



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة
الأعمال
الدراسات العليا

الاستقواء في مكان العمل ودوره في سلوكيات العمل السلبية

دراسة تحليلية لعينه من مستشفيات محافظة كربلاء المقدسة

رسالة مقدمة إلى
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء
وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير / في علوم
إدارة الأعمال

تقدم بها الطالب
حسين علي عبد الله

بإشراف
الاستاذ المساعد الدكتور
محمود فهد الدليمي

2018

1439هـ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قَالُوا اِنْ یَسْرِقْ فَقَدْ سَرَقَ اَخٌ لَّهُ مِنْ

قَبْلُ فَاسْرَّهَا

یُوسُفُ فِی نَفْسِیْهِ وَ لَمْ یُبْدِهَا لَهُمْ

قَالَ اَنْتُمْ شَرٌّ مَّكَانًا

وَ اللّٰهُ اَعْلَمُ بِمَا تَصِفُّونَ

صَدَقَ اللّٰهُ العَلِیَّ العَظِیْمِ

سورة یوسف

الایة 77

أ

الإهداء

ألى من بَلَّغَ الرِّسَالَةَ وَأَدَّى الأَمَانَةَ وَنصَحَ الأُمَّةَ

نبيِّ الرِّحْمَةِ ونور العالمين محمد

(صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ) . الى من بهم نجاتنا

وهم سبيلنا الى الرِّشَادِ

(ال البيت عليهم) افضل الصلاة والسلام .

الى الذين ضحوا بأنفسهم من اجل سلامة وامن العراق

شهداءنا الابرار

رحمهم الله . الى (والدي العزيز) رحمه الله حبا ووفاء

الى نور عيني وزهرة فؤادي (والدي العزيزة) حفضها الله ورعاها

الى رفيقة دربي التي ساعدتني في تحقيق النجاح (زوجتي الغالية)

الى فلذتي كبدي وزهرتي حياتي (مريم , رقية)

إلى مَنْ صَاغُوا لَنَا عِلْمَهُمْ حُرُوفاً وَفَكَرَهُمْ مَنَارَةً تَنِيرُ لَنَا سِيرَةَ

العلم والنجاح (أساتذتي الكرام)

الباحث

ب

شكر و عرفان

الحمد لله الذي تواضع كل شيء لعظمته والحمد لله الذي تواضع الجبابرة لهيبته والحمد لله الذي خضع كل شيء لحكمه والحمد لله الذي انقاد كل عظيم لعظمته والصلاة والسلام على سيد المرسلين وخاتم النبيين ومنجي المؤمنين محمد صل الله عليه وعلى أهل بيته الطيبين الطاهرين. خير ما أبدئ به أن أشكر الله (عز وجل) على نعمته بما منّ عليّ من صبر وعزم على تحمل صعوبات الدراسة , ومن واجب الوفاء بالجميل يملي عليّ أن أتقدم بعميق شكري وامتناني وتقديري لأستاذيّ ومشرفيّ أ.م.د محمود فهد الدليمي لما له من دور كبير في إتمام رسالتي ابتداءً من اختيار الموضوع وحتى اتمام الرسالة . وأوجه جزيل الشكر والتقدير الى عمادة كلية الادارة والاقتصاد ورئاسة قسم ادارة الاعمال لجهودهم الحثيثة في توفير سبل النجاح و وأوجه جزيل الشكر إلى أ. د فيصل علوان الطائي لتوجيهاته السديدة والقيّمة , وأقدم شكري وتقديري إلى أ. م . د ميثاق هاتف الفتلاوي لما قدم لي من توجيهات قيمة . وأتوجه بالشكر الجزيل إلى م . احمد عبد الله امانة لما قدم لي من مساعدة طوال مدة دراستي ، كما يدفعني واجب الوفاء أن أتقدم بالشكر العميق إلى أساتذتي الأفاضل الذين كانوا لي مصدر عطاء للعلم والمعرفة خلال مسيرتي العلمية في الدراساتين الأولية والعليا في قسم ادارة الاعمال وبقية أساتذة الكلية الذين ساهموا في تقديم المشورة العلمية والنصيحة الصادقة أثناء مدة الدراسة كما وأقدم شكري وامتناني لزملائي وزميلاتي لتعاونهم الكبير معي خلال مدة الدراسة . وأتوجه بالشكر الجزيل إلى من ساندوني وشجعوني ووقفوا معي أصدقائي وأحبائي واخص منهم م . م منتظر زهير حسن وجميع من ساندني طوال مدة الدراسة . وأخيراً أتقدم بجزيل شكري وتقديري لوالدتي العزيزة ولزوجتي ولأختي لمساعدتهم لي على الاستمرار والعطاء وتهيئة الظروف المناسبة للمثابرة في إتمام مسيرتي العلمية .

الباحث



المستخلص

المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية. ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل سلوك الاستقواء في مكان العمل والمتغير التابع سلوكيات العمل السلبية.

ومن اجل اختبار فرضيات الدراسة تم تطبيق الدراسة على عينة من الممرضين العاملين في بعض مستشفيات محافظة كربلاء المقدسة وهي (مدينة الامام الحسين الطبية , مستشفى النسائية والتوليد التعليمي , مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال) , من اجل الحصول على المعلومات اللازمة عن طريق استبانة اعدت لهذا الغرض , وزعت على عينة بلغ عدد افرادها (576) يمثلون شريحة الممرضين في المستشفيات المبحوثة الثلاث .

اذ اعتمدت الدراسة على عدد من الادوات والاساليب الاحصائية المتقدمة عن طريق برنامج spss V.25 , كالتكرار النسبي , والوسط الحسابي , والانحراف المعياري , وتحليل التباين الاحادي , ومعامل الارتباط البسيط , واختبار (t) , وتحليل الانحدار البسيط , واختبار (f) و معامل التفسير (R^2), ومعامل الميل الحدي β , وكرونباخ الفا .

وفي ضوء النتائج المستخلصة تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات كان اهمها , وجود سلوك الاستقواء في مكان العمل داخل المنظمات المبحوثة يسهم في زيادة سلوكيات العمل السلبية , فضلا عن وجود حالة من التباين في انتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عين الدراسة .

واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيري الدراسة كان اهمها , ضرورة التفكير الجدي من لدن الادارة في المستشفيات المبحوثة في معالجة حالة الاستقواء التي يعاني منها العاملون ومحاولة وضع بعض الاجراءات التي يمكن ان تحد من هذا السلوك المنحرف .



قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء .
ج	شكر و عرفان .
د	المستخلص .
هـ - و	قائمة المحتويات .
ز - ح	قائمة الأشكال .
ط - ل	قائمة الجداول .
م	قائمة الملاحق .
1-2	المقدمة .
3	الفصل الأول : الاطار العام للدراسة
4-18	المبحث الأول : دراسات مرجعية سابقة .
19-25	المبحث الثاني : منهجية الدراسة .
26-36	المبحث الثالث : الخطوات الاجرائية للدراسة
37	الفصل الثاني :الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة
38-71	المبحث الاول : سلوك الاستقواء في مكان العمل
72-99	المبحث الثاني : سلوكيات العمل السلبية
100-101	المبحث الثالث : الربط بين متغيرات الدراسة
102	الفصل الثالث : الجانب التطبيقي للدراسة .
103	تمهيد
104-118	المبحث الاول : فحص واختبار اداة القياس
119-134	المبحث الثاني : الوصف الاحصائي لنتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها
135-155	المبحث الثالث : اختبار الفرضيات



قائمة المحتويات



156	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات والدراسات المستقبلية
157-158	المبحث الاول : الاستنتاجات
159-160	المبحث الثاني : التوصيات والدراسات المستقبلية
162	المصــــادر
ا	الملاحــــق



قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
2	هيكلية الدراسة	1
22	المخطط الفرضي للدراسة	2
46	خصائص سلوك الاستقواء في مكان العمل	3
50	اشكال سلوك الاستقواء في مكان العمل	4
71	مقاييس الاستقواء في مكان العمل	5
73	ابعاد سلوك الاستقواء في مكان العمل	6
85	تصنيف السلوكيات السلبية المنحرفة في مكان العمل	7
86	اشكال سلوكيات العمل السلبية	8
96	ابعاد سلوكيات العمل السلبية	9
101	العوامل المؤثرة على سرقة الموظف	10
127	تمثيل فقرات بعد الاستقواء المرتبط بالعمل	11
128	تمثيل فقرات بعد الاستقواء المرتبط بالفرد	12
130	تمثيل فقرات بعد الايذاء الجسدي	13
131	تمثيل فقرات متغير الاستقواء في مكان العمل	14
132	تمثيل فقرات بعد التخريب ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية	15
134	تمثيل فقرات بعد الانسحاب ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية	16
135	تمثيل فقرات بعد السرقة ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية	17
137	تمثيل فقرات بعد اساءة استخدام الوقت والمورد ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية	18



قائمة الأشكال

138	تمثيل فقرات بعد الرشوة والفساد ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية	19
140	تمثيل ابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية	20
144	علاقة الارتباط بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية	21
145	علاقة الارتباط بين الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية	22
147	علاقة الارتباط بين الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية	23
148	علاقة الارتباط بين الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية	24



قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	مجتمع الدراسة	1
34	عينة الدراسة	2
35	خصائص وصفات عين الدراسة	3
41	تعريف الاستقواء في مكان العمل وفق بعض الباحثين	4
71	مقاييس سلوك الاستقواء في مكان العمل المستخدمة في بعض الدراسات السابقة	5
81	تعريف سلوكيات العمل السلبية وفق لآراء بعض الباحثين	6
94	مقاييس سلوكيات العمل السلبية المستخدمة في بعض الدراسات السابقة	7
110	ترميز وتوصيف اداة القياس	8
112	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الاستقواء في مكان العمل	9
113	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير سلوكيات العمل السلبية	10
116	اختبار كفاية العينة	11
116	نتائج التحليل العاملي لمقياس الاستقواء في مكان العمل	12
119	اختبار كفاية العينة	13
120	نتائج التحليل العاملي لمقياس سلوكيات العمل السلبية	14
122	معاملات الثبات لاستبانة الدراسة	15



قائمة الجداول



123	الارتباط بين الفقرات وكل من المتغير الاساس والابعاد	16
125	تصنيف فئات الوصف الاحصائي	17
126	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد الاستقواء المرتبط بالعمل	18
128	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد الاستقواء المرتبط بالفرد	19
129	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد الايذاء الجسدي	20
130	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية النسبية (N=576) للابعاد الرئيسة لمتغير الاستقواء في مكان العمل	21
132	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد التخريب	22
133	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد الانسحاب	23
135	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد السرقة	24
136	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد اساءة استخدام الوقت والمورد	25
138	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية (N= 576) لبعيد الرشوة والفساد	26
139	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية النسبية (N=576) لأبعاد متغير سلوكيات العمل السلبية	27
142	قيم ومستويات علاقة الارتباط	28
143	مصفوفة معاملات الارتباط بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل و سلوكيات العمل السلبية	29



قائمة الجداول



144	معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية	30
146	معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية	31
147	معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية	32
149	معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية	33
150	قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء في مكان العمل ومتغير سلوكيات العمل السلبية $575 = N$	34
151	قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء في مكان العمل و سلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	35
151	قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	36
152	قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء المرتبط بالعمل ومتغير سلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	37
152	جدول (38) قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	38
153	قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	39
154	قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد ومتغير سلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	40
154	قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	41
155	قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	42
156	قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية ($575 = N$)	43



قائمة الجداول



156	قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية (575 = N)	44
157	قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية (575 = N)	45
158	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد الاستقواء في مكان العمل	46
159	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد الاستقواء في مكان العمل مجتمعة	47
160	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد سلوكيات العمل السلبية	48
161	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد سلوكيات العمل السلبية مجتمعة	49

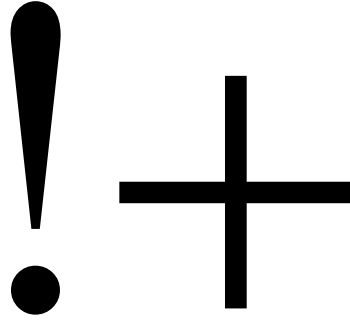


قائمة الملاحق






قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	مجتمع وعينة الدراسة
2	اسماء السادة المحمين
3	استبانة السادة المحكمين
4	الاستبانة النهائية
5	الكتب الرسمية التي سهلت عمل الباحث الميداني



الاطار العام للدراسة

- المبحث الاول: دراسات مرجعية سابقة 
 - المبحث الثاني: منهجية الدراسة 
 - المبحث الثالث : الخطوات الاجرائية 
- لدراسة



الفصل الاول : المدخل العام للدراسة

المبحث الاول

دراسات مرجعية سابقة

تمهيد

يهتم هذا المبحث بتقديم عرض موجز لبعض الدراسات المرجعية السابقة والتي زودت الباحث بما يحتاجه من معلومات مفيدة لدراسته الحالية و لاسيما في الجانب النظري منها وبالتحديد تلك المتعلقة بمتغيري الدراسة (الاستقواء في مكان العمل , سلوكيات العمل السلبية) والتي تعد نقطة انطلاق للباحث في اكمال متطلبات دراسته .

اولاً:- الاستقواء في مكان العمل

1 - الدراسات العربية

أ - دراسة العبيدي, 2015	
عنوان الدراسة	تأثير السمو الروحي في العلاقة ما بين القيادة الغريزية وسلوك الاستقواء في مكان العمل
نطاق الدراسة	مستشفيات محافظة بابل
عينة الدراسة	المرضى
حجم العينة	302
هدف الدراسة	التعرف على مستوى انتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل في مجتمع الدراسة بحسب وجهات نظر المستجيبين ومعرفة طبيعة العلاقة بين سلوك الاستقواء في مكان العمل وكل من القيادة الغريزية والسمو الروحي .
استنتاجات الدراسة	اثبتت الدراسة بأن هنالك انتشاراً لسلوك الاستقواء في مكان العمل وكذلك القيادة الغريزية باتت واضحة مع وجود انخفاض للسمو الروحي داخل مجتمع الدراسة .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول: دراسات مرجعية سابقة



تختلف الدراسة الحالية عن طريق اعتمادها على متغيرين فقط , فضلاً عن اختلاف حجم العينة .	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
كلتا الدراستين اعتمدتا علي مجتمع الدراسة نفسه وهو القطاع الصحي	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
زيادة معرفة الباحث عن سلوك الاستقواء في مكان العمل والافادة من الادبيات النظرية لهذا المتغير .	الإفادة من الدراسة

ب - دراسة الفتلاوي و اخرون , 2016	
العلاقة بين سلوك الاستقواء في مكان العمل والاحترق النفسي	عنوان الدراسة
جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد	نطاق الدراسة
اساتذة الكلية	عينة الدراسة
70	حجم العينة
بيان مستوى شعور التدريسين بالاحترق النفسي , وتحديد نوع ومستوى ممارسات سلوك الاستقواء في الكلية , وتحديد طبيعة العلاقة بين سلوك الاستقواء والاحترق النفسي .	هدف الدراسة
اثبتت الدراسة وجود سلوك الاستقواء في مكان العمل وبشكل منخفض لاسيما في ما يتعلق بالإجراءات التنظيمية مع وجود مستوى من الاحترق النفسي لدى تدريسين الكلية .	استنتاجات الدراسة
الاختلاف في بيئة وعينة الدراسة .	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
كلتا الدراستين اعتمدت على الاستبانة والمقابلات الشخصية في جمع المعلومات .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
دعم الباحث بالجانب النظري في ما يحتاجه من معلومات مهمة لدرسته فضلاً عن استخدامها كدراسة سابقة .	الإفادة من الدراسة



2- الدراسات الاجنبية

أ - دراسة Dawood , 2008	
Workplace Bullying in the Voluntary Sector: An Application of Routine Activity Theory الاستقواء في مكان العمل في القطاع التطوعي : تطبيق لنظرية النشاط الروتيني	عنوان الدراسة
مدينة ليستر / بريطانيا	نطاق الدراسة
70 من المنظمات التطوعية	عينة الدراسة
250	حجم العينة
استكشاف مدى انتشار الاستقواء في مكان العمل في القطاع التطوعي عن طريق وسائل موضوعية وذاتية , استكشاف السلوكيات السلبية الأكثر شيوعا في المنظمات الطوعية , المقارنة بين الأشكال العلنية والسرية للعدوان من ذوي الخبرة لضحايا الاستقواء في المنظمات الطوعية .	هدف الدراسة
اول دراسة استكشافية ومتعمقة للاستقواء في مكان العمل في المنظمات التطوعية , توفر رؤى جديدة بشأن طبيعة سلوك الاستقواء في القطاع التطوعي .	استنتاجات الدراسة
اعتمدت على المنظمات الطوعية بينما الدراسة الحالية اعتمدت على المنظمات الخدمية .	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
استخدام الاستقواء في مكان العمل كمتغير مستقل في كلتا الدراستين .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
اعتمادها لدى الباحث كدراسة سابقة .	الإفادة من الدراسة

ب - دراسة Salin , 2008	
The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors . منع الاستقواء في مكان العمل بوصفه قضية في إدارة الموارد البشرية : التدابير المعتمدة و العوامل التنظيمية الأساسية .	عنوان الدراسة
البلديات / فلندا	نطاق الدراسة



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول : دراسات مرجعية سابقة



عينه الدراسة	البلديات في القطاع العام
حجم العينة	400
هدف الدراسة	هو تحليل الوسائل المعتمدة لمواجهة الاستقواء في مكان العمل من منظور إدارة الموارد البشرية وما الوسائل التي يتم تبنيها لمنع الاستقواء وما العوامل التي تؤثر في مدى استكشاف هذه التدابير .
استنتاجات الدراسة	تقديم رؤى جديدة في الوسائل التنظيمية ضد الاستقواء في العمل , المنظمات بدأت تبذل الجهود النشطة لمنع الاستقواء في مكان العمل , في حين أن يبدو أن دور قسم الموارد البشرية كان محدودا للوقاية من الاستقواء في مكان العمل .
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	دراسة ذات متغير واحد فضلاً عن استخدامها لجميع البلديات في فلندا كميدان للتطبيق على عكس الدراسة الحالية التي اعتمدت على 3 مستشفيات في محافظة كربلاء .
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	كلتا الدراستين اعتمدتا على المنظمات الخدمية في ميدان التطبيق .
الإفادة من الدراسة	دعم الباحث بالجانب النظري وفي ما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته فضلاً عن استخدامها كدراسة سابقة .

ج — دراسة	
Power et al , 2011	
عنوان الدراسة	Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents . قبول الاستقواء في مكان العمل: دراسة مقارنة في ست قارات
نطاق الدراسة	14 دولة من قارات العالم الستة
عينه الدراسة	طلبة ماجستير ادارة الاعمال
حجم العينة	1484
هدف الدراسة	استكشاف أثر الثقافة بمقبولية الاستقواء في مكان العمل والقيام بذلك عبر مجموعة واسعة من البلدان.
استنتاجات الدراسة	الاختلافات الثقافية في قبول الاستقواء . مختلفة من أقل قبولا الى اعلى وحسب المستوى العالمي داخل كل ثقافة , تأثر الابعاد الثقافية في قبول الاستقواء , الموظفون فعالين في الحد من الاستقواء .
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	مجتمع الدراسة الذي شمل 6 قارات على عكس الدراسة الحالية التي اعتمدت على 3 مستشفيات في محافظة كربلاء .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول :دراسات مرجعية سابقة



اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	كلتا الدراستين اعتمدتا على الاستبانة في الحصول على البيانات .
الإفادة من الدراسة	دعم الباحث بالجانب النظري وفي ما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة .

د - دراسة	
Tinuke,2013	
عنوان الدراسة	Managing workplace bullying . ادارة الاستقواء في مكان العمل
نطاق الدراسة	لاغوس / نيجيريا
عينة الدراسة	مؤسسات تعليمية وصحية واتصالات في مدينة لاغوس
حجم العينة	280
هدف الدراسة	تحديد طبيعة وخصائص ومصادر وأنواع وتكتيكات وعواقب الاستقواء في مكان العمل . كما يدرس كيفية التعامل مع الاستقواء في مكان العمل .
استنتاجات الدراسة	تم العثور على علاقة كبيرة بين ثقافة المنظمة المتصورة ومستوى الاستقواء في مكان العمل. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين احترام الذات والاستقواء مكان العمل, ضحايا الاستقواء في مكان العمل غالبا ما يظهرون مستويات أقل من احترام الذات .
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	دراسة ذات متغير واحد .
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	اعتمدت كلتا الدراستين على سلوك الاستقواء في مكان العمل كمتغير للدراسة .
الإفادة من الدراسة	قدمت وصفاً دقيقاً لسلوك الاستقواء في مكان العمل وحددت اهم الاثار التي يمكن ان تترتب في هذا السلوك .

