستاذة محاضر أ | سطيف -1- | مناقشا |

**الموسم الجامعي: 2024/ 2025**

تهدف الدراسة إلى إبراز اثر الصمت التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسات عمومية و خاصة ،من خلال تحليل أبعاد كل من سلوكيات المواطنة التنظيمية –الإيثار ،وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية ،السلوك الحضاري ،وتحليل ما مدى اثر الصمت التنظيمي عليهم .و لتحقيق الهدف المنشود تم تصميم 67 استبيان استرجع منها 62 وتم استبعاد 2 و 3 آخرين لم يتم استرجاعهم تماما فأصبح حجم العينة 59 تم توزيعها على الإداريين في المنظمات ،حيث تم التوصل إن الصمت التنظيمي ليس من العوامل الجوهرية المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات التي تمت الدراسة فيهم تلك السلوكيات يمكن أن ترتبط بالشعور بالانتماء أو الرضا الوظيفي .....أكثر من ارتباطها بدرجة الإفصاح أو الصمت داخل المنظمات الأربعة

**ملخص الدراسة:**

**الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية، البيروقراطية، الخوف، السلوك التنظيمي، الإيثار، الكرم، الاغتراب الوظيفي**

**Abstract :**

The study aims to highlight the impact of organizational silence on organizational citizenship behaviors in public and private institutions, by analyzing the dimensions of each of the organizational citizenship behaviors - altruism, conscientiousness, courtesy, sportsmanship, and civilized behavior - and analyzing the extent of the impact of organizational silence on them. To achieve the desired goal, 67 questionnaires were designed, of which 62 were retrieved, 2 were excluded, and 3 others were not retrieved at all, bringing the sample size to 59, which were distributed to administrators in the organizations. It was concluded that organizational silence is not one of the essential factors influencing organizational citizenship behaviors in the institutions studied. These behaviors may be related to a sense of belonging or job satisfaction, more than they are related to the degree of disclosure or silence within the four organizations

**Keywords: Human Resources Management, bureaucracy، the fear، Organizational behavior، Excitement، Generosity، Job alienation**