هـ - دراسة	
Regnaud, 2014	
عنوان الدراسة	The Relationship Between Top Leaders' Observed Narcissistic Behaviors and Workplace Bullying . العلاقة بين السلوكيات النرجسية المحددة لدى كبار القادة والاستقواء في مكان العمل .
نطاق الدراسة	مجموعة من الشركات في الولايات المتحدة الامريكية



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول : دراسات مرجعية سابقة



عينة الدراسة	المدرء المتخصصون بالموارد البشرية .
حجم العينة	84
هدف الدراسة	استكشاف العلاقة الكمية بين السلوكيات النرجسية المحددة بين كبار القادة التنظيميين وانتشار الاستقواء في مكان العمل.
استنتاجات الدراسة	وجود علاقة قوية وإيجابية بين سلوكيات القادة النرجسيين وعرضهم الشخصي والمشاركة في الاستقواء داخل المنظمة مع الافراد الاخرين , تؤكد هذه النتائج على أهمية استمرار الأبحاث التي تركز على كبار القادة ودورهم في استدامة الاستقواء.
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	كلتا الدراستين اعتمدتا على وضع الآيات محددة لمعالجة الاستقواء في مكان العمل .
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	اعتمدت على متغير الاستقواء في مكان العمل كمتغير تابع .
الإفادة من الدراسة	ملأت هذه الدراسة الفجوة في الأدبيات عن طريق التركيز على التأثير الذي يتمتع به القائد الأعلى في خلق ثقافة قادرة على مواجهة الاستقواء

و - دراسة	Gerstenfield , 2016
عنوان الدراسة	Understanding workplace bullying among staff in higher education . فهم الاستقواء في مكان العمل بين الموظفين في التعليم العالي
نطاق الدراسة	جنوب المنطقة الوسطى من الولايات المتحدة الامريكية
عينة الدراسة	قسم شؤون الطلاب في منظمة خاصة
حجم العينة	210
هدف الدراسة	هو التعرف على التجارب الحية للموظفين فيما يتعلق بالاستقواء في مكان العمل و التركيز على تعلم المزيد عن طريق التجارب الحية للموظفين المحترفين فيما يتعلق بالتعرض للمضايقات أو مشاهدة الاستقواء، وتحديدهم لتعريف الاستقواء في مكان العمل .
استنتاجات الدراسة	تجارب موظفي شؤون الطلاب يعملون في بيئة محصورة بين عالمين من الأبحاث الاستقواء المؤسسي وتسلط هيئة التدريس , الموظفون يشعرون بانهم مستبعدون وهم ليسوا جزءاً من المجموعة الأساسية عند التفكير في تجارب الاستقواء في مكان العمل .
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	اعتمدت كلتا الدراستين على الاستبانة والمقابلة الشخصية في الحصول على البيانات والمعلومات .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول :دراسات مرجعية سابقة



استخدام سلوك الاستقواء في مكان العمل كمتغير احادي .	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
دعم الباحث بالجانب النظري وفي ما يحتاجه من معلومات مهمة لدرسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة	الإفادة من الدراسة

ز - دراسة	
Duru et al , 2017	
The Effect of Workplace Bullying Perception on Psychological Symptoms تأثير الاستقواء في مكان العمل على الاعراض النفسية	عنوان الدراسة
جامعة وسط تركيا	نطاق الدراسة
كلية الطب	عينة الدراسة
400	حجم العينة
تحديد مدى تصورات الاستقواء في مكان العمل بين موظفي كلية الطب ، وتقييم المتغيرات التي تعد مرتبطة به ، و تحديد تأثير تصورات الاستقواء في مكان العمل على الأعراض النفسية .	هدف الدراسة
أعلى درجات إدراك الاستقواء في مكان العمل من كبار السن لأن الشباب يكونون حديثي المواجهة مع الحياة العملية والتحديات المرتبطة بها ومن ثم يكونون معدومي الخبرة في الحياة التجارية وكانوا أقل تسامحا مع الأحداث السلبية.	استنتاجات الدراسة
كلتا الدراستين استخدمتا البرنامج الاحصائي spss نفسة .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
لم يتم الجمع بين متغيري الدراسة الحالية .	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
دعم الباحث بالجانب النظري وفي ما يحتاجه من معلومات مهمة لدرسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة .	الإفادة من الدراسة



ثانياً :- سلوكيات العمل السلبية

1- الدراسات العربية

أ - دراسة	
العطوي , 2011	عنوان الدراسة
العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورهما في تقليل سلوك العمل العكسي	نطاق الدراسة
المتنى	عينة الدراسة
مجموعة من العاملين في معمل سمنت المتنى	حجم العينة
108	هدف الدراسة
تحديد مستوى إدراك العاملين عينة البحث للعدالة التنظيمية وبأبعادها الثلاث (التوزيعية، والاجرائية وعدالة التعاملات) , الكشف عن مستوى الدمج التنظيمي للعاملين عينة البحث , التعرف على مستوى ممارسات العاملين عينة البحث لسلوكيات العمل المنحرفة اتجاه المنظمة .	استنتاجات الدراسة
الرابط النفسي بين المنظمة وعاملها كان منخفضاً , السلوك المعاكس للإنتاج والذي تنعكس اثاره بشكل اساس في ممتلكات المنظمة وادائها كان لدى العاملين عينة البحث منخفضاً نسبياً , اندماج العاملين لمنظمتهم ليس فقط عاملاً مهماً في زيادة سلوك العمل التطوعي الايجابي بل له دور مهم ايضا في تقليل سلوك العمل المنحرف والذي يضر بممتلكات المنظمة ووظائفها .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
كلتا الدراستين اعتمدتا على اسلوب المقابلة الشخصية واستخدام الاستبانة في الحصول على المعلومات المطلوبة	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
وجود اختلاف باختيار المقاييس بين الدراستين , ومجتمع الدراسة	الإفادة من الدراسة
دعم الباحث بالجانب النظري وفي ما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة .	

ب - دراسة	
ابراهيم و الشوربجي , 2012	عنوان الدراسة
السلوكيات المنحرفة للأحداث بمنطقة المدينة المنورة	نطاق الدراسة
المدينة المنورة / المملكة العربية السعودية	



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول : دراسات مرجعية سابقة



عينة الدراسة	الاحداث المنحرفين في منطقة المدينة المنورة .
حجم العينة	52
هدف الدراسة	التعرف على نسبة انتشار العدوانية بين تلاميذ المرحلتين المتوسطة والثانوية بمنطقة المدينة المنورة , تحديد العوامل أو الأسباب الشخصية والاجتماعية الأكثر ارتباطا بكل من السرقة والعدوانية بين تلاميذ المرحلتين المتوسطة والثانوية بمنطقة المدينة المنورة.
استنتاجات الدراسة	وجود تأثير جوهري لكل من الشك والاستياء والرغبة في العدوان والسلوك العدواني والعدوانية ومكون تقدير الذات الجسمي وتقدير الذات الاجتماعي والتقدير الكلي للذات على جنوح الأحداث العدوانية ولم يوجد تأثير جوهري لكل من مكون الذات الأدائي ومستوى تعليم الوالدين ومهنة الأمهات ومستوى دخل الأسرة الشهري وحجم الأسرة وعدم كفاية المصروف اليومي وانفصال الوالدين على جنوح الأحداث العدوانية .
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	كلتا الدراستين تناولتا سلوك الاستقواء في مكان العمل بشكل اساسي .
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	دراسة ذات متغير واحد عكس الدراسة الحالية التي تتكون من متغيرين
الإفادة من الدراسة	دعم الباحث بالجانب النظري وفي ما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة .

ج - دراسة	الفتلاوي , 2014
عنوان الدراسة	سلوكيات العمل السلبية الناشئة عن التهمك التنظيمي وانعكاسها على مرونة ممارسات الموارد البشرية .
نطاق الدراسة	كربلاء , الكوفة , بابل , القادسية
عينة الدراسة	جامعات الفرات الاوسط
حجم العينة	240
هدف الدراسة	استكشاف المفاهيم الفلسفية لكل من التهمك التنظيمي وسلوكيات العمل السلبية ومرونة ممارسات الموارد البشرية , تشخيص مستوى توافر كل من التهمك التنظيمي وسلوكيات العمل السلبية ومرونة ممارسات الموارد البشرية في الكليات عينة الدراسة .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول : دراسات مرجعية سابقة



استنتاجات الدراسة	هناك علاقة تأثير مباشر بين التهكم التنظيمي وابعاده على سلوكيات العمل السلبية وابعادها في جميع عينات الدراسة , وجد ان التأثير غير المباشر للتهكم التنظيمي في مرونة ممارسات الموارد البشرية من عبر سلوكيات العمل السلبية قد اختلف بشكل كبير بين عينات الدراسة
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	كلتا الدراستين اعتمدتا على عينة خدمية في الحصول على البيانات المطلوبة .
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	الدراستان يختلفان بحجم وعينة الدراسة .
الإفادة من الدراسة	دعم الباحث بالجانب النظري وفي ما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة .

2 - الدراسات الاجنبية

أ - دراسة Khan et al., 2009	
عنوان الدراسة	Envy and Counterproductive Work Behavior : Is more fairness always preferred?
نطاق الدراسة	الحسد وسلوكيات العمل السلبية : هل يفضل دائما المزيد من الانصاف ؟ قطاع الاتصالات / باكستان
عينة الدراسة	مزودي خدمات الهاتف المحمول
حجم العينة	145
هدف الدراسة	استخدام واحدة من العواطف كالحسد للتعقب بسلوكيات العمل السلبية ، معرفة تأثير الاعتدال لأبعاد العدالة في العلاقة بين الحسد وسلوكيات العمل السلبية ، اختبار أنموذج الإحالة من الإنصاف في سياق الحسد
استنتاجات الدراسة	الحسد مرتبط بشكل كبير ببعدين من سلوكيات العمل السلبية مثل إساءة المعاملة ضد الآخرين وسلوكيات الانسحاب ، الحسد يتفاعل مع العدالة الإجرائية للتعقب بسلوك الانسحاب بينما يتفاعل مع العدالة التوزيعية للتعقب بالسلوك المسيء للآخرين ، العلاقة بين الحسد وسلوك الانسحاب هي أكثر وضوحا عندما تكون هنالك تصورات مرتفعة للعدالة الاجرائية ، العلاقة بين الحسد و السلوك التعسفي ضد الآخرين أكثر وضوحا عندما تكون تصورات العدالة التوزيعية أعلى .
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	اختلاف المقياس في كلتا الدراستين ، واختلاف في عدد فقرات كل مقياس .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول : دراسات مرجعية سابقة



رکزت على موضوع سلوك الاستقواء في مكان العمل . كلتا الدراستين اعتمدتا على مجتمع خدمي في الحصول على البيانات .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
في الجانب العملي وطريقة تحليل التباين .	لإفادة من الدراسة

Way,2011		ب - دراسة
Differential Reactions to Men's and Women's Counterproductive Work Behavior. ردود الفعل المتباينة بين الرجال والنساء الناتجة عن سلوكيات العمل السلبية .	عنوان الدراسة	
الجامعات الامريكية الكبرى	نطاق الدراسة	
طلاب جامعة في جنوب شرق الولايات المتحدة الامريكية .	عينة الدراسة	
134	حجم العينة	
دراسة تأثير جنس الموظف على وجه التحديد في تقييم الاداء , تقييم تصرفات الموظف وفقا لنوعه الجنسي .	هدف الدراسة	
مزيد من الدراسات عن هذا الموضوع يجب أن تركز على تعزيز الاختبار التجريبي ، تحسين المقاييس المستخدمة لقياس هذه المتغيرات.	استنتاجات الدراسة	
فضلاً عن الاستبانة اعتمدت على الملاحظة الشخصية في جمع المعلومات	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	
كلتا الدراستين اعتمدت على الاستبانة في الحصول على البيانات .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	
دعم الباحث بالجانب النظري واستخدامها كدراسة سابقة .	الإفادة من الدراسة	

Brimecombe, 2012		ج - دراسة
An Exploratory Investigation of the Predictors of Counterproductive Work Behaviors Among Major League Baseball Employees. دراسة استكشافية للتنبؤ بسلوكيات العمل السلبية بين كبار موظفي دوري البيسبول .	عنوان الدراسة	
ستة فرق من دوري البيسبول الرئيسي	نطاق الدراسة	



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول : دراسات مرجعية سابقة



عينة الدراسة	موظفي الصناعات الرياضية
حجم العينة	352
هدف الدراسة	استكشاف وتحليل والمساعدة في تنبؤ الموظف بسلوكيات العمل السلبية على مستويات مختلفة داخل المنظمات الرئيسة لدوري البيسبول, استكشاف التأثيرات المعتدلة في تحديد الفرق على سلوكيات العمل السلبية .
استنتاجات الدراسة	نقطة بداية جيدة للتحقيق في السلوكيات السلبية بين موظفي المنظمات الرياضية, الموظفون الذين لديهم مستويات عالية من تحديد الفريق هم أكثر استيعابا و بشكل إيجابي للحالات السلبية في العمل مقارنة مع أولئك الذين هم أقل تحديداً مع الفريق , الموظفون الذين تم تحديدهم بشكل كبير مع الفريق قد يكونون أكثر عرضة للانخراط في السلوكيات السلبية.
اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	اختلاف في حجم ومجتمع وعينة الدراستين , دراسة ذات متغير واحد
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	كلتا الدراستين اعتمدت على سلوكيات العمل السلبية كمتغير مستقل .
الإفادة من الدراسة	دعم الباحث فيما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته و استخدامها كدراسة سابقة .

د - دراسة	Jung & Yoon , 2012
عنوان الدراسة	The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel . آثار الذكاء العاطفي على سلوكيات العمل السلبية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين في الأغذية والمشروبات في الفنادق الفخمة .
نطاق الدراسة	الفنادق الفخمة / كوريا
عينة الدراسة	موظفي الاغذية والمشروبات
عينة العينة	319
هدف الدراسة	فهم العلاقات المتبادلة بين الذكاء العاطفي للموظفين في الفنادق الفاخرة ، وسلوكياتهم السلبية ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
استنتاجات الدراسة	الذكاء العاطفي له آثار سلبية في سلوكيات العمل السلبية من حيث تقييم العاطفة واستخدام العاطفة وتقييم الانفعال الذاتي , عناصر الذكاء العاطفي للموظفين لديه تأثير إيجابي كبير في سلوكيات المواطنة التنظيمية .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول : دراسات مرجعية سابقة



دراسة ذات ثلاث متغيرات , الاعتماد على مجتمع تابع للقطاع الخاص وهو الفنادق الفخمة .	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
كلتا الدراستين استخدمتا تحليل التباين , الدراستين ركزتا على سلوكيات العمل السلبية بشكل دقيق .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
استخدامها كدراسة سابقة .	الإفادة من الدراسة

هـ - دراسة	
Clark , 2013	
Understanding counterproductive work behavior : aggressive employees responses to leader - member exchange. فهم سلوكيات العمل السلبية : ردود الموظفين العدوانية على استبدال الأعضاء القياديين .	عنوان الدراسة
الولايات المتحدة الامريكية	نطاق الدراسة
احدى الجامعات الكبرى / في جنوب شرق الولايات المتحدة الامريكية	عينة الدراسة
620	حجم العينة
هو تقييم العلاقة بين السمات التي تولد العدوان وعدم المساواة في العلاقات القيادية وتبادل الأعضاء التفاضلي. وبشكل اكثر تحديدا فحصت هذه الدراسة العلاقة بين الاختلافات الفردية في العدوان و التصديق على سلوكيات العمل السلبية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق التصورات المتعلقة بالعدالة.	هدف الدراسة
وجدت هذه الدراسة أن العدوان مرتبط بمفاهيم الإنصاف والتأييد من سلوكيات العمل السلبية على وجه التحديد , وعندما يكون كلا الشكلين من أشكال العدوان مرتفعا كان المشاركون أكثر عرضة لسلوكيات العمل السلبية , اذا كان العدوان ضمنى فانه يرتبط بشكل غير مباشر بسلوكيات العمل السلبية عن طريق تصورات العدالة.	استنتاجات الدراسة
الدراسة اختلفت في حجم ونوع مجتمع الدراسة .	اوجه الاختلاف مع الحالية
كلتا الدراستين اعتمدتا على سلوكيات العمل السلبية كمتغير مستقل .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
الحصول على الادبيات النظرية المهمة التي يحتاجها الباحث .	الإفادة من الدراسة



و - دراسة	
Cretu & Burcas , 2014	
Self efficacy: a moderator of the relation between Emotional Dissonance and Counterproductive Work Behavior. الكفاءة الذاتية: وسيط للعلاقة بين التنافر العاطفي وسلوكيات العمل السلبية .	عنوان الدراسة
رومانيا / الشركات المتعددة الجنسيات	نطاق الدراسة
شركة نفط وغاز	عينة الدراسة
147	حجم العينة
ايجاد العلاقة بين التنافر العاطفي وسلسلة من مؤشرات معينة أخرى ذات نتائج سلبية لسلوكيات العمل الخاصة بالموظفين في مجال خدمة العملاء .	هدف الدراسة
زيادة تنافر الشخص العاطفي يتنبأ بزيادة في عدد السلوكيات السلبية المتوقعة من هذا الشخص , وزيادة الكفاءة الذاتية للشخص يؤدي الى مستوى مراقبة ذاتية منخفضة ومن ثم انخفاض في عدد السلوكيات السلبية.	استنتاجات الدراسة
استخدام مقياس ذو بعدين بـ 45 فقرة بينما الدراسة الحالية استخدمت مقياس من مكون من خمسة ابعاد بـ 23 فقرة .	اوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
كلتا الدراستين اعتمدا على مقياس ليكرت الخماسي .	اوجه التشابه مع الدراسة الحالية
دعم الباحث فيما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة .	الإفادة من الدراسة

ثالثا :- خلاصة الدراسات السابقة

تم التطرق لمتغيري الدراسة المستقل (سلوك الاستقواء في مكان العمل) والتابع (سلوكيات العمل السلبية) في الكثير من البحوث والدراسات الاجنبية اما في الدراسات العربية كان هنالك تناول محدود لمتغيري الدراسة اقتصر على دراسة او دراستين حسب علم الباحث وفي ما يأتي عرض خلاصة لاهم الملحوظات التي يقدمها الباحث عن هذه الدراسات .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الاول: دراسات مرجعية سابقة

- 1- ان الدراسات السابقة هي بمثل حجر الاساس الذي تم الانطلاق منه الى الدراسة الحالية .
- 2- اغلب الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة كانت تحليلية .
- 3- هنالك ندرة في الدراسات والبحوث العراقية التي تطرقت لمتغيري الدراسة .
- 4- تحول اهتمام الباحثين من دراسة سلوكيات العمل الايجابية (كالمواطنة التنظيمية) الى التركيز في دراسة السلوكيات السلبية لما لها من آثار واضحة في المنظمات والافراد .
- 5- اغلب العينات التي تم تناولها في الدراسات السابقة هي عينات خدمية .
- 6- هنالك اختلاف في العديد من الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل الجانب التطبيقي للدراسات اضافة الى وجود اختلاف في مقاييس الدراسة .

رابعاً :- مجالات الافادة من الدراسات السابقة

في ضوء عرض الدراسات السابقة ، يمكن للباحث ان يحدد المجالات التي تم الافادة منها بالدراسة الحالية وهي كم يأتي:

- 1- محاولة اكمال ما توصلت اليه الدراسات السابقة والبدء من حيث انتهت من اجل اختصار الوقت والجهد .
- 2- الافادة من الدراسات السابقة كمصادر والتي سهلت الطريق أمام الباحث في بناء الإطار النظري والمنهجي لدراسته .
- 3- الافادة من الباحثين السابقين وكذلك نتائج بحوثهم في سد جزءاً من الفراغ الحاصل في المكتبة العراقية فيما يخص متغيرات هذه الدراسة ، وكذلك تحفيز الباحثين الآخرين لكي يقوموا بخطوة مهمة في دراسة هذا الموضوع الحيوي وتبسيط الضوء على اهم جوانبه الحديثة .
- 4- التعرف على أهم المقاييس والوسائل الإحصائية المستخدمة في الحصول على البيانات، وتوضيح العلاقة بين ابعاد الدراسة ومتغيراتها .



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الثاني : منهجية الدراسة

المبحث الثاني

منهجية الدراسة

يستلزم البحث العلمي الاكاديمي وضع منهجية تعد بمثل خارطة طريق توجه الدراسة من اجل تحقيق اهدافها المرجوة وذلك عن طريق عرض مجموعة من الفقرات وكما يأتي :

اولا:- مشكلة الدراسة

تم تسليط الضوء في هذه الدراسة على مجموعة من السلوكيات التي لها تأثير كبير في اداء العمل داخل المنظمات ومن هذه السلوكيات , سلوك الاستقواء في مكان العمل الذي يؤدي دورا كبيرا في تحطيم الروح المعنوية للموظفين والمساهمة بشكل كبير في الحاق الضرر بهم سواء أكان ضرراً نفسياً أم جسدياً أم مادياً , وهذا الضرر من الممكن ان ينعكس على اداء الموظف وجعله ينخفض من اداء متفوق الى اداء متردي نتيجةً لتعرضه لهذا السلوك الخطير من أحد زملاء العمل أو من اشخاص اخرين داخل المنظمة , فقد أشارت دراسة في بعض المؤسسات في فلندا اجريت في مؤسسات السجون والبلديات والمستشفيات وجدت الدراسة ان الاستقواء في مكان العمل اكثر شيوعا في السجون التي يبلغ معدل انتشارها 20.1 %، تلحقها مؤسسات البلدية 10.1 % وفي المستشفيات 5 % (Sheehan , 2011:p 65) وهذه نسب مرتفعة من شأنها ان تؤدي بالمنظمات الى التدهور وعد النجاح في تقديم اهدافها المنشودة وكذلك التأثير في سمعتها التنظيمية ويمكن ان يؤدي التعرض للاستقواء في مكان العمل الى توتر شديد قد يكون مشكلة مدمرة بالنسبة للضحايا و على الرغم من أن افعال العدوان والمضايقة تحدث في كثير من الأحيان في التفاعل اليومي في العمل لأنها ترتبط بشكل مباشر مع مشاكل صحية حادة يتعرض لها المستقوي تجعله يقوم بهذه السلوكيات , وحسب جميعه الممرضات الامريكية ANA فإنه من الممكن أن تكون بعض الإجراءات " كثقافة الصمت " من الاجراءات الضارة التي من الممكن ان تولد الانتقام وهذه الثقافة هي شكل من أشكال العنف في مكان العمل والذي من الممكن ان يضع مهنة التمريض والعقد التمريضي مع المجتمع في خطر إذ أن أولئك الذين يشهدون العنف في مكان العمل ولا يعترفون به و الذين يختارون تجاهله أو الذين يفشلون في الإبلاغ عنه هم في الواقع يجعلونه يستمر ومن ثم فإن المنظمات التي لا تعالج الخلل في النظم الرسمية فأنها تعزز الاستقواء في



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الثاني : منهجية الدراسة



مكان العمل بشكل غير مباشر, (Ana , 2015,p2) . واثارة الى ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة كما يأتي.

- 1- ما مستوى انتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل في المستشفيات المبحوثة
- 2 - ما مستوى توافر سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة ؟
- 3 - هل يرتبط سلوك الاستقواء في مكان العمل مع سلوكيات العمل السلبية بعلاقات ذات دلالة معنوية ؟ .
- 4- هل لسلوك الاستقواء في مكان العمل اثر في سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة ؟

ثانياً :- أهمية الدراسة

يمكن ابراز اهمية الدراسة في النقاط الآتية :

- 1- محاولة تقديم حلول تسهم في تعزيز قدرة المستشفيات عينة الدراسة في توظيف كافة امكانياتها من اجل مواجهة الاستقواء في مكان العمل .
- 2- تعد هذه الدراسة امتداداً طبيعياً للدراسات السابقة التي اهتمت بالاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية وهما من الموضوعات المهمة في منهج السلوك التنظيمي ضمن علاقة مفترضة بين المتغيرين.
- 3 - جذب انتباه المنظمات بشكل عام والمستشفيات عينة الدراسة بشكل خاص الى تأثير الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية .
- 4- تطبيق هذه الدراسة في المؤسسات الصحية بوصفها من المنظمات الكبيرة التي لها ارتباط وثيق مع العنصر البشري سواء أكان موظفاً او زبوناً .
- 5 - جذب الانتباه الى اهمية سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في الدراسات الاكاديمية .



ثالثاً :- أهداف الدراسة

- تسعى الدراسة الحالية للإحاطة النظرية بمتغيرات الدراسة ومحاولة إيجاد حلول للتساؤلات المطروحة فيها , وعن طريق مشكلة الدراسة وأهميتها فأنها تسعى لتحقيق الأهداف الآتية :
- 1- التعرف على مستوى توافر سلوك الاستقواء في مكان العمل في المستشفيات المبحوثة .
 - 2 - التعرف على مستوى توافر سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة .
 - 3 - دراسة وتحليل اثر الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية .
 - 4 - اختبار علاقة الارتباط والاثر بين سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية .
 - 5 - التوصل الى التوصيات الملائمة التي من الممكن ان تطبق بما يناسب واقع المتغيرات التي تم دراستها .

رابعاً :- المخطط الفرضي للدراسة

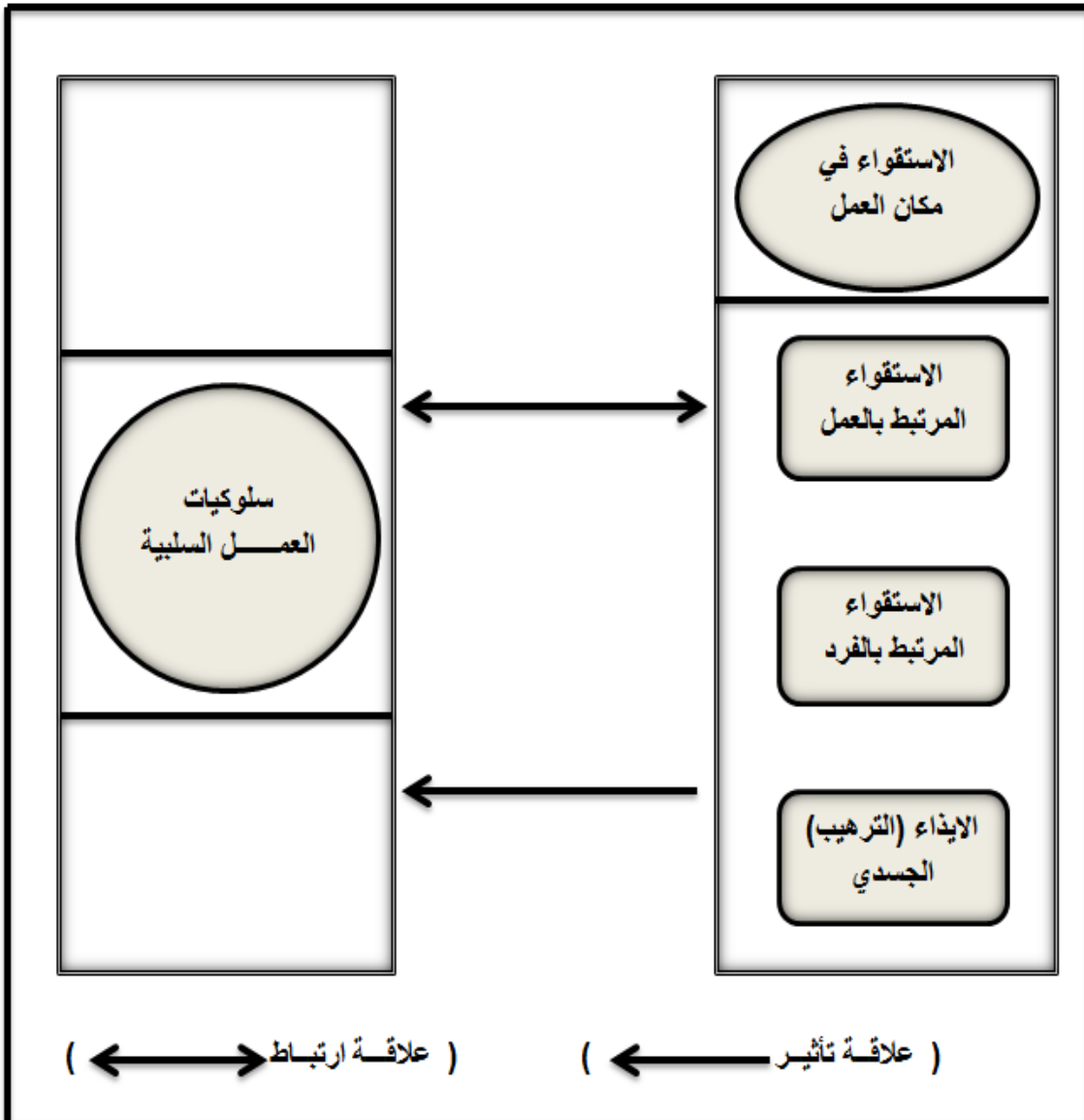
بعد ان تم عرض مشكلة وأهمية وأهداف الدراسة , كان لابد للباحث من إيجاد الحلول المناسبة لها عن طريق تصميم مخطط فرضي تتحدد به علاقات التأثير والارتباط بين كل من سلوك الاستقواء في مكان العمل وأبعاده وسلوكيات العمل السلبية وأبعاده , وقد اعتمد الباحث في تصميم المخطط الفرضي على الاطار المفاهيمي والفكري لمتغيرات الدراسة . اذ يتضمن المخطط الفرضي للدراسة متغيرين اساسيين هما :-

- 1- المتغير المستقل (الاستقواء في مكان العمل) ويتكون من ثلاثة ابعاد هي :
 - أ - الاستقواء المرتبط بالعمل .
 - ب - الاستقواء المرتبط بالفرد .
 - ت - الايذاء (الترهيب) الجسدي .
- 2 - المتغير التابع (سلوكيات العمل السلبية) وتتكون من خمسة ابعاد هي :



- أ - التخريب .
- ب - الانسحاب .
- ت - السرقة .
- ث - اساءة استخدام الوقت والموارد .
- ج - الرشوة والفساد .

والشكل (2) يوضح المخطط الفرضي للدراسة الحالية



الشكل (2) المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: من إعداد الباحث



**خامسا : التعاريف الاجرائية لمتغيرات
الدراسة**

تتمثل التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة بما يأتي :

1 - الاستقواء في مكان العمل : هو سلوك مدمر ومتكرر من الأفعال اللفظية والنفسية والبدنية التي يقوم بها فرد أو جماعة ضد الآخرين. (Chirila & Constantin ,2013, p : 1177) , ويتكون سلوك الاستقواء في مكان العمل من ثلاثة ابعاد يمكن توضيحها وفق لما يأتي :

أ - الاستقواء المرتبط بالعمل : هي مجموعة من المضايقات والإساءة والاستبعاد الاجتماعي والتأثيرات السلبية التي يتعرض لها شخص ما من لدن شخص اخر ومن ثم فأنها تؤثر في مهام عمل الشخص المستهدف وهذه الافعال يجب ان تحدث بشكل متكرر و منتظم وعلى مدد زمنية معينة , (Denhz &Ertosun , 2010 , P 130) .

ب - الاستقواء المرتبط بالفرد : وهي مجموعة من الافعال التي تكون متصلة بالشخص والتي يمكن تصنيفها الى نوعين **أفعال غير مباشرة** ، والتي تشمل العزلة ، التجاهل ، الاستبعاد ، وعدم التواصل ، والثرثرة ، والاتهامات الكاذبة ، و التقويض . **الافعال المباشرة** ، التي تشمل الهجمات اللفظية ، والصراخ ، والإذلال ، والتخويف المتعمد ، والاهانة الشخصية ، والتلاعب ، والتهديد . (, Regnaud , 2014 , p : 2) .

ج - الايذاء الجسدي : هو عملية ايذاء الضحية جسديا عن طريق الضرب باليد أو أي وسيلة اخرى كالركل والضرب العنيف والخدش بالأظافر والاحتكاك العدائي وغيرها من الافعال التي تسبب الضرر للضحية , (سعد , 2015 , ص 20) .

2 - سلوكيات العمل السلبية : هي سلوكيات الموظفين الطوعية التي تنظر إليها المنظمة على أنها مخالفة لمصالحها المشروعة، وانها تنتهك المعايير التنظيمية الكبيرة، وتهدد رفاهية المنظمة أو أعضائها (كالسرقة ، وحجب الجهد ، والعلاقات الشخصية العدوانية ، وضعف الحضور) , (Berry , et al ., 2011 , p : 613) . وتتكون سلوكيات العمل السلبية من مجموعة من الابعاد وكما يأتي :

أ- التخريب : هو سلوك يهدف إلى " الإضرار أو تعطيل أو تخريب عمليات المنظمة للأغراض الشخصية للمخرب عن طريق اشاعة الدعاية غير الملائمة و التسبب بأحراج المنظمة و تأخير



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الثاني : منهجية الدراسة

الإنتاج و الإضرار بالمتلكات فضلا عن تدمير علاقات العمل و إيذاء الموظفين أو "العملاء" (Ambrose et al , 2002 , p : 948) .

ب - الانسحاب : هي مجموعة من السلوكيات يقوم بها الموظف نتيجة تعرضه لضغوط عمل معينة تجعله يقوم بالتغيب وترك العمل وهذه السلوكيات تسبب اثار تكون مكلفة على المنظمة ، فضلا عن فقدان المنظمة لموظفيها الرئيسيين الذين يتسببون بإعاقة قدرتها التنافسية عند انسحابهم , (Fugate al , 2012 , p : 891) .

ت - السرقة : هي سلوك غير مصرح به يقوم بموجبه الموظف بالاستيلاء والسيطرة على شيء ما و نقل الأموال و ممتلكات العمل الرسمية أثناء سير النشاط المهني وبدون علم المنظمة , (Goh & Kong , 2016 , p: 3) .

ث - اساءة استخدام الوقت والموارد : يرى الباحث بأن عملية اساءة استخدام الوقت والموارد هي استخدام الموارد التنظيمية العائدة الى المنظمة لأغراض غير رسمية او اغراض شخصية وتشمل هذه الموارد اجهزة ومعدات المنظمة ومواردها المالية والادارية وكذلك ممتلكاتها الاخرى او اساءة استخدام الوقت عن طريق تأدية الاعمال الخاصة اثناء العمل الرسمي .

ج - الفساد والرشوة : هو نوع من السلوكيات المنحرفة التي تتعارض مع المعايير التنظيمية يتم عن طريق التوجيه غير الصحيح لموارد المنظمة الشخصية أو التنظيمية من اجل تحقيق المنفعة ويكون على أشكال مختلفة كالرشوة والابتزاز ، المدفوعات التسهيلية ، والمحسوبية ، وتداول المعلومات ، واستخدام التأثير غير المبرر , (Soot et al , 2016 , p: 3) .

سادسا :- فرضيات الدراسة

استناداً الى الفقرات التي تم ذكرها سابقا و في ضوء العلاقات التي توضحها المتغيرات في الجانب النظري تم وضع مجموعة من الفرضيات التي سوف يتم اختبارها فيما بعد وهذه الفرضيات هي:



الفصل الاول : الاطار العام للدراسة - المبحث الثاني :منهجية الدراسة

1 - الفرضية الرئيسية الاولى .

وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاستقواء في مكان العمل و سلوكيات العمل السلبية وتتمخض عنها الفرضيات الفرعية الاتية :-

أ - وجود علاقه ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لبعء الاستقواء المرتبط بالعمل في سلوكيات العمل السلبية .

ب - وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد في سلوكيات العمل السلبية .

ت - وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لبعء الايذاء الجسدي في سلوكيات العمل السلبية.

2 - الفرضية الرئيسية الثانية :

(وجود علاقه تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية للاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية) وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتية :-

أ - وجود علاقه تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لبعء الاستقواء المرتبط بالعمل في سلوكيات العمل السلبية .

ب - وجود علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد في سلوكيات العمل السلبية .

ت - وجود علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لبعء الايذاء الجسدي و سلوكيات العمل السلبية.

3- الفرضية الرئيسية الثالثة :

تتباين آراء أفراد العينة في المستشفيات المبحوثة في ادراك توافر ممارسة سلوك الاستقواء في مكان العمل بأبعاده الفرعية.

4 - الفرضية الرئيسية الرابعة .

تتباين آراء أفراد العينة في المستشفيات المبحوثة في ادراك توافر ممارسة سلوكيات العمل السلبية بأبعاده الفرعية.



المبحث الثالث

الخطوات الاجرائية للدراسة

تمهيد

تعد الخطوات الاجرائية بمثل طريق تستند اليه الدراسة الحالية وغيرها من الدراسات الاخرى , فعن طريقها يتم تقديم عرض للأساليب التي استخدمت في جمع المعلومات والبيانات من مجتمع الدراسة وكذلك اعطاء وصف دقيق لمجتمع الدراسة وعينته فضلاً عن الكشف عن الحدود الزمانية والمكانية للدراسة وما الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل النتائج الخاصة بالدراسة , ويمكن عرض ما سبق وفقاً لما يأتي :

اولاً : أساليب جمع البيانات ووصف الاستبانة

من اجل تحقيق أهداف الدراسة الحالية فقد اعتمدت في عملية جمع البيانات والمعلومات على الأدوات الآتية:

1- الجانب النظري للدراسة : اعتمدت الدراسة على الاسهامات الفكرية والمفاهيمية لعدد من المؤلفات والكتب العربية والاجنبية والدوريات والرسائل والأطاريح الجامعية والبحوث والمؤتمرات العلمية وخدمات الشبكة العالمية للمعلومات من اجل اغناء الدراسة الحالية بالجانب الفكري والمفاهيمي .

2 - الجانب الميداني للدراسة : من اجل انجاز الدراسة في جانبها الميداني , تم الاعتماد على الادوات الآتية :

أ- المقابلات الشخصية : قام الباحث بأجراء عدد من المقابلات الشخصية مع الموظفين عينة الدراسة من اجل الحصول على المعلومات المطلوبة في تفسير النتائج .



الفصل الاول: الاطار العام للدراسة - المبحث الثالث: الخطوات الاجرائية للدراسة

ب - استمارة الاستبانة : استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات , هذا بعد عرضها على السادة الخبراء , وقد اعطيت لكل فقرة من فقرات الاستبانة لغة بسيطة وسهلة تعطي امكانية الاجابة عليها من لدن افراد العينة المبحوثة , اذ اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) من اجل قياس اجابات افراد العينة , فقد اعطيت 5 درجات لعبارة اتفق تماما ودرجة واحدة لعبارة لا اتفق تماما .

ج - وصف الاستبانة

تضم الاستبانة عدة محاور وكما يأتي :

- 1- معلومات عامة تخص عينة الدراسة (الجنس , العمر , التحصيل الدراسي , سنوات الخدمة).
- 2 - المحور الثاني يتضمن قياس (الاستقواء في مكان العمل عن طريق أبعاده الثلاثة المتمثلة بـ (الاستقواء المرتبط بالعمل ويتكون من 6 اسئلة , الاستقواء المرتبط بالفردي ويتكون من 6 اسئلة , والايذاء الجسدي ويتكون من 9 اسئلة)
- 3- المحور الثالث : يتضمن قياس (سلوكيات العمل السلبية بأبعادها الخمسة المكونة من التخريب وقد وضعت 5 اسئلة لهذا البعد , الانسحاب وضعت له 4 اسئلة , السرقة وتتكون من 4 اسئلة , واساءة استخدام الوقت والموارد ويتضمن هذا البعد 5 اسئلة , واخيرا الرشوة وتتضمن 5 اسئلة.

ثانيا : مجتمع الدراسة وعينته

1- **مجتمع الدراسة** : قام الباحث باختيار بعض المستشفيات التابعة الى وزارة الصحة العراقية في محافظة كربلاء المقدسة من اجل اكمال متطلبات دراسته الحالية , وذلك لطبيعة عمل هذه المؤسسات الصحية الذي يتوافق مع متغيرات دراسته , وتم التركيز بشكل مباشر على الملاكات التمريضية لكي تكون عينة للدراسة لما تتعرض له هذه الشريحة من ضغوطات كثيرة من الممكن ان تؤثر في طبيعة ادائهم لعملهم , لذا فان مجتمع الدراسة الحالية يتكون من 1156 ممرضا وممرضة, وكما موضح في الجدول (1) الاتي :



الجدول (1) مجتمع الدراسة

ت	اسم المستشفى	عدد الاسرة	عدد الممرضين والمرمضات	الملاحظات
1	مدينة الامام الحسين الطبية	600	530	الملاك الموجود فقط خلال مدة الدراسة
2	مستشفى النسائية والتوليد	400	318	الملاك الموجود فقط خلال مدة الدراسة
3	مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال	200	308	الملاك الموجود فقط خلال مدة الدراسة
المجموع		1156	1156	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات مجتمع الدراسة

2 - عينة الدراسة

عمد الباحث باختيار عينة عشوائية تتألف من الملاكات التمريضية في المستشفيات قيد الدراسة ,
لما لهم من دور كبير في انجاز اعمال المستشفيات المبحوثة , اذ كان حجم العينة
المناسبة لمجتمع الدراسة الحالية والبالغ 1156 هو 576 استمارة وفقا لجدول احصائية
معينة (Sekaran, 2003 , p: 104) لذلك عمد الباحث الى توزيع 600 استمارة وذلك لضمان
الحصول على العدد المطلوب , وكما هو موضح في الجدول (2) الاتي .

الجدول (2) عينة الدراسة

ت	اسم المستشفى	عدد الملاك التمريضي	عدد الاستبانات الموزعة	حجم العينة المناسب
1	مدينة الامام الحسين الطبية	530	235	226
2	مستشفى النسائية والتوليد	318	185	175
3	مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال	308	180	175
المجموع		1156	600	576

المصدر: من اعداد الباحث



ومن اجل تحقيق الاهداف التي يسعى الباحث الى تحقيقها للوصول الى افضل فهم لمجتمع الدراسة , لذلك يرى الباحث بضرورة عرض وصف دقيق لخصائص وصفات عينة دراسته الحالية بحسب جنس المستجوبين واعمارهم وتحصيلهم العلمي وعدد سنوات الخدمة وكما مبين في الجدول (3) الاتي.

الجدول (3) خصائص وصفات عينة الدراسة

الجنس	التكرار	%	العمر	التكرار	%	اجمالي خدمة في الوظيفة	التكرار	%	المؤهل العلمي	التكرار	%
ذكر	222	40	20 سنة فأقل	51	9	5 سنوات فأقل	274	47	إعدادية	331	57.5
			21-30	282	50	6-10	157	27.5	دبلوم	177	30.5
			31-40	159	27	11-15	71	12.5			
انثى	345	60	41-50	75	13	16-20	28	5	بكالوريوس	68	12
			51-60	9	1	21-25	25	4.5			
			60 فأكثر	0		26-30	12	2.5			
						30 فأكثر	9	1			
	576	100%	المجموع	576	100%	المجموع	576	100%			

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات عينة الدراسة

ثالثاً: حدود الدراسة

- 1 - الحدود المكانية : وقع الاختيار على بعض المستشفيات في محافظة كربلاء المقدسة وهي (مدينة الامام الحسين الطبية , مستشفى النسائية والتوليد التعليمي , مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال) لغرض إجراء الجانب الميداني للدراسة وهناك أسباب وراء اختيار هذا الموقع منها:
 - أ - انها من المؤسسات الصحية الخدمية التي تعني بالحالة الصحية والنفسية للمواطنين .
 - ب - لوجود الكثير من المعوقات ومنها الاستقواء وسلوكيات العمل السلبية التي من الممكن ان تعيق عمل هذه المؤسسات بحسب علم الباحث .
 - ت - لم يتم تناول موضوع الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في هذا الموقع من قبل .



2 - الحدود الزمانية : الحدود الزمانية لهذه الدراسة تتوقف عند المدة التي تم اجراؤها وهي المدة المحصورة بين 2018/4/1 ولغاية 2018/5/1 و هذه المدة كانت كافية لعملية توزيع الاستبانة وجمعها من افراد العينة المبحوثة.

رابعا : الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

- 1 - التكرار والنسب: استخدمت في تحليل إجابات أفراد العينة.
- 2 - الوسط الحسابي : احد مقاييس النزعة المركزية .
- 3 - الانحراف المعياري .
- 4 - معامل الارتباط البسيط يستخدم لمعرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة .
- 5 - تحليل التباين الاحادي .
- 6 - الانحدار الخطي البسيط .
- 7 - معامل ارتباط (الفا كرونباخ)
- 8 - التحليل العاملي الاستكشافي (KMO)
- 9 - اختبار الارتباط .
- 10 - اختبار التفلطح Kurtosis .
- 11 - اختبار معامل الالتواء Skewness .
- 12 - اختبار F تستخدم لاختبار معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط .
- 13 - معامل التفسير R^2 يستخدم لقياس مقدار مساهمة المتغير المستقل بتفسير التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع .
- 14 - معامل الميل الحدي β .
- 15 - تحليل الصدق البنائي الاستكشافي (EFA) باستخدام برنامج spss. V.25.
- 16 - اختبار Bartlett : الذي يختبر فرضية العدم .
- 17 - اختبار t لاختبار معنوية الفروقات ومعامل الارتباط البسيط .
- 18 - برنامج Amos V.25

٢٠

الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

المبحث الاول: الاستقواء في مكان

العمل

المبحث الثاني: سلوكيات العمل السلبية

المبحث الثالث : العلاقة بين المتغيرات



المبحث الاول - سلوك الاستقواء في مكان العمل

تمهيد

يعد الاستقواء في مكان العمل من السلوكيات المنحرفة والمؤذية التي يقوم بها الافراد من اجل اشباع حاجات وغايات معدة ومخطط لها مسبقا او تكون نتاج طبيعي لردود فعل عن الاجراءات والقرارات التنظيمية او لحالة عدم الشعور بالإنصاف بالنسبة الى زملائهم الاخرين اذ يميل الأفراد لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل, هذا النوع من الاستقواء يمكن أن يأخذ أشكالاً عدة مثل اللفظي ، النفسي ، الاعتداء الجسدي والإذلال والإشاعات , كل هذه إشارات تدل على أن هناك من يستقوي وينصب مكائد للموظفين , ومن الممكن أن يكون الاستقواء سرياً أو علنياً اذ أنه دائما ما يكون حالة سيئة تؤثر في الحياة المهنية والشخصية، والصحية للفرد وفي بعض الحالات القصوى تؤدي به الى الانتحار .

اولا : نبذة تاريخية عن الاستقواء في مكان العمل

يعد سلوك الاستقواء في مكان العمل من ابرز القضايا الاساسية والمهمة المرتبطة بمنظمات الاعمال في الوقت الحاضر لما يسببه من آثار كبيرة على الحياة الوظيفية للعاملين وفي مختلف بقاع العالم وان هذا السلوك اخذ منحى كبيراً في اهتمامات الباحثين من اجل الوصول الى افضل تفسير لسلوك الاستقواء في مكان العمل والذي يؤثر في اداء العاملين داخل المنظمة بسبب الاساءة وانخفاض الروح المعنوية وزيادة معدلات التغيب .

اذ بدأ Olweus (1978) وهو باحث اسكندنافي باستخدام مصطلحات "الاستقواء"، "الضحية" و" كبش الفداء " في اتصال مع أبحاثه المتعلقة بالاستقواء المدرسي. الذي ركز على كيفية الوقاية من سلوك الاستقواء . (Halley, 2013: 5) , بعد ذلك بدأ الاهتمام الدولي من لدن Heinz Leymann ، وهو طبيب ألماني يعمل في السويد، ودرس سلوك الاستقواء في أوائل عام 1980، ويعد رائداً في هذا المجال. (Sandvik & Sypher , 2009: 3) وهو مؤسس حركة مكافحة الاستقواء الدولي ، Heinz Leymann ، يهتم أكثر بالاستقواء لتأثيره في صحة الأفراد. وكان Heinz Leymann الطبيب النفسي الألماني العالم الأول الذي أنشأ عيادة خاصة بصدمة



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

العمل في السويد في 1980. وهو موثق للصدمة التي يمكن أن ينتج عنها "الرعب النفسي" المستمر في مكان العمل اذ استخدم مصطلح "المهاجمة" (Namie , 2003 , 1).

اذ أشار (Sandvik & Sypher , 2009: 3) . ان المفهوم ظهر في المملكة المتحدة عام 1990، لدى الصحفي المستقل Andrea Adams (1992) الذي صاغ مصطلح "الاستقواء في مكان العمل" والذي جلب اهتمام الجمهور في بريطانيا نتيجة عمله في BBC والاهتمام العام لدراسة الاستقواء عن طريق سلسله من البث الإذاعي الذي وصف سلوك "الاستقواء . وعن طريق العمل التجريبي في مختلف المنظمات التي واجهتها ظاهرة المهاجمة، كتب أول كتاب سويدي عن الاستقواء عام 1986 بعنوان – "العنف النفسي في العمل". وعن طريق بعض المقالات والكتب عن الآثار الصحية السلبية المدمرة للقيادة في المنظمة للأستاذ النرويجي الراحل وعالم النفس Svein Kile (1990)، اذ اشار الى أن الاستقواء أو المهاجمة هي ظاهرة "جديدة" ، جذبت اهتماما متزايدا من الجمهور، ومن المسؤولين عن الصحة والسلامة في مكان العمل، ومن ممثلي النقابات، وكذلك من الباحثين ومع ذلك، حتى أوائل التسعينات كان الاهتمام بهذا الموضوع إلى حد كبير يقتصر على بلدان الشمال الأوروبي مع عدد قليل من المنشورات المتاحة في الإنجليزية . (Einarsen et al ,. 2003: 4).

وفي الولايات المتحدة، كان تاريخ بحث الاستقواء للبالغين أقل وضوحا اذ أجرى طبيب نفسي أمريكي يدعى Carol Brodsky (1976) واحدة من أولى الدراسات الخاصة بالتحرش في مكان العمل ونشرت في وقت لاحق بعنوان "عامل التحرش" وبالرغم من الطبيعة الرائدة لعمله، أثار الكتاب القليل من الاهتمام في ذلك الوقت (Sandvik & Sypher , 2009: 3) وبعد ذلك عرضت Ruth Namie مصطلح "الاستقواء في مكان العمل" للولايات المتحدة في الصحافة الشعبية عام 1998 , عن طريق زميلها David Yamada ، أستاذ القانون في جامعة سوفولك بوسطن، والذي كتب المقال الأساسي في القانون المجتمعي في مارس 2000 بعنوان " الاستقواء في مكان العمل والحاجة إلى وضع الحماية للمكفوفين من بيئة العمل العدائية " نحن نعرف الاستقواء في مكان العمل بأنه العداء بين الأشخاص المتعمد من حيث إلحاق الضرر بصحة الشخص المستهدف أو الوضع الاقتصادي له والمتكرر بما فيه الكفاية. فضلاً عن ذلك، لكي يقود الجناة يحتاجون إلى السيطرة على فرد آخر، وغالبا ما تقوض المصالح التجارية المشروعة في هذه العملية . وان أفضل تقدير لانتشار الاستقواء في الولايات المتحدة يأتي من استقصاء عام 2000 اذ تم أخذ عينات عشوائيا من سكان ميشيغان. ووجد الباحثون أن 16.7 %



من المستطلعين أفادوا بوجود انقطاع شديد في حياتهم بسبب الاستقواء في مكان العمل, وهكذا يمكننا استقراء أن مايقارب واحد من كل ستة عمال يتعرضون للاستقواء (1 : 2003, Namie).

ثانيا : مفهوم الاستقواء في مكان

يعد مفهوم سلوك الاستقواء في مكان العمل من المفاهيم الحديثة التي اثاره انتباه الباحثين والأكاديميين والمعنيين بحقوق الانسان داخل المنظمات وعن طريق مساهماتهم المعرفية التي تكاد تكون محدودة نوعا ما , ما دفع الباحث الى التركيز على هذا المفهوم بشكل خاص من اجل معرفة اهم الجوانب الفكرية المرتبطة به والتي تعد من الضروريات المهمة للعمل داخل المنظمات. وهنا يرغب الباحث بالاشارة الى أن مفهوم الاستقواء بمكان العمل تم التطرق له بمفاهيم مختلفة لدى الكثير من الباحثين من هذه المفاهيم التسلط , الارهاب , التمر والاستقواء إذ يرى الباحث بضرورة استخدام مصطلح الاستقواء وذلك لكثرة الدراسات التي تناولت هذا المصطلح .

ذكر (ابو غزال , 2009 : 89) أن الاستقواء هو شكل من أشكال سلوك العدوان, يحدث عندما يتعرض شخص ما بشكل مستمر إلى سلوك سلبي يسبب له الألم, ينتج عن عدم التكافؤ في القوى بين فردين, يُسمى الأول مستقو والآخر ضحية, وقد يكون الاستقواء جسماً أو لفظياً أو انفعالياً . ويرى (جرادت , 2008 : 109) إن الفرد يستقوى عليه أو يقع ضحية عندما يتعرض بشكل متكرر في مدة من الوقت إلى سلوكيات سلبية من جانب فرد آخر أو أكثر وأشار الى أن لهذا التعريف ثلاثة مكونات رئيسة هي : أن الاستقواء يستخدم سلوكاً عدوانياً متكرراً وإن هذا السلوك سلبي ومتعمد ويقصد به إلحاق الأذى فضلاً عن ان هذا السلوك موجه من فرد قوي نحو فرد ضعيف. و اشار(Jenkins et al , 2011: 34) الى التعريف العملي للاستقواء بانه الأفعال المنحرفة المتكررة التي تتكرر مع مرور الوقت, عندما يكون هناك فرق في القوة بين الجاني و المجني عليه , وقد أظهر عدد من الدراسات أن الاستقواء في مكان العمل له تأثير ضار على المجني عليه إذ يؤثر في صحته البدنية والعقلية و زيادة خطر الإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية والقلق النفسي والاكتئاب والاضطرابات النفسية الناشئة بعد الصدمة والانتحار في الحالات القصوى . ويرى مكتب العمل الدولي بان الاستقواء في مكان العمل هو السلوك العدواني الذي يتكرر مع مرور الوقت ويتجلى بمحاولات خبيثة أو قاسية أو من اجل اذلال أو تقويض الفرد أو مجموعة من الموظفين . إذ أن الاستقواء في مكان العمل يؤثر سلبا



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



في حياة الناس المهنية والاجتماعية في مختلف الجوانب عن طريق (الاستقالة، والفصل، وفقدان الدخل بسبب الاستخدام المتكرر للإجازة المرضية) فضلاً عن الاثار المادية، والعقلية والاعراض النفسية التي يمكن ملاحظتها بين الأفراد الذين تعرضوا للاستقواء في مكان العمل , (Duru et al ,. 2017: 1) وعبر (Yeager et al ,. 2015: 2) عن الاستقواء بأنه عمل عدواني يقوم به واحد أو أكثر من الأفراد يكون ذو قوة اجتماعية أعلى نسبياً وبشكل منهجي متعمدا للضرر لفرد آخر تكون طاقة أقل نسبياً .

واستنادا الى ما سبق يرى الباحث أن سلوك الاستقواء في مكان يختلف عن غيره من السلوكيات المنحرفة الاخرى عن طريق عدة خصائص منها :

1. ان سلوك الاستقواء في مكان العمل يكون متكرراً وبشكل منتظم .
2. هناك عدم تكافؤ في القوى بين الفرد المستقوي والمستقوى عليه .
3. القصد من الاستقواء هو الحاق الاذى بالطرف الاخر .
4. وجود نية تعمد الاضرار بالضحية ولا يأتي بمحض الصدفة .

ومن اجل الوصول الى افضل فهم لمفهوم الاستقواء في مكان العمل وحتى تتكون صورة واضحة عن هذا السلوك العدواني يرى الباحث انه من الضروري جدا عرض عدد من التعاريف التي تجعل من المفهوم اكثر وضوحا وكما مبين في الجدول (4) الاتي :

الجدول (4) تعاريف الاستقواء في مكان العمل على وفق بعض الباحثين		
التعريف	المصدر	ت
يشير إلى كل الحالات التي يشعر فيها شخص أو أكثر بسلوك سلبي من الآخرين في مكان العمل على مدى مدة من الزمن لأسباب مختلفة ويكونون غير قادرين على الدفاع عن أنفسهم ضد هذه الأعمال المسيئة.	Einarsen, 2005, 2	1
هو سلوك مسيء و مخيف أو خبيث و مهين، ناتج عن إساءة استخدام السلطة من لدن فرد أو جماعة ضد الآخرين، الأمر الذي يجعل المتلقي يشعر بالضيق و التهديد و الإذلال أو الضعف، مما يقوض ثقته بنفسه , فضلاً عن انه قد يجعل الفرد يعاني من الإجهاد.	Center for American Nurses, 2008: 1	2



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



هي عملية التحرش، والإساءة، و الاستبعاد لشخص ما اجتماعيا أو التأثير سلبا على عمل ذلك الشخص .	Giorgi,20 09: 34	3
هي جميع الإجراءات والممارسات المتكررة التي يتم توجيهها إلى واحد أو أكثر من العمال، والتي تكون غير مرغوب فيها لدى الضحية، وتكون سلوكيات متعمدة ، تسبب الإهانة والجريمة والضييق، وأنها قد تتداخل مع الأداء الوظيفي وتسبب بيئة عمل غير سارة	Tambur& Vadi , 2012: 757	4
هي أفعال سلبية مستمرة و متكررة ومقصودة هذه الأفعال السلبية تكون موجهة نحو واحد أو أكثر من الأفراد، والتي تنطوي على قوة الفرد والتي ينظر إليها بانها غير متوازنة تخلق بيئة عمل عدائية داخل المنظمة .	Chipps et al ,. 2013: 480	5
تعني مضايقة شخص ما أو الإساءة إليه أو استبعاده اجتماعيا أو التأثير سلبا في عمل ذلك الشخص .	Samnani &Singh, 2013: 4	6
سلوكيات متطرفة و سلبية، متفشية تهدف الى الإساءة المستمرة في مكان العمل والتي تنشأ جراء اختلال التوازن في السلطة، مسببةً الضيق والإهانة وغيرها من العواقب السلبية على للفرد	Fox & Cowa 2015: 116	7
سلوكيات سلبية خفية او واضحة تجسد العدوان والعداء والترهيب والضرر، وتتميز عموما عن طريق المثابرة، التي يعرضها الفرد أو المجموعة على فرد آخر أو مجموعة في العمل، بشكل خاص أو علني، في أشكال حقيقية أو افتراضية، في السياق من علاقة قوة غير متكافئة قائمة أو متطورة	Cruz, 2015: 7	8
مواقف الموظف المتكررة التي تستمر على مدى مدة زمنية طويلة تعرض سلوك زميل واحد أو أكثر الى المضايقة (بما في ذلك المرؤوسين والقادة) اذ يكون الشخص المستهدف غير قادر للدفاع عن نفسه ضد هذه السلوك المنهجي .	Nielsen, at el ,. 2016: 360	9



هو سوء المعاملة النفسية التي يتعرض لها الموظفون من لدن شخص أو أكثر مما يسبب انعدام الكرامة والاحترام أو الإذلال العام للموظف والذي ينتج عن العلاج غير العادل من المنظمة .	Kelleher, 2017: 14	10
هو السلوك الذي يكون على شكل إساءة لفظية أو جسدية أو اجتماعية أو نفسية من لدن فرد على فرد آخر أو مجموعة من الأفراد في العمل .	Hogan et al ., 2018 : 89	11

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المثبتة في الجدول المذكور انفاً

واستنادا الى ما سبق يرى الباحث أن سلوك الاستقواء في مكان العمل هو سلوك مقصود ومخطط له مسبقا يهدف الى احداث الضرر والاذى بالآخرين سواء أكان بشكل مباشر أم غير مباشر أم كان هذا الاذى نفسيا او بدنيا والذي ينعكس بدوره على الحالة النفسية للشخص المستهدف , من اجل تحقيق غايات شخصية على حساب الآخرين والذي يؤثر في المنظمة وعلى سمعتها وتكون ذات بيئة مضطربة وغير مستقرة لا تستطيع جذب الايدي العاملة ذات المهارات والكفاءة العالية , ومن ثم انخفاض في انتاجية المنظمة .

ثالثا : خصائص الاستقواء في مكان العمل

يعد سلوك الاستقواء من السلوكيات التي لها اهمية بالغة لدى المنظمات و يعد تحديا واضحا لها لكونه يؤثر في الروح المعنوية لدى الموظفين وكذلك يسبب خسائر مادية ومعنوية للمنظمة لذلك يرى الباحث انه من الضروري قبل التطرق الى خصائص سلوك الاستقواء في مكان العمل لابد من معرفة خصائص كل من مكان العمل المعرض لهذا السلوك وكذلك معرفة خصائص الضحايا الذين من الممكن ان يتعرضون لهذه الظاهرة المؤذية التي قد تحدث بسبب عدم اتخاذ اي اجراء لمواجهةها من لدن تلك المنظمات .



1- خصائص مكان العمل المعرض للاستقواء

اذ أشار (Namie,2003: 4) الى مجموعة من الخصائص التي يمكن حصرها بما يأتي :

أ. جعل الأرقام على التوقعات و الاعتماد على النتائج غير الدقيقة .

ب. أنظمة التوظيف والترقية والمكافأة تركز على الأفراد "قوي الشخصية" أو العدوانيين في حين تتجاهل الافراد ذوي الذكاء العاطفي

ج. التخطيط على المدى القصير، على سبيل المثال، تلبية توقعات المستثمرين بشكل ربع سنوي هو ما يحكم العمليات.

د. قواعد السلوك الداخلي تحد من الحظر وضيق التعريف بالحوادث غير القانونية.

هـ. إعطاء المديرين التنفيذيين أولوية أعلى للصدقات بالنسبة الى المصالح التجارية المشروعة.

و. الخوف هو المهيمن في مكان العمل سواء عمدا أو عن غير قصد.

ز. سوء استخدام عمليات تقييم الأداء مع الإفلات من العقاب .

2- خصائص الضحايا الذين يتعرضون للاستقواء في مكان العمل

توجد آراء متباينة متعددة بشأن صورة الضحية اذ أن الاستقواء لا يبدو عادةً بدافع من العرق أو

العمر أو الجنس وانما يحدث ذلك ببساطة بسبب فرد محدد لا يروق لشخص آخر، في حين تسلط

بحوث اخرى الضوء على ان شعبية الموظفين تعد أهداف محتملة للاستقواء ,لذلك صيغت عدة

ملاحق متفق عليها لخصائص الضحية والتي نبينها كما يأتي : (Raineri ,2011: 23)

أ. يميل الضحية إلى امتلاك سمات إيجابية ومن ثم اعجاب لدى الآخرين, وغالبا ما يكون الضحايا

متعلمين تعليما عاليا اذ أشار تقرير Namie الى أن 21 % من المتعرضين لسلوك الاستقواء هم

اصحاب الشهادات العليا أو المهنيين و 63 % تشمل الصفات الإيجابية الأخرى مثل الثقة،

والعطف، والتفاؤل المفرط، والكفاءة، والحب من لدن الآخرين. وبسبب هذه الصفات الشخصية

وبسبب المواهب غالبا ما ينظر إلى الضحية على أنه تهديد على الشخص المستقوي ، فضلاً عن

الجوائز المتعلقة بمواهب الضحية يمكن أن تزيد من كثافة سلوك الاستقواء



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

ب. غالبا ما يتم تحديد الضحية عن طريق قدرته على الاستيعاب ، فيكون شخص مهذب، لطيف، وغير تصادمي ، و نادرا ما يتحدى الشخص المستقوي ، ويميل إلى أن يكون هادئ حول ما يتعرض له من ظلم . وان الشخص المستقوي غالبا ما يبحث عن الضحية التي لا تقوم بالشكوى عليه .

ج. يتم التعريف على الضحايا عن طريق ملاحظتهم وفي بعض الحالات، تكون الضحية ملحوظة جسديا، كما انهم يمثلون أقلية، إضافة الى وجود سمات فعلية واضحة تميزهم ، ووجود تحدي عقلي و جسدي فهم يعدون جذابين جسديا وفي حالات أخرى، تكون الضحية ملحوظة بسبب العمل أو ظروف الحياة .

3- خصائص الاستقواء في مكان العمل

هناك مجموعة من الخصائص لسلوك الاستقواء في مكان العمل التي أشار لها الباحثون ومن بين هذه الخصائص تلك التي ذكرها (Halley , 2013 : 10) وهي كما يأتي :

أ. الافراد المتمترين يكونون متحمسون لمصالحهم الذاتية .

ب. يستخدم المستقون الافراد الآخرين وغالبا ما يستخدمون المرؤوسين من اجل تعزيز أنفسهم والحصول على ما يريدون .

ج. افتقارهم الذاتي، والسلوك المتمركز على الذات، والرغبة في الاهتمام والإشباع الذاتي هذه العوامل كلها تؤدي بهم للانخراط في سلوكيات وتكتيكات الاستقواء .

د. غالبا ما يكونون في موقف عاجز و اقل تأثيرا في السيطرة على اهدافهم لذلك يستخدمون هذا الاسلوب من أجل تحقيق مكاسب شخصية أو تنظيمية .

هـ. غير مهتمين من تأثير عواقب أفعالهم ورفضهم تحمل المسؤولية .

و. يفتقرون إلى الثقة ومن ثم هم يريدون أن تكون الأمور سهلة، فهم يفتقرون إلى الثقة اللازمة وتحمل المسؤولية، لذلك لا يريدون أي التزامات للآخرين .

ز. مهتمين فقط بأنفسهم، وانعدام اهتمامهم بالآخرين ينتج عنه عدم وجود التعاطف .

ح. نشر القيل والقال والشائعات عن الاهداف ومن ثم محاولة استبعادهم من المجموعة.



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

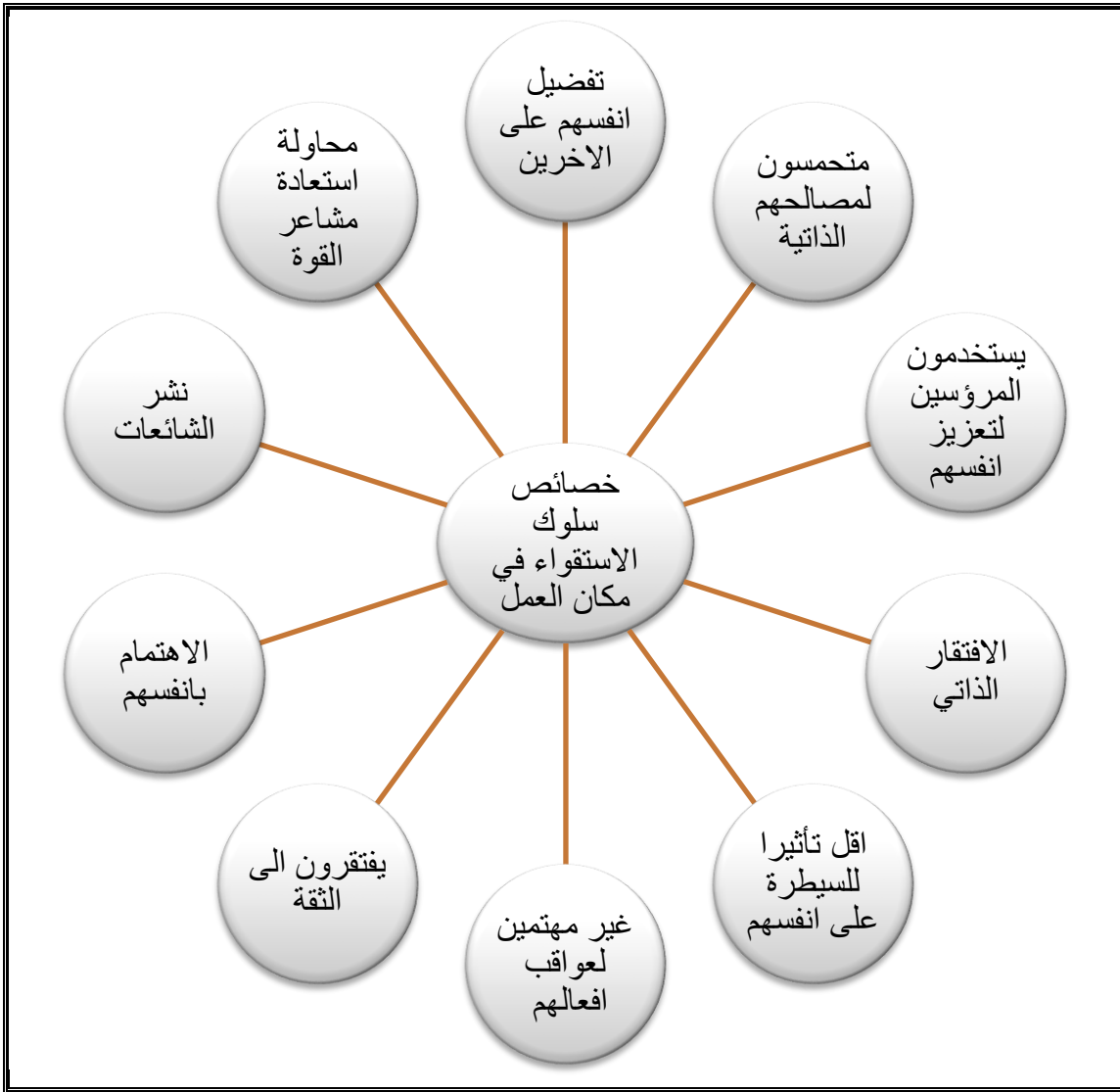


ط. يحاولون استعادة مشاعر القوة عن طريق الاستقواء على الآخرين

ي. يفضل المستقون أنفسهم بشكل فعال عن المجتمع الذي يريدون ان يستهدفوه .

وفي ضوء ما ورد في انفاً يمكن توضيح خصائص الاستقواء في مكان العمل كما في الشكل

(3) أدناه



الشكل رقم (3) خصائص الاستقواء في مكان العمل

المصدر : من اعداد الباحث



رابعاً : أشكال الاستقواء في مكان العمل

عادةً ما يوصف سلوك الاستقواء حسب انواع السلوكيات المرتكبة , لذلك فقد يكون الاستقواء لفظياً أو اجتماعياً أو جسدياً واحيانا يوصف الاستقواء أيضا بحسب نوع الفعل المرتكب او حسب الاذى الناتج عنه , ويمكن استخدام هذه الكلمات بصورة منفردة او مجتمعة فضلاً عن أنه يمكن ان يكون تعريف الاستقواء مربكا وفي ما يلي اكثر الانواع الشائعة لسلوك الاستقواء في مكان العمل .

(Kyellu , 2016: 10)

1. **الاستقواء المؤسسي** : الاستقواء المؤسسي يحدث عندما تكون قواعد المنظمة أو ثقافتها أو ممارستها تسمح: للسلوك الذي يسبب الجريمة أو ضغوط لا داعي لها للآخرين والقيام به دون القلق من العواقب وكذلك وجود هياكل وممارسات وسياسات ومتطلبات تفرض عبئا غير معقول على الموظفين دون الاهتمام برافهمهم. وقد تفتقر هياكل العمل إلى مبرر منطقي قائم على الأدلة. ويمكن أن يحدث الاستقواء المؤسسي في أي مكان عمل قد لا يكون واعيا , غالبا ما يحدث في أوقات اقتصادية مقيدة عندما تكون الوظائف شحيحة وان الموظفين لديهم خيارات محدودة. إضافة قد تكون معايير المنظمة غير عادلة والممارسات و الأهداف مستحيلة، ويمكن أن يؤدي عدم وجود رقابة واتخاذ قرارات تعسفية دون التشاور الى تأثير كبير في حياة الموظفين ما يؤدي الى ظهور هذا النوع من الاستقواء .

2. **الاستقواء من المديرين**: الاستهداف عمدا وبشكل متكرر من لدن المدير للموظف اذ يعد هذا السلوك الأكثر تطرفا من الأنواع الاخرى وهذا قد يصل إلى نقطة بحيث يشعر الموظف بانه معزول، وعاجز ولا قيمة له. عند ذلك يقوم الموظف بالاستقالة و في نهاية المطاف يجد مدير موظف آخر يقوم باستهدافه .

3. **الاستقواء لدى الزملاء**: هذا النوع من الاستقواء يكون بين الزملاء الذين يعملون في موقع العمل نفسه ويشمل ما يأتي : تعليقات أو إيماءات و سلوك غير مرحب به أو التهديد باستخدام السلطة، والعزلة، والتمييز.



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

4. **المستقوي الانتهازي:** المستقوي الانتهازي يكون تصوره ذاتياً، اذ يكون طموحاً ومستعداً للفوز بأي ثمن، ما يعني السيطرة على كل شيء والسيطرة على الجميع من اجل الوصول لطريق النجاح.

5. **الاستقواء الظرفي:** يمكن للشخص الاستفادة من وضع مكان العمل من اجل عرض سلوك الاستقواء لاسيما عندما تمر المنظمة بالتغيير ، وعندما يكون لدى المنظمة قيادة ضعيفة أو ديكتاتورية أو سيئة فقد يكون التسلسل الهرمي المحدد أكثر عرضة لخطر الاستقواء الظرفي.

وقد اضاف Smit نوعين من سلوك الاستقواء في مكان العمل هما (Smit , 2014 : 43)

1. الاستقواء المباشر / العلني

الاستقواء العلني هذا النوع من الاستقواء يكون وجها لوجه بين الطرفين بما في ذلك أعمال الإساءة اللفظية مثل التصريحات الخاطئة، والإذلال العام، والنقد، والاتهامات و الإهانة المفرطة، و نشر القيل والقال و الشائعات، والقذف والنقد المستمر، والانخراط في الترهيب اذ ان الاستقواء في مكان العمل يرتكبه افراد متفوقون هرميا ضد الأهداف الثانوية، في حين وجد علماء النفس الصناعي أن الإشراف المسيء يكون أقرب إلى الاستقواء، ويكون موجها ضد أهداف "أمنة" أي الافراد الضعفاء غير القادرين على الدفاع عن أنفسهم ويحدث أساسا بسبب التقارير المباشرة التي يقدمها المشرفون والمديرون ويحدث بأشكال مختلفة مثل القيام بنبذ الفرد او مقاطعته والقيام بإهنته و تجاهله وهذه كلها أمثلة على الايذاء في العمل، والذي يتطابق مع تجربة الاستقواء . وكثيرا ما يهدف هذا النوع إلى طرد الموظف من العمل والمجتمع، ولا ينبغي الاستهانة به كوسيلة للاستقواء اذ تبين أنه واحد من أكثر انواع الاستقواء شيوعا الذي أبلغ عنه الضحايا .

2. الاستقواء غير المباشر / السري

يشير الاستقواء غير المباشر أو السري إلى نوع أكثر دهاء من الاستقواء ، ويهدف إلى التلاعب بالعلاقات وإيذاء الافراد على المستوى العاطفي و القيام بأعمال الاستقواء عن طريق نشر الشائعات، واستبعاد الضحايا من التجمعات الاجتماعية، وعدم إبلاغ الموظفين عن القرارات التي يمكن أن تؤثر فيهم مباشرة، والتلاعب في المعلومات التي تخص الضحايا وإهمال ظروف العمل المحيطة بالضحايا .



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



وقد اشار (Farmer, 2011 : 197) بانه يمكن أن يظهر الاستقواء في مكان العمل في العديد من الاشكال التي تشمل ما يأتي :

- أ. الهجمات اللفظية أو الجسدية .
- ب. العزلة الاجتماعية والإقصاء في مكان العمل .
- ج. السخرية والإهانة أمام زملاء العمل .
- د. التهديدات اللفظية والإيماءات .
- هـ. تعيين مهام عمل مهينة .
- و. القيل والقال في مكان العمل بين العمال .
- ز. المعالجة بطريقة التنازل عن حقوق الافراد .
- ح. تلقي المعالجة الصامتة .
- ط. تحريف رأي الآخرين .
- ي. الإيحاءات القذرة أو غيرها من الأشكال السلبية بواسطة العين .

وقد حدد (Cowie ,2002 : 34) انواع اخرى من سلوك الاستقواء يمكن ذكرها فيما يأتي :

- 1 - التهديد بالوضع المهني مثل (التقليل من الرأي، والإهانة المهنية العامة، و الاتهام بعدم بذل الجهد)
- 2 - تهديدا للمكانة الشخصية مثل (الشتم، والتخويف، وتخفيض القيمة)
- 3 - العدوان والسلوك العنيف على سبيل المثال (منع الوصول إلى الفرص، والعزلة البدنية أو الاجتماعية، و حجب المعلومات)
- 4 - الارهاق مثل (الضغط غير المبرر، والمواعيد النهائية المستحيلة، والاختلالات الغير ضرورية)
- 5 - زعزعة الاستقرار (على سبيل المثال، عدم إعطاء الائتمان عند الاستحقاق، والمهام التي لا معنى لها، وإزالة المسؤولية، والتذكير المتكررة بالأخطاء).

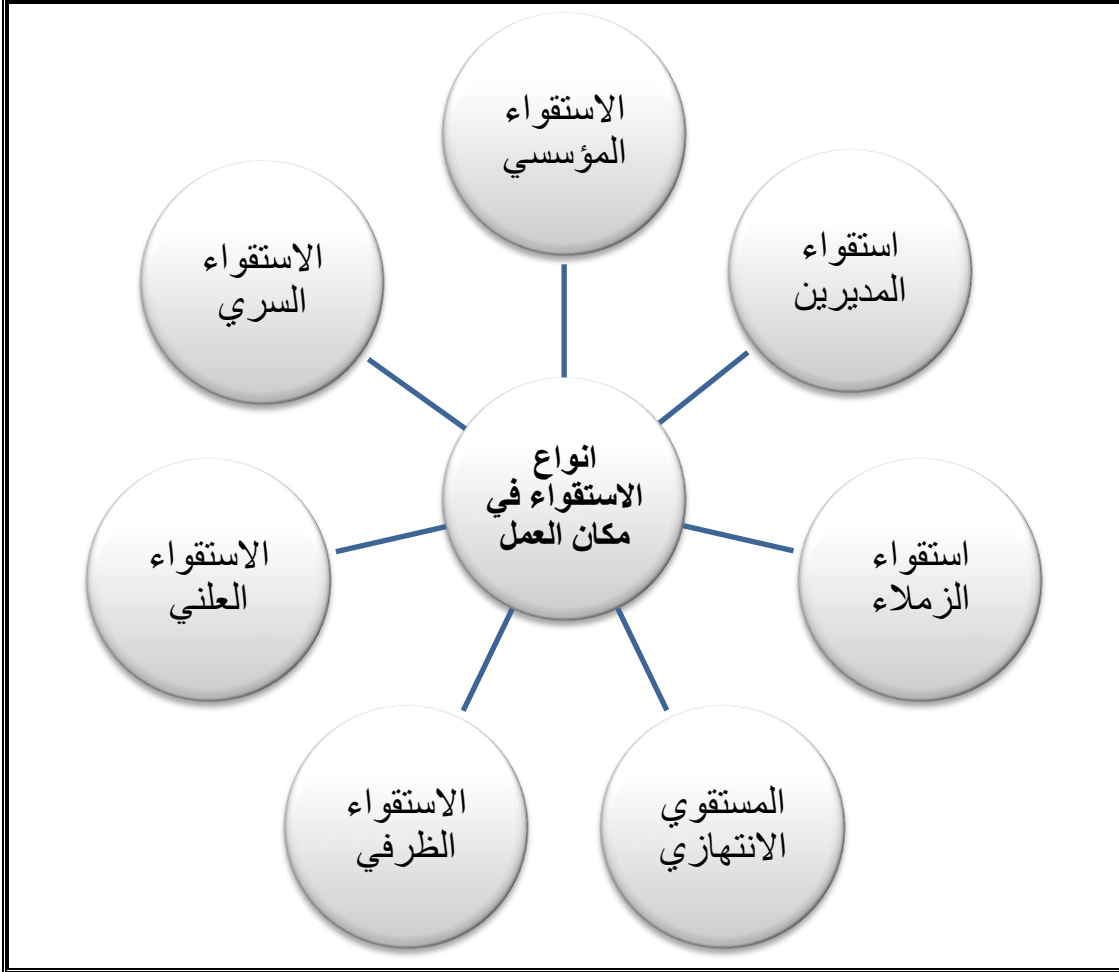


الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



واشارة الى ما سبق يمكن عرض انواع الاستقواء في مكان العمل عن طريق الشكل

(4) الاتي :



الشكل رقم (4) اشكال الاستقواء في مكان العمل

المصدر: من اعداد الباحث

خامسا : اسباب الاستقواء في مكان العمل

غالبا ما تظهر في مكان العمل ثقافات وقيم ومعتقدات قد تعد نوعا ما سلوكا طبيعيا او يصبح الفرد أو المجموعة هدفا للاستقواء في مكان العمل لأن الآخرين يرون ان هذه الثقافات جديدة أو مختلفة



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

عن طبيعتهم . لذلك قد تعزز هذه الثقافات الافراد الذين يظهرون العدوان وكذلك يمكن ان تشجع بعض الأسباب التي تدفع الافراد إلى التسلط , ويمكن ذكر بعض الأسباب التي تكون وراء هذا السلوك غير المقبول وكما يأتي : (Kravitz , 2014 : 65) .

1. انخفاض احترام الذات ما يجعل الشخص المستقوي يحتاج إلى دفعة من القيم الذاتية عن طريق التقوي على شخص أضعف.
2. يعتمد على السلطة المتصورة أو المنصب الموكل اليه على حساب الهدف ومدى الرغبة في تفويض المرؤوسين .
3. الحسد وحب نشر الأكاذيب والشائعات عن الضحية من أجل الاضرار بالضحية .
4. النظر إلى الهدف على أنه تهديدا إما شخصيا أو تهديدا لموقع المستقوي داخل الشركة.
5. الافتقار إلى الكفاءات الاجتماعية بما في ذلك العاطفة والاستخباراتية .

وقد أشار (Georgakopoulos et al , 2011: 3) الى أن العديد من الدراسات نظمت عن الأسباب الجذرية للاستقواء في مكان العمل وخلصوا إلى أنه ليس هناك سبب معين لظهور الاستقواء لدى الافراد اذ تم اقتراح ثلاثة أسباب تجعل الأفراد هدفا للاستقواء في مكان العمل وهي :

- أ- الاختلافات في السن والعرق والجنس والمستويات التعليمية هذه كلها تؤدي الى تكثيف النزاعات وزيادة الاستقواء لأن الافراد لا يفهمون دوافع وأفعال الافراد الذين ينظر إليهم على أنهم مختلفون .
- ب- افتقار الافراد إلى الثقة بالنفس أو المهارات الكافية لإدارة الصراع سيجعلهم يكونون اكثر عرضة للاستقواء في مكان العمل
- ج- الافراد الذين يتميزون بأن لديهم افراط في التحمل قد يقعون فريسة للاستقواء في مكان العمل لأن المستقوي قد يشعر بانه مهدد من لدن الافراد الإكفاء .

فضلاً عن ذلك، فان التغييرات التنظيمية والثقافات، وأساليب القيادة غالبا ما تسهم في تنامي سلوك الاستقواء في مكان العمل على سبيل المثال، إعادة الهيكلة وتقليص الحجم وعمليات الاندماج او



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

تبنى القيادة والمديرون للأساليب الاستبدادية التي قد تؤدي إلى زيادة الاستياء والتوترات لدى الموظفين .

وحدد (Salin , 2008 : 222) العوامل التنظيمية التي يمكن ان تكون عوامل خطر محتملة لظهور سلوك الاستقواء في مكان العمل وتشمل القيادة، وتنظيم العمل وتصميم الوظائف والثقافة التنظيمية والمناخ الاجتماعي اذ أن العلاقة بين القيادة وانتشار الاستقواء تكون على نطاق واسع اذ ان وجود العديد من أشكال القيادة على سبيل المثال (القيادة المدمرة , الإشراف المسيء أو القيادة الطاغية) في بعض الأحيان تمثل شكلا من أشكال الاستقواء , وهناك عدة عوامل أخرى مرتبطة بتصميم العمل قد تكون عوامل محتملة لظهور هذا السلوك ومن الأمثلة على ذلك (عدم وجود أهداف واضحة , وجود القيود التنظيمية، وانعدام السيطرة) وهناك مجموعة ثالثة من العوامل التي تؤثر في انتشار سلوك الاستقواء تكون مرتبطة بالثقافة التنظيمية و المناخ الاجتماعي في المنظمة .

وذكر (الصبيحين والقضاة , 2013 : 47) مجموع من الاسباب التي تسبب سلوك الاستقواء من وجه نظر الاشخاص المتممرين انفسهم يتم حصرها بما يأتي :

- 1- التظاهر بأنهم اشخاص مهمين .
- 2- انهم ليس لديهم أصدقاء يدافعون عنهم .
- 3- لان تقييماتهم سيئة في المنظمة .
- 4- لانهم افراد متكبرون على زملائهم .
- 5- لانهم يتظاهرون بأنهم اشخاص اغنياء.
- 6- لانهم ينقلون معلومات عن زملائهم الى المديرين .
- 7- لانهم يتجاهلون الآخرين .
- 8- لانهم غير منسجمين مع الزملاء الآخرين .
- 9- لانهم يرتبطون بصلة قرابة مع المديرين
- 10- لانهم يرغبون بإظهار قوتهم أمام الآخرين

ويرى (العبيدي , 2015 : 106) بان هنالك اربعة انماط من القادة المشجعين لظهور سلوك الاستقواء في مكان العمل في محاولة منهم من اجل تحقيق اهداف شخصية يمكن ذكر هذه الانماط وفق ما يأتي :



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



- أ- **الناقد المستمر** :يستخدم هذا النوع من القادة التحرش او المضايقة المستمرة على الافراد لاعتقاده بانهم غير اكفاء .
- ب- **غير المتعاون** : يقوم هذا القائد بحجب المعلومات والاموال عن العاملين لكي يتعذر عليهم انجاز اعمالهم ويكونون بحاجة دائمة الى خدماته .
- ج- **المسيء** : يقوم هذا القائد بالإساءة الى العاملين وفي المقابل فانه يتمكن من الافلات من العقاب مما يؤدي الى انهيار العاملين ورضوخهم له في النهاية .
- د- **رأس الأفعى** : هذا القائد يكون صديقاً عطوفاً امام العاملين لكنه يعمل على أذيتهم والتخلص منهم في الخفاء .

سادسا : سمات الاستقواء في مكان العمل

اذ أشار (Sandvik& Sypher , 2009 : 46) الى أن الاستقواء في مكان العمل هو ظاهرة تواصلية مميزة تحدده مجموع من السمات وهي .

1. **التكرار**: الاستقواء في مكان العمل يمتاز بحالة متكررة اذ تتمثل الإساءة بحدوثه بشكل يومي تقريبا في شكل واحد أو اكثر وهذا التكرار يفرق هذه الظاهرة عن غيرها من التفاعلات السلبية غير المتكررة.
2. **المدة**: يمتاز الاستقواء بطبيعة طويلة الأجل وهي سمة بارزه تعطى طابعا له وعادةً ما يعتمد الباحثون الحد الأدنى للمدة الزمنية قد تكون ستة أشهر ولكن يشير الضحية إلى ان الاستقواء يستمر لمدة أطول .
3. **التصعيد**: تزداد حدة الاستقواء بمرور الوقت إذا تم تركه دون أي رقابة خلال المراحل المبكرة، وقد يواجه الضحايا صعوبة في ترميز تجربتهم جانبا من وصف مشاعر عدم الارتياح أو الانزعاج الشديد من هذا السلوك وفي مراحل لاحقة يفتقرون إلى اللغة المناسبة لتسمية تجربة الاستقواء ولكنهم على علم تام بأنهم يتعرضون للهجوم .



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



4. **الضرر:** الاستقواء مدمر للغاية ويرتبط مع ضعف الهدف وصحته البدنية والعقلية والمهنية وتدهور علاقته الشخصية خارج العمل , والخطر الاقتصادي اذ يشاهد زملاء العمل زيادة في الإجهاد ووجود نية لمغادرة العمل .
 5. **القصد المنسوب:** الاهداف والشهود عادة ما يعتقدون أن أعمال المتضررين هادفة - وأن الجناة يعرفون بالضبط ما يفعلونه بل ويعملون فيه .
 6. **بيئة العمل عدائية :** يشكل سلوك الاستقواء أعمالا عدائية من الخوف والفرع من أعضاء مجموعة العمل, و الاستقواء على حد سواء هو نتيجة متكررة جاذبة لبيئات العمل العدائية.
 7. **تفاوت القوة:** يتسم الاستقواء في مكان العمل بوجود فارق في القوة بين طرفي النزاع .
 8. **نمطية الاتصالات:** الاستقواء عادةً هو مجموعة من الأفعال اللفظية وغير اللفظية التي تشكل نمطا واضحا ومتكررا للأهداف والشهود ويعتقد الأهداف أن تجاربهم لا يمكن فهمها خارج هذا النمط السياقي، مما يجعل من الصعب وصف الاستقواء .
 9. **شبكات الاتصال مشوشة :** عادةً ما يتم حظر شبكات الاتصالات أو حظرها في بيئات الاستقواء . اذ ان فتح التواصل اليومي يصبح أمراً محفوفاً بالمخاطر.
- ويرى (Arthur, 2018 : 158) بان سلوك الاستقواء غالباً ما يكون صريحا وغير سري يستهدف الافراد في كل فرصة يتم الحصول عليها , على الرغم من أنه قد يبدو بديهياً لذلك لابد من التأكد من فحص سلوك المستقوين بشكل منفصل لمعرفة المضايقات التي يسببونها والتي قد يكون التفاعل فيها غير مباشر.

سابعا : إجراءات معالجة الاستقواء في مكان العمل

ان الآثار التي يتسبب بها الاستقواء في مكان العمل على كل من المنظمات والافراد تعد آثاراً جسيمة وخطيرة قد تسبب الاذى الكبير للمنظمات وقد تؤدي بها الى التدهور والخروج في بعض الاحيان لذلك يجب على المنظمات وضع إجراءات مناسبة من اجل التخلص من سلوك الاستقواء في مكان العمل ومن اجل ترسيخ أسس بيئة داعمة وراعية اجتماعياً في المنظمة فضلاً عن ذلك تقديم المساعدة اللازمة للموظف على الصعيد الفردي او الاسري ، وذلك حتى تضمن المنظمات



الحق لجميع الموظفين في الحصول على فرص متساوية من أجل النجاح والتميز وتحقيق فوائد تعود بالنفع على كل من المنظمة والموظف ومجتمعه ، وهذا لن يتم إلا بوضع إجراءات علاجية منسجمة مع ثقافتها التنظيمية والمحيط الاجتماعي لمنسبها , وفيما يلي اهم الإجراءات التي يمكن ان تحد من انتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل يمكن ذكرها وفقا لما يأتي :

(McDonald et al ,. 2015 : 31) .

1 . الإجراءات الفردية

وفقا لمستشارين الاستقواء في مكان العمل، يجب على الموظفين أن يكونوا دؤوبين في ردودهم على الاستقواء في مكان العمل. اذ ان الاقتراحات الأكثر أهمية للضحايا الذين يواجهون الاستقواء هي الحفاظ على التفاصيل التي توثق الحادث وتكون على مقربة من وقوعه. فضلاً عن تجنب الإفراط بعدم الاستيعاب والحفاظ على انظمة الدعم الصلبة التي لا تنتمي إلى مكان العمل ويجب على الموظفين معالجة مخاوف الاستقواء في مكان العمل مع الإدارة و التركيز على الكيفية التي تتم بها هذه الحوادث التي تعيق الإنتاجية في مكان العمل. وفي المحصلة النهائية يجب ان يتم تشجيع ضحايا الاستقواء في مكان العمل على أن يكونوا استباقين في الدفاع عن أنفسهم , وأشار (Tinuke , 2013 : 43) الى ان ضحايا الاستقواء في مكان العمل يمكن التعامل معهم بعدة طرائق وهي :

- أ- المواجهة بطريقة مهنية دون تهديد سلامة الفرد الجسدية .
- ب- يجب أن تتخذ الرعاية من لدن الضحايا وعدم السماح للاستقواء بإيذائهم .
- ج- ويجب على الضحايا أيضا أن يتكفلوا بعدم حدوث الاستقواء دائما في وظائفهم وهذا يمكن ان يكون فعالاً جدا .
- د- يجب ان يتأكد الضحايا من ان الرؤساء على دراية بعملهم قبل ان يحاول العدائيين في كثير من الأحيان نشر الشائعات بان الضحايا لا يقومون بوظائفهم .
- هـ- فضلاً عن ذلك، يجب أن يضمن ضحايا الاستقواء في مكان العمل بانهم غير معزولين عن زملائهم .



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

- و- من مهم أن يضع الضحايا في اعتبارهم أن استعادة السلطة والسيطرة على الوضع عامل أساس للتعامل مع الاستقواء في مكان العمل ونتيجة لذلك تنشأ الحاجة إلى دعم ومتابعة جميع المعلومات والمحادثات الخطية وهذا يمكن أن يكون مثمر ومفيد في جلب المطالبات ضد الاستقواء .
- ز- يمكن للضحايا تقليل كمية المعلومات الشخصية في مكان العمل بالنسبة الى الأفراد الآخرين لان هذا يمكن أن يقلل إلى حد كبير من الانتقادات والمزاعم.
- ح- يمكن للضحايا أيضا محاولة التعرف على إجراءات مكافحة الاستقواء المرتبطة بالمنظمة من أجل فهم أفضل لعملية تقديم التقارير في مكان العمل .
- ط - يجب على المنظمات تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن الاستقواء في مكان العمل .

2. الاجراءات التنظيمية

يرى (Salin,2008: 5) بان العوامل التنظيمية تؤدي دورا مهماً في "السماح" أو 'عدم السماح' للاستقواء بأن يأخذ مكاناً له في المنظمة . ومن أجل الحد من الاستقواء فمن الضروري معالجة العوامل التي قد تمكن من ظهور الاستقواء ، ومحاولة تعطيله قبل زيادة التكلفة المتصورة للجاني أو عن طريق دعم الرضا والوضوح ، ومن أجل توليد عدم التسامح المطلق للاستقواء ، والقيام بزيادة الوعي العام وإيضاح ما المقصود من سلوك العمل "المناسب" وقد أوصى الممارسون والباحثون بإدخال سياسات محددة لمكافحة الاستقواء .

وعلى الرغم من وجود بعض الاختلافات الطفيفة في التفاصيل، يبدو أن الباحثين يتفقون على بعض القضايا الأساسية التي ينبغي أن تشملها هذه السياسة وتتضمن هذه الالتزامات التزاما صريحا بالاستقواء والبيئة، وتعريف أنواع السلوك الذي يعتبر وذلك الذي لا يعتبر استقواء و بيان عواقب خرق المعايير التنظيمية. إضافة الى توضيح أهمية المسؤولية التي تتحملها مختلف الجهات الفاعلة والمعنية، وتحديد أشخاص محددین للاتصال بهم وتوضيح إجراءات الشكاوى الرسمية وغير الرسمية والتحقيق فيها.

وأشارا كل من (Mckay & Fratzl ,2011: 19) الى الإجراءات التي يمكن أن تتخذها المنظمة للتعرف على الاستقواء في مكان العمل والتي تعزز قدرتها على مواجهة هذا السلوك وهي.



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

- أ- **التوعية وبناء السياسات :** من أجل تجنب الاستقواء في مكان العمل ولمدته طويلة ، تحتاج المنظمات إلى أن تكون استباقية بوضع السياسات والإجراءات التي يدركها جميع الموظفين و إنشاءها ومراجعتها و تحديثها بانتظام.
- ب- **التعليم :** التعليم عن الموضوعات ذات الصلة بالاستقواء في مكان العمل والاتصالات اذ ان الافراد الذين لم يكن لديهم التعليم أو التشجيع على التفكير في أنفسهم، من غير المرجح أن نستفيد من تدخلاتهم دون ان يتم تعليمهم اولاً .
- ت- **السلوك المرتبط بالتقييم :** من شأن المنظمة ان تكون جادة في معالجة السلوكيات غير اللائقة من اجل ان تبني توقعات السلوك على سبيل المثال، إنشاء مقياس لمراقبة السلوك يعد جزءاً مهماً من تقييم الموظفين على جميع المستويات لأنه سيخلق توقعات قابلة للقياس.
- ث- **التدريب التفاعلي :** يرى المعالجون السلوكيون (المعرفيون) أن "بناء المهارات" أمر بالغ الأهمية لمساعدة الفرد على إجراء التغييرات عندما يواجهون الاستقواء في مكان العمل .
- ج- **تعزيز الوعي:** يتعين على المنظمة أن تشجع على زيادة الوعي بطبيعة التفاعلات في المنظمة هذه من اجل فهم الاستقواء في مكان العمل ليكونوا على بينة من تفاعلات الموظفين لأنه سيساعد الموظفين بأن يكونوا على علم بالسلوك غير المناسب.
- ح- **الانسحاب من الضعف :** تحتاج المنظمات إلى عرض أولئك الذين يكونون غير قادرين على مواجهة الاستقواء للحد من ضعفهم .
- خ- **مساعدة المديرين في تحديد العملية الصحيحة :** توفر الإدارة التعليم عن تطبيق سياسة الاستقواء في مكان العمل من اجل تجنب الأخطاء. اذ يحتاجها المديرون لكي يتمكنوا من تحديد الحالات التي تتطلب عملية رسمية والتي يمكن أن تمر بعملية غير رسمية .
- د- **نظام دعم الأطراف الثالثة :** بالنظر إلى الشعور بالضعف الذي يشعر به الفرد عندما يتعرض للاستقواء في مكان العمل، قد يكون هنالك طرف ثالث مفيد جدا في توجيه ومساعدة الضحية لمعالجة هذه القضية .
- ذ- **عامل الرعاية الذاتية :** وجود فرص العناية الذاتية بالعامل، بما في ذلك المعالجة النفسية المناسبة للحوادث ومدة العلاج يمكن أن تساعد العاملين من التغلب على مشاعر العجز.
- وقد حدد (Beach & Carolina, 2013 : 13) مجموعة من التوصيات التنظيمية التي تحد من انتشار الاستقواء في مكان العمل، و يجب على المنظمة أن تنفذ هذه السياسات باستمرار من اجل القضاء على هذا السلوك, وهذه التوصيات هي :



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

1- اعتماد سياسة عدم التسامح مطلقا مع الاستقواء في مكان العمل ووضع تدابير الانضباط في مكان العمل.

2- خلق ثقافة تنظيمية تركز على بيئة العمل الإيجابية لتمكن جميع الأفراد من متابعة حياتهم المهنية.

3- سلوكيات المكافأة التي تشجع العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين و المشرفين.

4- وضع برنامج تربوي للموظفين تبين ما يشكل الاستقواء في مكان العمل وكيفية الوقاية منه .

ويرى كل من (Hoel & Einarsen ,2003 : 25) بانه هنالك مجموعه من الاجراءات الوقائية التي يمكنها الوقوف بوجه الاستقواء في مكان العمل يمكن حصرها بما يأتي :

أ- بيان موقف الإدارة من الالتزام بالوقاية والتأكيد على عدم التسامح مع سلوك الاستقواء.

ب- ينبغي أن تشمل السياسة جميع قطاعات القوة العاملة

ت- ينبغي التعريف بسلوك الاستقواء وذكر أمثلة عنه .

ث- ينبغي طمأنة الضحايا بالإنصاف وعدم الاتهام والسرية.

ج- ينبغي تقديم توجيهات بشأن إجراءات الشكاوى الرسمية وغير الرسمية

ح- ينبغي إطلاع الموظفين على كيفية رصد السياسة واستعراض أثرها.

وذكر (Health & Association , 2010, : 16) أن هنالك مجموعة من الخطوات التي يمكن اتخاذها من اجل منع الاستقواء وهي كما يأتي :

1- ابتعد عن الاستقواء إذا كنت تستطيع وحافظ على الهدوء , وقف موقفا ملائماً وحاول الحفاظ على مظهر واضح والاحتفاظ بسجل مفصل لكل حادثة لكي يتم استخدامها كدليل إذا قررت تقديم شكوى .

2- تحقق من وصفك الوظيفي . فإذا قد تم تعيينك في مهام وضيعة أو تكلف بعبء عمل متزايد خلال مدة قصيرة يمكنك تقديم الاحتجاج اذا كانت المهام المكلف بها تخالف شروط العقد.

3- حاول العثور على شهود عند تعرضك لحوادث التسلط ، وتجنب المواقف التي تكون فيها وحدك مع المستقوي .

4- الحصول على المشورة من النقابة العائد اليها أو من العاملين في مجال الصحة والسلامة و في العمل.



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



- 5- الدخول في دورة تخص إدارة الإجهاد إضافة الى التدريب من اجل مواجهة الاستقواء .
- 6- إذا قدمت شكوى ، عليك ذكر الحقائق بوضوح .
- 7- الحصول على الدعم العاطفي من عائلتك وأصدقائك ، والتحدث معهم عن ما تشعر به .
- 8- إذا قررت ترك وظيفتك بسبب الاستقواء ، دع منظمتك تعرف بالضبط سبب استقالتك قد يساعد ذلك الآخرين في المستقبل .
- 9- إذا كنت ترغب في متابعة دعوى قانونية ضد صاحب العمل فابدأ بالتشاور مع النقابة.
- 10- هناك العديد من أشكال الإجراءات القانونية التي قد تكون ممكنة ، بما في ذلك المحاكم الصناعية ، والمطالبات المدنية المتعلقة بالإصابات الشخصية ، وأحياناً الإجراءات الجنائية .

ثامنا : الآثار السلبية للاستقواء في مكان العمل

تظهر مجموعة من الأبحاث أن الاستقواء في مكان العمل ينتج عنه مجموعة من الآثار الضارة والتي تتسبب بالضرر لكل من الافراد والمنظمة , اذ أشارت هذه البحوث الى ان الاهتمام في المقام الأول يركز على الآثار السلبية للاستقواء على كل من الافراد والمنظمة , اذ لوحظ وجود "تأثير مضاعف" لسلوك الاستقواء في التسبب بأعلى مستويات من الإجهاد وانخفاض الرضا الوظيفي عن أولئك الذين لم يتعرضوا لهذا السلوك ومع ذلك، فقد تناولت معظم البحوث ان الافراد المتعرضين لسلوك الاستقواء يشكون من تأثيرات سلبية على صحتهم ورفاههم . وفي ما يأتي اهم الآثار الناتجة عن التعرض لسلوك الاستقواء لكل من المنظمة والافراد وكذلك كروس اوفر (اثر الانتقال) .

1. آثار الاستقواء في مكان العمل بالمنظمة .

ركز (Bartlett& Bartlett ,2011 : 75) على مجموعة من الآثار التنظيمية التي يتسبب بها سلوك الاستقواء في مكان العمل اذ أشار الى أن هذا السلوك قد يؤدي الى فقدان فعالية رأس المال البشري (الإنتاجية)، وزيادة التكاليف القانونية، وتكاليف الرعاية الصحية، وزيادة الحاجة إلى التدريب، وزيادة دوران القيادة والإعلان، والتعيين، وإجراء المقابلات، وإعادة التدريب، وما إلى ذلك. اذ صنف هذه الآثار الى عدة مستويات منها :



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

أ- إنتاجية. وشملت زيادة الغياب , وانخفاض الأداء بين الضحايا , وبشكل أكثر تحديداً، غياب المواعيد النهائية، وضياح الوقت وفقدان الإمكانيات الإبداعية للموظفين , وزيادة اخطاء مكان العمل .

ب- التكاليف. اذ يسبب الاستقواء زيادة في تكاليف الإبلاغ عن الخطط الصحية ومطالبات تعويضه للعمال من لدن المنظمات, وان زيادة دوران العمل على نطاق واسع يؤدي إلى زيادة التكاليف التي تتكبدها المنظمات من اجل الاعلان عن الوظائف التي تحتاج إلى إعادة التوظيف، والتسويق، والمقابلات، وتدريب الموظفين المعينين حديثاً.

ت- الثقافية . الاثار الثقافية لسلوك الاستقواء تحدث بسبب عدم رغبة القيادات التنظيمية أو عدم قدرتها على معالجة هذه الظاهرة بشكل فعال يؤدي إلى قلة الآداب التي يمكن أن تسهم في ثقافة تنظيمية سامة فضلاً عن ذلك، ان الاستقواء في مكان العمل يؤثر سلباً في علاقة الضحية مع المديرين والمشرفين ويؤدي الى انخفاض العمل الجماعي والحد من الروح المعنوية وتقليل الالتزام التنظيمي وهذه كلها لها آثار مهمة على ثقافة المنظمة.

ث- القانونية. يؤدي الاستقواء الى حدوث دعاوى قضائية غير مشروعة تتدفق بقانونية في مكان عمل المنظمات. الناتجة عن الاستقواء الجنسي وغالبا ما تصنف قضايا التحرش والتمييز تحت مظلة الاستقواء ووجود مجالات أخرى ذات تكلفة قانونية للمنظمات.

ج- السمعة. المنظمات التي ترتفع فيها حوادث الاستقواء في مكان العمل تزداد معدلات الدوران فيها ، فضلاً عن انخفاض في العلاقات مع العملاء، وانخفاض الإبداع، وانخفاض في الإنتاجية هذه المتغيرات يمكن أن تؤثر سلباً على سمعة المؤسسة.

وأشار (Carroll & Lauzier, 2014 : 82) الى أن معدلات الاستقواء في مكان العمل هي عادة أعلى في أمريكا الشمالية منها في أجزاء أخرى من العالم مثل أوروبا. ويبدو أن هذا النوع من التحرش في كل مكان لا ينبغي إهماله أو تجنبه. اذ أن الآثار التنظيمية المرتبطة بمكان العمل الناتجة عن هذه الظاهرة تضر بجميع الأطراف المعنية. وحسب بعض النتائج فان وجود الدعم الاجتماعي يبدو مهماً لحماية العمال من بعض الآثار المدمرة الناشئة عن الاستقواء في مكان العمل. هذه الدعم يمكن أن يكون بمثل ضمان لتوفير الموارد التي تمكن الضحايا من التعامل مع تلك الانواع من المواقف الصعبة . ولهذه المسألة، ينبغي لأصحاب العمل أن يستهدفوا ثقافة تنظيمية تعزز العمل الداعم والبيئة عن طريق تشجيع الدعم من الإدارة و كذلك بين زملاء العمل.



وقد حدد (7 : 2012 , Theiss et al) ثلاثة مجالات للتكاليف التنظيمية المتعلقة بالاستقواء : منها تكاليف استبدال الموظفين، وتكاليف الوقت المرتبط بالموظفين للتعامل مع الاستقواء ، فضلاً عن ما يتصل به من التكاليف الإدارية الناتجة عن سوء المعاملة، و التناقض ، ان التكلفة الإضافية من سوء المعاملة يمكن ان تشمل زيادة الغياب والأمراض لدى الضحايا، وضعف الإنتاجية وانخفاضها ومشاكل الصحة العقلية والجسدية الحادة والخطيرة المرتبطة به .

وأشارا (Hershcovis & Niven ,2015: 10) الى أن الضحايا الذين يعانون من الاعاقات العاطفية والفسولوجية يكون لديهم اثار أكثر على المنظمات فقد يقومون بالتغيب بسبب المرض أو أن الضحايا يواصلون حضور العمل لكن يكون لديهم انخفاض في الإبداع وانخفاض المواطنة التنظيمية وزيادة سلوك العمل العكسي لذلك فان المنظمات تتكبد تكاليف غير مباشرة كذلك، وتشير نتائج التقارير عن ضحايا سلوك الاستقواء في مكان العمل الى وجود انخفاض في الرضا الوظيفي، ورضا الحياة، والالتزام التنظيمي، ونوايا أعلى للإنتهاء والخروج اذ تتصل هذه المواقف السلبية في مجال العمل بمزيد من النتائج على هذا النحو، ينبغي أن نكون غير مستغربين من ان سلوك الاستقواء في مكان العمل في الولايات المتحدة يكلف الدول والمنظمات ما يصل إلى 14000 دولار أمريكي سنويا لكل موظف نتيجة الأداء المفقود .

2. اثر الاستقواء في مكان العمل على الافراد

يرى (14 : 2010 , Keashli) بان الاستقواء يؤثر في الافراد بشكل مباشر عن طريق ظهور اضطرابات نفسية وعاطفية وقلة الرفاه الجسدي فضلا عن النقص في المعرفة ، إضافة الى ضعف العمل والمواقف، و حدوث مشاكل في السلوك الوظيفي، هذه كلها ادلة خاصة على الصدمة الحقيقية المرتبطة مع سوء المعاملة لفترات طويلة. حيث ان بعض الضحايا تكون لديهم اعراض واضحة مميزة ناتجة جراء هذه الاضطرابات مثل قلة الحركة، والكوابيس.

واشار (230 : 2010 , Matthiesen & Einarsen) الى ان الاستقواء في مكان العمل ينتج عنه اثار عاطفية شديدة مثل الخوف، والقلق، والعجز، والاكتئاب يتعرض لها الضحية، وفي هذه الحالة فان تعرض الفرد للاستقواء بشكل مكثف في العمل يؤدي الى تغيير في تصورات الفرد عن بيئة العمل والحياة بشكل عام الى حد التهديدات والخطر وانعدام الأمن والاستجابات الذاتي ومن ثم ينظر الى المشاكل في أولئك الذين يتعرضون للاستقواء اذ أن الاثار تكون واضحة بشكل خاص إذا كان مرتكب الجريمة في وضع السلطة أو أن الوضع لا مفر منه .



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

وذكر (2 : Giorgi et al ., 2015) بان حدوث الاستقواء في مكان العمل له اثار محتملة، ولا سيما في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل وأعراض الارهاق اذ يرتبط الاستقواء إلى حد كبير مع النفسية والضائقة النفسية ، بما في ذلك خبرات مواجهة الإرهاق ، في دراسة فنلندية لأكثر من 5000 موظفي في احدى المستشفيات ، وجد أن ضحايا الاستقواء كان لديهم أكثر من 26% من الغياب المتعمد من أولئك الذين لم يحصلوا معاناة من هذه الظاهرة اذ ان الاستقواء في المنظمات، قد يكون مرتبطاً ذاتياً بها . دراسة أخرى للتحقيق في العلاقة المحتملة بين الاستقواء والإرهاق بين 107 من الممرضات البرتغاليات .

اذ اشارت النتائج الى أن الممرضات الضحايا قدمن مستويات أعلى بكثير من " الاحتراق " . ويمكن وصف أعراض الإرهاق (الانهك العاطفي , و إضفاء الطابع الشخصي على الذات) .

كما حدد لي مان (1996) خمسة آثار سلبية مختلفة من السلوكيات الإرهابية¹. الضحايا بشكل روتيني لديهم ضعف في التواصل، وعدم الحفاظ على الاتصالات الاجتماعية و السمعة الشخصية، والضعف المهني ومشاكل الصحة الجسدية , وهناك آثار متكررة ومنتظمة من الناحية النفسية تصبح واضحة نتيجة التعرض للاستقواء اذ تنتج عنها مجموعة من الإصابات التي تتطور تدريجاً في الفرد فضلاً عن مجموعة متنوعة من الفيسيولوجيات النفسية والاجتماعية ذات الصلة بالإجهاد الشديد والقلق من الاستقواء وأشارت تقارير الأدب الى أن ضحايا الاستقواء في مكان العمل ينخفض لديهم وبشكل مستمر وعلى المدى الطويل احترام الذات والثقة بالنفس وزيادة العزلة الاجتماعية ، والتكيف الاجتماعي وكذلك القلق، والعدوان، والاكتئاب و الأعراض المتعلقة بالاكتئاب , وان العديد من ضحايا الاستقواء يكون لديهم اعراض اضطرابات ما بعد الصدمة اذ حاول البعض منهم الانتحار وان التعرض لسلوكيات الاستقواء مثل الإساءة اللفظية المعروف أن لها آثار سلبية في تقدير الذات ، والرضا الوظيفي، والمعنويات، وإنتاجية العمل والمهنية فضلاً عن ذلك، فان ضحايا العنف النفسي في مكان العمل يكون لديهم انخفاض في الرضا الوظيفي، وأداء العمل، والتحفيز والإنتاجية، و الاضطرابات في العلاقات الاجتماعية في الداخل

¹ الاحتراق هو شكل من اشكل الاجهاد الذي يتضمن مشاعر منحرفة وردود افعال شديدة ضد الاخرين وقد لا يكون السبب الرئيس للاحتراق داخل الفرد نفسة وإنما قد يكون ضمن بيئة العمل التي تعاني من اختلال ما يعزز مستوى الاحتراق لدى الافراد . (الفتلاوي واخرون , 2016 : 709) .



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

والخارج وان الأفراد المعرضون للعنف النفسي في مكان العمل يصبحون غير قادرين على القيام بعملهم بسبب الأضرار الناتجة عن هذا السلوك, (Yıldırım,2009,: 504).

وأشار (Gerstenfield ,2016 : 24) الى النتائج السلبية التي يتعرض لها الأفراد جراء التعرض لسلوك الاستقواء في مكان العمل والتي تشمل قضايا الصحة البدنية والنفسية مثل الصداع، والغثيان، والإجهاد، ونوبات الذعر، واضطراب ما بعد الصدمة، والاكتئاب، و التهيج، والأرق اذ أشار الى انه عند حدوث الاستقواء في مكان العمل يمكن للزملاء أيضا أن يعانون من آثار مثل الشعور بالذنب عندما يلحظون سلوك الاستقواء وانهم ليس لديهم المعرفة والقدرة الدائمة لحل المشاكل أو الشجاعة لفصح تلك المشاكل .

وذكر (Dawood , 2008 : 36) بات تعرض الضحايا للاستقواء في مكان العمل عموما يؤدي بهم الى خفض الرفاه البدني والنفسي بما في ذلك انخفاض الثقة بالنفس، ومشاكل النوم ، وفقدان القوة، وأوجاع مختلفة، وصعوبات التركيز، والتعب المزمن، والقلق، والغضب والاكتئاب و في بعض الحالات قد تؤدي هذه المشاكل إلى آثار خطيرة ومستدامة على الصحة والرفاه. على سبيل المثال، بعض الذين تم الإبلاغ عن تعرضهم للاستقواء في مكان العمل ظهرت لديهم أعراض الإجهاد فضلاً عن ظهور اعراض أخرى مثل الكوارث والاعتداءات فضلاً عن ذلك، فان التعرض للاستقواء في مكان العمل وجد أنه مرتبط مع انخفاض الرضا الوظيفي، وخفض الالتزام والولاء نحو العمل المنظم، وضعف الأداء ما يؤدي بدوره إلى انخفاض انتاجية المنظمات.

3. آثار الانتقال / كروس أوفر

في السنوات العشر الماضية، بدأت هيئة بحث مثيرة للاهتمام لدراسة تداعيات سلوك الاستقواء في مكان وآثار كروس اوفر الناشئة عنه . كروس اوفر يشير إلى كيف يمكن أن تؤثر تجارب الفرد الواحد على تجارب الأفراد المختلفة ومن ثم هي ظاهرة بين الأفراد. على سبيل المثال، لهذه التجارب المسيئة قد يؤثر المشرف في الضحية (الشخص A) وعلى مواقف زميل العمل المستهدف (الشخص ب) في بيئة العمل. وعلى النقيض من ذلك، يشير هذا التداعي إلى اي مدى يؤثر فرد في مجال واحد على مشاركته ومواقفه في مجال آخر وبالتالي هو ظاهرة داخل الفرد. أي أن تجربة الفرد في مكان العمل (السياق A) تؤثر في سياق آخر مثل البيئة المنزلية (السياق B).. مما يشير إلى أن الإشراف المسيء يمكنه الانتقال إلى نطاق آخر. في دراسة اجريت بخصوص هذا



الموضوع ، تم الحصول على بياناتها من المشرفين، والمرؤوسين، وأعضاء الأسرة اظهرت النتائج أنه عندما ينتهك المشرفين العقد النفسي في العمل، فان المرؤوسين هم أكثر عرضة للإبلاغ عن الإشراف المسيء من ذلك المشرف . و في المقابل أن يكون أفراد الأسرة التابعين أكثر عرضة للإبلاغ عن تعرضهم للسلوك المسيء من قبل ضحايا العمل وبعبارة أخرى، عندما يشعر المشرفون معاملة غير عادلة من لدن منظماتهم ، فإنهم قد يقومون بإساءة معاملة موظفيها، الذين بدورهم يعودون إلى ديارهم والاساءة لأفراد أسرهم , (Hershcovis &Niven ,2015:10).

تاسعا : النظريات التي تفسر الاستقواء في مكان العمل

يعد سلوك الاستقواء في مكان العمل من الموضوعات الحديثة والمهمة التي اخذت حيزا كبيرا في الكثير من الدراسات العلمية الحديثة والمعاصرة ولاسما في العقد الاخير ولهذا يرى الباحث بضرورة عرض مجموعة من النظريات التي تفسر السلوك العدواني وكذلك العنف الوظيفي الذي يؤدي الى اثاره الاستقواء والاضطهاد الذي يتعرض له العاملون داخل المنظمات وهذه النظريات هي :

1 – نظرية التحليل النفسي :

يرى فرويد صاحب هذه المدرسة , ان سلوك العدوان والاستقواء ما هو الا تعبير عن غريزة الموت , اذ يسعى الفرد الى التدمير سواء اتجه نفسه او تجاه الاخرين ,وتتعامل هذه النظرية مع السلوك العدواني على انه استجابة غريزية وطريقة التعبير عنها متعلمة , اي انه لا يمكن ايقاف السلوك العدواني او الحد منه عن طريق الضوابط الاجتماعية , ولكن ما نستطيع عمله فقط هو تحويل العدوان وتوجيهه نحو اهداف مهمة وبناءة لتحل بدلا من الاهداف التخريبية والهادمة, وتبعا لهذه النظرية فان القوى المحركة لسلوك الفرد هي غريزة الموت وغريزة الحياة وتفسر هذه النظرية العدوان من منطلق غريزة الموت عند الانسان اذ انها نزعت الكراهية وعندما تجد هذه النزعة طريقها يسيطر العنف على الفرد , اي ان الفرد عندما يشعر بتهديد خارجي تنتابه الغريزة العدوانية فتجمع طاقتها ويغضب الفرد , ويختل توازنه الداخلي ويتهيأ للمهاجمة والعدوان لأي اثاره خارجية وقد يعتد حتى بعدم وجود اثاره خارجية من اجل ان يفرق طاقته العدوانية ويخفف من



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

توتره النفسي ويعود الى اتزانه الداخلي , كما ان (فرويد) ربط بين العدوان والمراحل المبكرة من حياة الفرد ويؤكد على ان جميع صور العدوان ذات مصدر جنسي موجة نحو السيطرة على دفعات الجنس وذلك عن طريق ربطها في جميع مراحل التطور النفسي في حياة الفرد وقد اكد ادلر وهو احد تلامذة فرويد على ان العنف والعدوان عبارة عن استجابة تعويضية عن الشعور بالنقص , (الصباحين , 2013 : 49) .

2 – نظرية التعلم:

أشار(أبو زنت , 2002: 17) الى أن العدوان يكتسب في ظل البيئة التي يعيش فيها الفرد ونتيجة لارتباطه بالجماعة التي يعيش بينها اذ , ترى ان العدوان نشاط متعلم يدعم بصفة دائمة في المجتمعات البشرية بتركيبها الحالي لا نه يكافئ بصورة ذم أو مدح أو موقع اجتماعي او اقتصادي مرموق ويمكن ان نفهم كيف يتعلم بعض الافراد السلوك العدواني ويصبحون عدائيين تماما , مثل هؤلاء الافراد وجدوا انهم باتخاذ هجوم مباشر على ما قد يعترض طريقهم من عوائق , تحول بينهم وبين الاهداف التي يخططون لها ولا يلقون اي عقاب يذكر على من يعتدون عليهم , واذا استمر هذا السلوك على المواقف المشابهة , فان الافراد يكونون قد اكتسبوا اتجاهها للقسوة فالأفراد من شأنهم ان يعلو الوسائل التي تكفل لهم النجاح وتثبغ حاجاتهم , وذكر ايضا ان الاحباط لا يؤدي الى العدوان الا اذا كان العدوان يكتسب من الوالدين اثناء التنشئة الاجتماعية .

3 – نظرية نقل الاثارة:

وضعت نظرية نقل الإثارة من لدن زيلمان (Zillmann) عام 1983 اذ افترضت هذه النظرية أن الاثارة الفسيولوجية تبدد ببطء. إذا تم فصل اثنين من الأحداث المثيرة خلال مدة قصيرة من الزمن، اذ ان الاثارة من الحدث الأول يمكن أن تعزى إلى اسباب ترجع للحدث الثاني. إذا كان الحدث الثاني يرتبط بالإحداث المتعلقة بالغضب، مع وجود اثارة إضافية تجعل من الشخص اكثر غضبا . وان فكرة نقل الإثارة تشير أيضا إلى أن الغضب قد يكون ممتداً على مدى مدد طويلة من الوقت إذا كان الشخص قد عزا بوعي من اجل الإثارة لزيادة الغضب. وهكذا، حتى بعد أن تم اثاره الشخص لا يزال مستعداً للعدوان مادامت التسمية الذاتية للغضب مستمرة (Anderson & Bushman, 2002 : 32) .



4 - نظرية أنومي:

منذ قرن تقريباً، قدم دوركهايم (Durkheim) لعلماء الاجتماع مفاهيم هائلة من أنومي (Anomie) شعبية هذا المفهوم لا تقتصر بمجرد بضعة عقود من العمر ولكن جذوره تعود الى أكثر من خمسة وعشرين قرناً , وعلى الرغم من أنها فكرة معروفة جداً في علم الاجتماع وعلم الجريمة و علم النفس، يتم تعريف أنومي (Anomie) بسهولة اشتقاقية و ليس من الناحية الدلالية. أصل الكلمة من اليونانية ويعبر عنها بـ (أنوميا) والتي تعني غياب القانون. وهناك بعض الكتاب مثل روز (1996) الذين يعتقدون أن دوركهايم الأول الذي كتب في "تقسيم العمل في المجتمع" وتشير هذه النظرية أن الافراد غير قادرين على تحقيق أهدافهم أو تلبية رغباتهم بسبب التغيير السريع الذي يقلل من كمية التفاعل بين الافراد أو المجموعات المختلفة، ومن ثم فإنه يؤدي إلى انهيار المعايير والقيم وما إلى ذلك , وعلى الرغم من أن ميرتون تحدث عن الشذوذ على المستوى المؤسسي، كان ميسنر و روزنفيلد (Messner and Rosenfeld) (1994، 1997) هما الذان أسسا نظرية أنومي المؤسسية. وادعى إدوين سوثيرلاند (Edwin Sutherland) (1939) أن الفوضى الاجتماعية هي السبب الأساسي للسلوكيات الجنائية المنهجية. والصراع الثقافي جانب محدد من جوانب الفوضى الاجتماعية. و يمكن أن يكون النظام الثقافي غير منظم بمعنى أن هناك صراعات بين القيم، والمعتقدات، في إطار ثقافة مهيمنة على نطاق واسع , وإشارة سيلين (Sellin) (1938) الى أنه عندما ندرس سلوك معين من المهم أن نفكر في الصراعات الثقافية بوصفها معايير في تحديد سلوك الفرد ، وأن مثل هذا الصراعات قد تنشأ بسبب عملية التمايز بين المجموعات ضمن النظام الثقافي. وان هناك ارتباطاً بين الثقافية الاجتماعية والقواعد القانونية التي تم تغييرها والتي قد تخلق ثقافة الصراع التي بدورها يمكن أن تخلق أنومي Anomie , (Rira ,2012 : 187) . ويرى دوركهايم بان النظام الاجتماعي يتم الحفاظ عليه عن طريق التكامل الاجتماعي وان جميع المنظمات تطور أنماط السلوك في عملية التغيير التطوري الناتج من القواعد والطرائق الجديدة لا نجاز الاعمال. والتي تسبب الارتباك لسلوك الفرد او ما يطلق عليه انومي , وأضاف روبرت ميرتون عام 1938 مفهوم أنومي في نظريته الاجتماعية والتي يشرح عن طريقها لماذا تظهر بعض المجتمعات مستويات أعلى من الأنوم من الآخرين، ويطرح تفسيره للأنومي من حيث البنية الاجتماعية . ويقترح أن أنومي هو نتاج للاختلال بين مكونين أساسيين من مكونات المجتمع – هما الهيكل الثقافي والبنية الاجتماعية , وأنه ركز على ثلاثة موضوعات مميزة في نظريته الخاصة هي :



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

الديمقراطية شـرط مسبق لانتشار أنومي , أنومي هو ليس طبيعياً بل هو مستحدث اجتماعياً, وعدم المساواة هو مصدر الشذوذ, (Zhao & Cao, 2010 : 1210) .

5 – نظرية الإحباط (العدوان):

من أشهر العلماء الذين تطرقوا لهذه النظرية ميللر- روبرت وسيزر جون دولارد وغيرهم إذ ركز هؤلاء العلماء اهتمامهم على الجوانب الاجتماعية للسلوك الاجتماعي، وقد عرضت أول صورة لهذه النظرية على فرض مفاده وجود ارتباط بين الإحباط والعدوان فالسلوك العدواني من أشهر الاستجابات التي تثار في الوقف الإحباطي ويتم ذلك بهدف إزالة المصدر الإحباطي أو التغلب عليه أو كرد فعل انفعالي للضييق والتوتر المصاحب للإحباط وعن طريق الاستنتاجات التي توصل إليها أصحاب هذه النظرية من دراستهم للعلاقة بين الإحباط والعدوان وعدها بمثل الأسس النفسية المحددة لهذه العلاقة وهذه الاستنتاجات هي : (الزليطني, 2014 : 178) .

أ – تختلف شدة الرغبة في السلوك العدواني باختلاف كمية الإحباط وترجع كمية الاختلاف لثلاثة عوامل وهي: شدة الرغبة في الاستجابة المحيطة و مدى التدخل أو إعاقة الاستجابة المحيطة و عدة المرات التي أحبطت فيها الاستجابة .

ب – أن العدوان الموجه ضد الذات لا يظهر إلا إذا تغلب على ما يكف توجيهه أو ظهوره ضد الذات.

ت – قد تحدث الاستجابات العدوانية نتيجة للتقليد .

ث – كف السلوك العدواني في المواقف الإحباطية بمثل إحباط آخر يؤدي إلى ازدياد ميل الفرد للسلوك العدائي ضد مصدر الإحباط الأساس .

وذكر ايضا الى أن السلوك المحبط وأثره في العدوان حظى بعناية خاصة من دراسات (دولارد) وقد جعلت هذه العلاقة موضوعاً مهماً لعدد من الدراسات التجريبية مثل تجربة سيرز وهوقلاند، وميللر إذ , أكد المحللون لتفسير السلوك العدواني افتراضاً سلوكياً إذ أشاروا بوجود علاقة ضرورية بين الإحباط والعدوان فكل عدوان هو نتيجة إحباط وكل إحباط يؤدي إلى عدوان.



6- نظرية التبادل الاجتماعي :

يرى كل من (Cropanzano & Mitchell , 2005: 874) أن نظرية التبادل الاجتماعي هي من بين النماذج المفاهيمية الأكثر تأثيرا لفهم سلوك مكان العمل. إذ ان جذورها يمكن أن ترجع إلى ما قبل عام 1920 ويعد الباحث مالينوسكي (Malinowski) ، 1922 مؤسس هذه النظرية وتشير الى مجموع تخصصات مثل الأنثروبولوجيا ، وعلم النفس الاجتماعي ، وعلم الاجتماع . وعلى الرغم من وجهات النظر المختلفة للتبادل الاجتماعي قد اتفق المنظرون على أن التبادل الاجتماعي ينطوي على سلسلة من التفاعلات التي تولد ضمن المجموعة، وعادة ما ينظر إلى هذه التفاعلات على أنها مترابطة وتعتمد على أعمال الشخص الآخر. هذه النظرية تؤكد أيضا على أن هذه المعاملات المترابطة لديها القدرة على توليد علاقات عالية الجودة، رغم أننا سنرى أن هذا لن يحدث إلا في ظل ظروف معينة ، واحدة من المبادئ الأساسية من لهذه النظرية هو أن العلاقات تتطور مع مرور الوقت إلى الثقة، الموائية، و الالتزامات المتبادلة. وللقيام بذلك، يجب على الأطراف الالتزام بقواعد محده للتبادل ، هذه القواعد تشكل "تعريفا معياريا للحالة التي تشكل لدى المشاركين في علاقة التبادل . وهكذا فإن استخدام هذه النظرية في النماذج التنظيمية التي يتم بها تأطير السلوك على أساس قاعدة التبادل ، وتركز معظم البحوث الإدارية على توقعات المعاملة بالمثل ، والمعاملة بالمثل أو السداد العيني هي على الأرجح أفضل قاعدة معروفة فلو قدمنا استعراضا متعدد التخصصات لما كان يعرف آنذاك بنظرية التبادل الاجتماعي فإن الاستعراض يوضح أن هناك بعض الغموض في الطريقة التي يمكن بها أن تكون المعاملة بالمثل. وكانت المساهمة الرئيسية لهذا الاستعراض تحدد طبيعة المعاملة بالمثل في الداخل والتبادل وهناك ثلاثة أنواع مختلفة من المعاملة بالمثل:

أ- المعاملة بالمثل بوصفها معاملة نمط التبادلات المتبادلة

ب- المعاملة بالمثل كمعتقد شعبي

ت- المعاملة بالمثل كقاعدة أخلاقية.

ووضح هومانز السلوك الاجتماعي وأشكال التنظيم الاجتماعي التي تنتجها التفاعلات الاجتماعية عن طريق إظهار كيف يعزز السلوك A السلوك B (في علاقة طرفين فاعلين هما A و B)، وكيف يعزز السلوك B السلوك A في المقابل. هذا هو الأساس الصريح لاستمرار التفاعلات الاجتماعية الموضحة في مستوى "المؤسسات الفرعية". وكان التركيز الأساس على السلوك الاجتماعي الذي



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

ظهر نتيجة لذلك والعمليات الاجتماعية للتعزيز المتبادل ويمكن أيضا أن تنتهي العلاقات على أساس فشل التعزيز (Cook&Rice,2003: 53).

7 – نظرية التحكم الاجتماعي:

وضعت هذه النظرية من لدنهيرشي (Hirsch) 1996 ، وفقا لهيرشي تقريبا جميع نظريات علم الجريمة القائمة بدأت مع فرضية أساسية خاطئة أن السلوك الإجرامي يتطلب، في شكل ما خلق الدافع الجنائي. هيرشي بدأ من فرضية أن كلاً منا بدأ من الولادة، يمتلك محرك متكافئ للعمل في أنواع الأنانية والعدوانية التي تؤدي إلى السلوك الإجرامي. هذه السلوكيات، هي جزء من طبيعتنا البشرية الفطرية عندما يتعلق الأمر بالجريمة، إذ أشار هيرشي إلى أهمية العلاقات الاجتماعية التي يقدرها الناس، و أشار هيرشي إلى أن الناس أقل عرضة لسوء التصرف عندما هم يعرفون أن لديهم ما يخسرونه. ويرى هيرشي أن الفرد قد يمتنع عن الانخراط في الأنشطة المنحرفة التي قد تهدد عمله . وأشار هيرشي الى وجود صلة مهمة بين المواقف والسلوك - وليس بالمعنى المقصود أن المواقف تحفز الناس على ارتكاب الجرائم، بل بالأحرى أنها اجتماعية وان المواقف تقيد الناس من ارتكاب الجرائم التي يرتكبونها في غياب مثل هذه الروابط الاجتماعية (أي المعتقدات). ولعل أهم عنصر في نظرية هيرشي هو أن هذه الروابط الاجتماعية تتجمع بطريقة تسيطر على سلوكنا بشكل غير مباشر فضلاً عن ذلك فان آليات الرقابة الاجتماعية غير الرسمية التي تتحكم في سلوكنا هي عادة اتفاقيات اجتماعية وليست قوانين معتمدة رسميا فإذا كنت تشك في قوة القواعد غير الرسمية والتي توجه ما قررنا القيام به أو عدم القيام به في أي لحظة معينة، حاول انتهاكها في اي وقت لاحق , (Hirsch , 1969: 57) .

8 – نظرية الفوضى الاجتماعية :

وضع هذه النظرية كلاً من Keizer at el عام 2008 والتي تدرس السلوك المنحرف بوصفه احد الانظمة المعقدة التي تحدد حياة الافراد , وانها توصف بالفوضى , كونها من السلوكيات التي لا يمكن توقع سلوكها ولا يمكن تحديد الاساليب الضرورية لمواجهتها اي انها تكون في حالة تخبث وعدم استقرار , اذ تتأثر وتتفاعل مع المؤثرات البيئية والتي تنتقل بشكل تدريجي من شخص الى اخر ومن جيل الى جيل اخر حتى تكون ظاهرة شاملة في المنظمة , تتحول فيما بعد الى سلوك عدواني منحرف يضع المنظمة والعاملين في وضع فوضوي مدمر بعيد عن الاستقرار البيئي السليم , (العبيدي , 2015 : 95) .

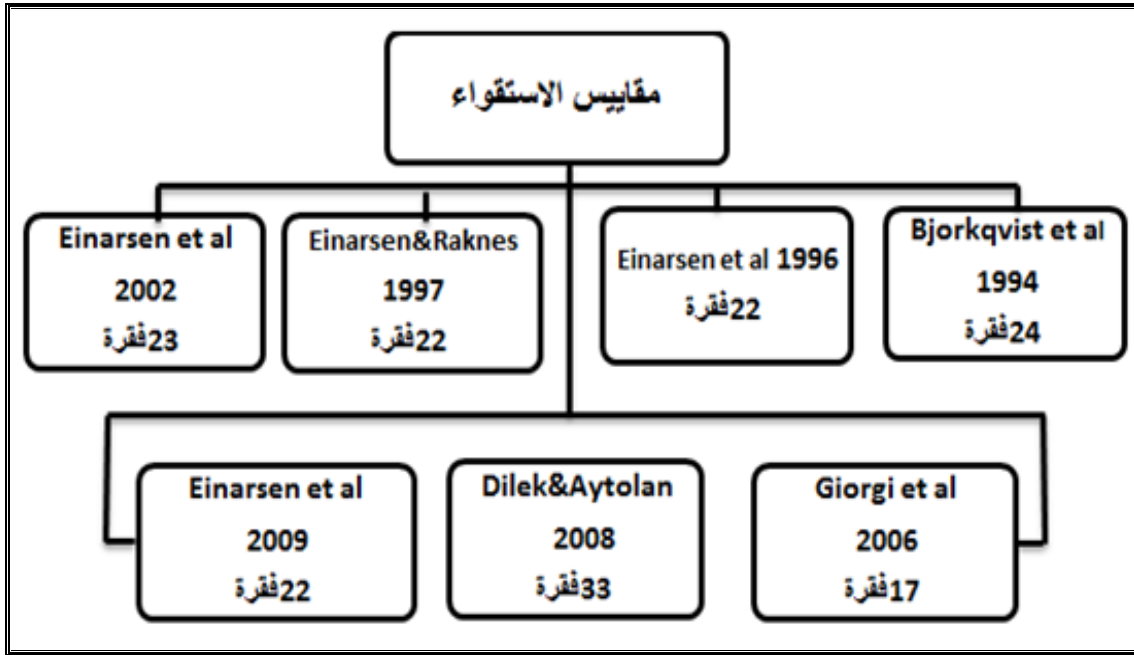


9 - نظرية الدعم التنظيمي المدرك

يرى شاين 2010 بانه يتم إنشاء الثقافة التنظيمية استنادا إلى قيم ومعايير ومعتقدات من هم داخل المنظمة وان الثقافة هي نمط من الافتراضات الضمنية المشتركة التي تعلمتها مجموعة من الافراد من اجل حل مشاكل التكيف الخارجي والتكامل الداخلي، والتي عملت بشكل جيد يكفي بان يتم عدّها صالحة، ومن ثم يتم تدريسها للأعضاء الجدد على النحو الصحيح ويركز الدعم التنظيمي المدرك على كيفية إدراك الموظفين للمنظمة ومدى التزام المنظمة لهم فإذا كان الدعم التنظيمي المدرك مرتفعا فإن الموظفين أكثر التزاما إلى منظماتهم اذ ان الدعم التنظيمي المدرك هو مقسم إلى عنصرين الاول يشير إلى مدى التزام المنظمات على نتائج عمل الموظف. ومدى قيمة المنظمة من اجل رفاه الموظف وان البحث في الاستقواء في مكان العمل يتم تحديده عندما لا يتم التعامل مع متطلبات الاستقواء ويقوم الافراد الذين يعدون ضحايا ، بترك المنظمة بسبب عدم وجود الدعم التنظيمي لهم وان الدعم التنظيمي المدرك يشير إلى تاريخ عمل للموظفين ومدى الالتزام الذي تملكه المنظمة لهم , ووفقا لهذا يمكن للعامل وحده أن يدعم الحاجة الشاملة للمنظمات لخلق ثقافة تسمح للموظفين أن يشعروا بالأمان , فإذا نفذت السياسات والبرامج بفعالية يمكن تقليل المطالبات من الاستقواء في مكان العمل, (Monk , 2014 : 11) .

عاشراً : ابعاد الاستقواء في مكان العمل

هنالك الكثير من المقاييس التي استخدمها الباحثون من اجل قياس الاستقواء في مكان العمل , والذي يعد من اكثر السلوكيات السلبية المنحرفة لدى بعض العاملين داخل المنظمات , ومن اكثرها تأثيراً على الافراد العاملين والتي تؤدي الى اضرار مادية ومعنوية لكل من المنظمات والافراد لذلك يرى الباحث من الضروري توضيح بعض المقاييس وكما يبينها الشكل (5)



الشكل (5) مقاييس الاستقواء في مكان العمل

المصدر : من اعداد الباحث

بعد الاشارة الى بعض المقاييس المستخدمة في قياس سلوك الاستقواء في مكان العمل والمبينة في الشكل (5) , وبعد اطلاع الباحث على بعض الدراسات والبحوث السابقة قام الباحث باختيار مقياس (2009) ., Einarsen et al وتم تكيفه لكي يتناسب مع متطلبات دراسته الحالية وكما مبين في الجدول (5) الاتي .

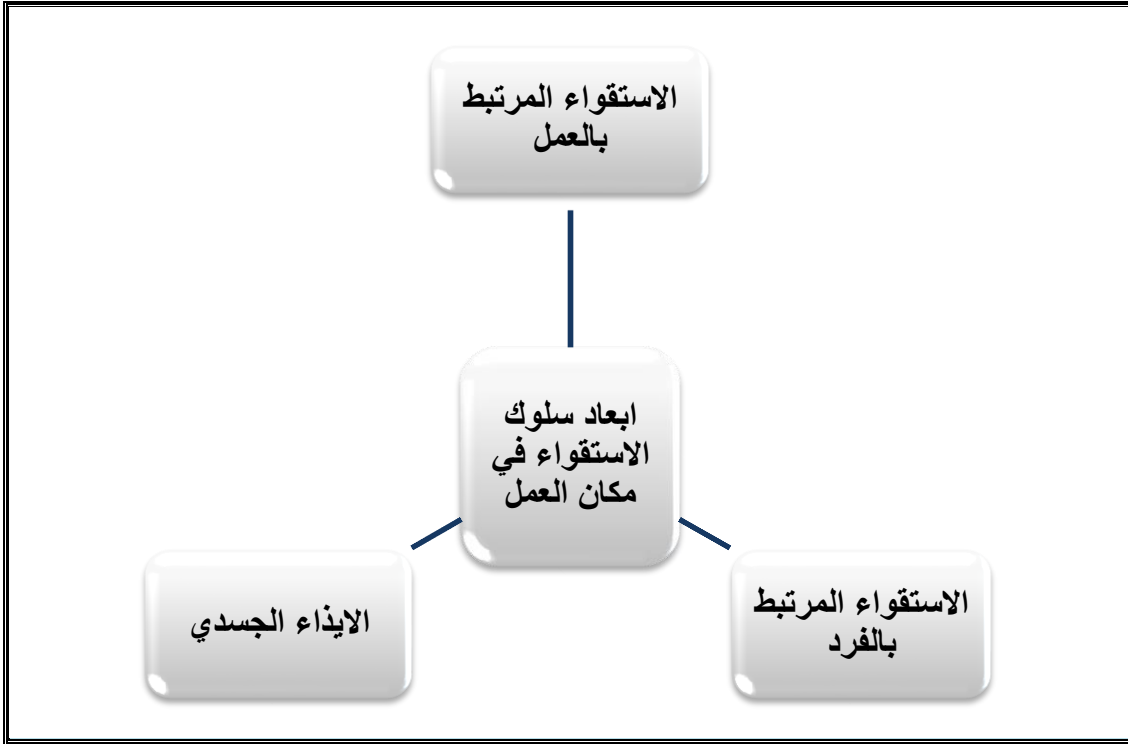
الجدول (5) مقاييس الاستقواء في مكان العمل المستخدمة في بعض الدراسات السابقة								
المقياس								ت
Einarsen et al., 2009	Hoel et al. (2010)	Einarsen et al.1996	Einarsen and Raknes, 1997	Dilek & Aytolan 2008	jimenez et al. 2007	Ireland & Ireland 2008	Einarsen et al. 2002	
							ابو غزال 2009	1
							v	القداح وعربيات , 2013



						√			جرادات , 2013	2
							√		الفتلاوي واخرون , 2016	3
					√		√		العبيدي , 2015	4
				√					Yıldırım , 2009	5
			√						Kaminsk& Sincox , 2012	6
		√							Ikyanyon & Ucho,2013	7
	√								Regnaud,2014	8
√									Power et al ,. 2011	9
√									Gardner et al ,. 2013	10
√									Gupta et al,. 2017	11
√									Einarsen & Nielsen ,2014	12
√									Einarsen et al ,.2016	13
5	1	1	1	1	1	1	2	1		

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المذكورة انفا

من الجدول (5) السابق , يظهر بان مقياس (Einarsen et al ,. (2009) هو الاكثر استخداما اذ يتكون هذا المقياس من ثلاثة ابعاد شاملة , اذ يمكن عن طريقها توضيح مفهوم الاستقواء في مكان العمل وهذه الابعاد هي (الاستقواء المرتبط بالعمل , الاستقواء المرتبط بالفرد و الايذاء "الترهيب " الجسدي) . اذ أن أبعاد الاستقواء في مكان العمل ستكون من ثلاثة ابعاد يرى الباحث بانها تنسجم مع متطلبات الدراسة الحالية والتي يمكن توضيحها في الشكل (6) الآتي .



الشكل (6) أبعاد الاستقواء في مكان العمل

المصدر : من اعداد الباحث

وفي ما يأتي توضيح لكل بعد من ابعاد سلوك الاستقواء في مكان العمل .

1 - الاستقواء المرتبط بالعمل :

الاستقواء المرتبط بالعمل يشير إلى قوة اتصال الافراد مع بيئة العمل بما فيها من اثار وضغوطات مهنية , فمثلا يتم تعريف الإرهاق على أنه شكل متطرف من سلوك الاستقواء ويعد مشكلة للموظفين فضلاً عن أن الإجهاد في العمل يبني على الإرهاق والمشاركة في العمل وقد تم تعريف الاستقواء المرتبط بالعمل على أنه عملية متصاعدة تسهل عملية انتشار التسلط في العمل , (Gupta et al ., 2017: 2) . وبالتوافق مع الإجهاد، قد وثقت مجموعة متزايدة من البحوث التعرض إلى الاستقواء في مكان العمل كمصدر رئيس للكرب في العمل والذي يرتبط بالمشاكل الصحية اللاحقة وخفض الرفاه في وقت أقصر كما ارتبط الاستقواء في العمل بخفض الرضا الوظيفي و خفض الالتزام وزيادة الدوران فضلا عن زيادة مستويات المرض والشكاوى النفسية والجسدية و العقلية , (Einarsen& Nielsen ,2014: 2) .



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

ويرى (Beswick et al ., 2006: 14) أنه يمكن أن تشمل السلوكيات المتعلقة بالعمل " عدم إرسال المعلومات المطلوبة للهدف و تكليفه بالمهام التي لا معنى لها فضلاً عن انه في بعض الحالات يمكن ان توصف السلوكيات بأشكال غامضة جدا , ومن اجل معرفة السلوكيات المتصلة بالعمل الاكثر انتشارا يمكن تلخيصها وفق الاتي .

أ- إعطاء المهام التي لا يمكن تحقيقها : تكليف الفرد بمهام مستحيلة , الإرهاق الزائد , فشل الإعداد و أعباء العمل التي لا يمكن إدارتها .

ب- المهام التي لا معنى لها : وظائف غير سارة , الاستخفاف بقدرة الشخص , ضعف المكانة

ت- حجب المعلومات عمدا : فقدان المعلومات , إخفاء المعلومات , الفشل في إعادة المكالمات , عدم إرسال الرسائل .

ث- المساهمة أقل من قيمتها : لا يوجد رصيد عند الاستحقاق , لا يمكن الحصول على انتمان خاص بالعمل .

ج- النقد المستمر .

ح- انخفاض العمل : العمل دون الكفاءة , إزالة المسؤولية , خفض الدرجة .

خ- المراقبة غير المناسبة , غير المعقولة .

د- العقوبات الجزائية و الإدارية الهجومية مثل رفض الإجازة .

ذ- التجاهل والاستبعاد واهمال الراي .

ر- تغيير الاهداف .

ز- عدم توفير الموارد الكافية للتدريب .

س- الحد من فرص التعبير , و المقاطعة عند التحدث .

ش- الهجمات السلبية على الشخص دون سبب و التخريب .

ص- توريد معلومات غير صحيحة و غير واضحة .

ض- توجيه التهديدات , والتلميحات عن الأمن الوظيفي .

ط- لا يوجد دعم من المدير .

ظ- الاعتداء و التهديد .

ع- الحرمان من الفرص .

غ- الحكم على نحو خاطئ .

ف- جلسات استماع تأديبية قسرية غير مبررة على الضحية .



ق- عدم وضوح دور الضحية .

ك- عدم الثقة بالضحية .

ل- التضحية بالضحية .

وأشار (Trepanier et al., 2013: 126) الى ان الاستقواء في مكان العمل يعتمد على البيئة الاجتماعية في العمل والتي تلعب دورا حاسما في إرضاء الحاجات النفسية الاساسية اذ أن السياقات الاجتماعية الداعمة تعزز من الارتياح ومن ثم الأداء الأمثل والرفاه ، في حين إن السياقات القسرية تحبط الإحساس بالرضا، مما يؤدي إلى حدوث خلل وظيفي اذ ان مناخ العمل السلبي يحدث اثاراً ضارة على التفاعلات الاجتماعية . فضلاً عن ذلك ، فإنه يؤدي إلى أداء دون المستوى الأمثل وبالنظر إلى أن الاستقواء في العمل يعد ظاهرة اجتماعية خطيرة تسبب الإجهاد، والتي يمكن أن تكون أكثر ضررا على الصحة النفسية من غيرها فإنه يحبط أيضا الرضا عن الحاجة الأساسية ، وكذلك ان التعرض للاستقواء في مكان العمل يقوض الرضا عن الحاجات النفسية الأساسية كالتعرض للسلوكيات السلبية المتكررة التي تقيد خيارات الموظفين أو تقلل من إحساسهم بالملكية في العمل وتجاهل آراء الفرد، الرقابة المفرطة لعمل الفرد، وفرض مهام ذات مواعيد نهائية غير معقولة هذا من شأنه أن يحبط الحاجة إلى الاستقلال الذاتي.

ويرى (Einarsen , 2000 : 390) أن مفهوم الاستقواء والمضايقة في العمل قد حظي باهتمام معظم الجمهور في الدول الاسكندنافية ، مؤكدا على أهمية العوامل التنظيمية السلبية ، مثل البيئة الاجتماعية ومحتوى الوظيفة. ويصف هذا الرأي الظرفي الاستقواء و المضايقة انهما في المقام الأول ناجمان عن تنظيم وكذلك العمل ومشاكل البيئة الاجتماعية داخل المنظمة. وقد حظي هذا الرأي بتأييد قوي من لدن ليمان 1996 الذي يؤكد على أن ظروف العمل هي السبب الرئيس لهذا الإيذاء ، وان حدوث الاستقواء والمضايقة يرتبط ارتباطا كبيرا مع عدة جوانب من بيئة العمل التنظيمية والاجتماعية. اذ أن القيادة، الصراع ، ورقابة العمل كانت من العوامل ذات الصلة القوية بحدوث الاستقواء في العمل. اذ توجد حالة من الاستقواء لدى الموظفين الذين أبلغوا عن مستوى مرتفع من الصراع و الذين كانوا غير راضين عن مناخهم الاجتماعي، والسلوك القيادي و بإمكانية رقابة الذات في العمل هذه العوامل ذات درجة عالية من الغموض أو غير متوافقة مع المطالب والتوقعات عن أدوار ومهام ومسؤوليات الفرد والتي قد تخلق درجة عالية من الإحباط والصراعات داخل فريق العمل، ولا سيما فيما يتعلق في الحقوق والالتزامات والامتيازات والمواقف.



2 - الاستقواء المرتبط بالفرد

يمكن النظر الى الاستقواء في مكان العمل على انه حالة تحدث بين فرد واحد أو عدة أفراد على الدوام، وعلى مدى مدة من الوقت اذ يجد الهدف من الصعب الدفاع عن نفسه ضد هذه الأعمال ، وبالنظر لعدم وجود قائمة نهائية من سلوكيات الاستقواء الا انه في معظم الحالات ينطوي على التعرض للعداء اللفظي، الذي يسبب الاستهزاء بالضحية داخل القسم، أو القيام بأعمال وسلوكيات تشكل خطراً على الضحية ، وهناك مجموعة من الأفعال الخاصة ، تؤخذ بشكل فردي، والتي قد ينظر إليها على أنها مجرد هجوم خفيف، أو على الأقل يمكن تحملها، ولكن عندما تتراكم فإنها يمكن أن تكون مؤلمة وتزعزع استقرار الشخص وفي النهاية الاستسلام اذ يحدث الاستقواء عندما يتصور الجاني أن الهدف يعد تهديداً لنفسه فضلاً عن الحاجات الفسيولوجية مثل الشعور بالانتماء، والشعور بأن يكون الفرد يستحق السيطرة ، والقدرة على التنبؤ في بيئة العمل وتجنب الألم (Nielsen et al ., 2012 : 39) .

ويشير (Mathisen et al ., 2011 : 641) إلى أن العوامل الفردية مثل السمة ، الغضب ، الجنس والعوامل الظرفية مثل الصراع بين الأشخاص وعدم الرضا عن العمل، والقيود الظرفية التي تشكل الضغوطات في مكان العمل والتي تتداخل مع اداء المهمة او اهداف العمل بشكل كبير يمكنها ان تحدد الاستقواء في مكان العمل اذ يمكن تصور السمات الشخصية للمشرفين بوصفها عوامل كامنة تؤدي إلى السلوك السلبي عندما ترتبط مع ظروف محددة ينظر إليها على انها ضغوطات. وبشكل أكثر تحديداً فان العصبية، الانطواء، وغير المقبولية أو الضمير المنخفض للمشرفين يزيد من الإجهاد في العمل وهذه قد يجعل المشرفين أكثر عرضة للإحباط والانخراط في السلوك السلبي الذي بدوره قد يؤدي إلى قدر أكبر من السلوكيات السلبية بين المرؤوسين والتي قد تتصاعد وصولاً الى الاستقواء .

ويرى (Cheo ,2016: 4) أن سلوكيات الاستقواء في مكان العمل المرتبطة بالفرد يمكن ان تكون عن طريق القيام بأعمال تهدد الفرد وكذلك وظيفته او التهديد بمكانته الشخصية و القيام بأعمال من اجل عزله و تكليفه بالعمل الزائد واتخاذ إجراءات لزعة استقراره فضلاً عن استبعاد اجتماعيا عن الآخرين ، ويعد (Yahaya et al ., 2012: 19) ان الاستقواء المتصل بالفرد شكل من أشكال الإجهاد القادر على إحداث آثار سلبية على صحة الافراد، ومن المحتمل أن يؤدي إلى اعراض نفسية وجسدية، وتغيرات في المزاج والشخصية، واضطرابات نفسية مثل اضطراب القلق والاكتئاب، واضطراب التكيف المزمن واضطراب ما بعد الصدمة ومن هذه



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

السلوكيات هي الإذلال العام، والتجاهل، والإهانة، ونشر الشائعات أو النميمة . وذكر (Einarsen,2005: 3) أن المناخ الاجتماعي في العمل يعد المصدر الذي يخلق الصراعات القاسية التي قد تتصاعد الى ان تصبح على شكل حروب مكتئبة من الممكن ان تدمر الضحية بشكل كامل وتساعد على انكار انسانية الهدف ومن ثم تمهد الطريق للتلاعب، والانتقام، والقضاء والتدمير فإذا اكتسب أحد الطرفين حرمانا من موقف في نزاع اجتماعي وشخصي مكثف، قد يتحول الى ضحية الاستقواء فإذا كان الأطراف في الصراع يدركون أن هويتهم أو صورتهم الذاتية مرفوضة و معرضة للمهاجمة العاطفية الشديدة مثل اهانة المشاعر ، والخوف، والشك، والاستياء، والاحتقار، والغضب، وما إلى ذلك قد يجعل الافراد ينخرطون في سلوك الاستقواء .

3 – الايذاء الجسدي

ويقصد بالاستقواء الجسدي إيذاء الضحية جسديا عن طريق الدفع والضرب وتحطيم الأشياء الخاصة به (جرادات, 2008 : 109) , يشير الايذاء الجسدي الى المهاجمة والاعتداء على الفرد او تهديده في العمل سواء كان ذلك تهديدا مباشرا أم غير مباشر وبما يسبب له الضرر الجسدي والاجهاد والذي يؤدي في بعض الاحيان الى الانهيار العصبي(القتلاوي واخرون , 2016: 708) وقد عرفت المفوضية الأوروبية عام 1994 الاعتداء الجسدي بانه الاعتداء البدني والمهاجمة التي يتعرض لها العاملون والخاصة بظروف متعلقة بعملهم، او اماكن تنقلهم والتي تشكل تهديدا صريحا أو ضمنيا على سلامتهم ورفاههم وصحتهم اذ ركزت المفوضية الاوربية على ثلاثة جوانب مهمة في هذا التعريف ينبغي مراعاتها هي : (Milczarek, 2009: 16) .

أ- اذ يتخذ التعريف أشكالا مختلفة من العنف كالإيذاء والتهديد البدني والهجمات .

ب- اعمال العنف والايذاء الجسدي لا يشترط ان تحدث في مكان العمل حصرا , وانما قد تحدث في مكان اخر كالمنزل .

ت- الايذاء الجسدي يهدد سلامة الموظفين ورفاههم وصحتهم .

ويرى (Saltzman et al ,. 2002: 36) الايذاء الجسدي بانه الاستخدام المتعمد للقوة الجسدية والذي قد يسبب الوفاة , العجز , الإصابة أو الأذى . وقد يكون العنف الجسدي ، على شكل خدش، دفع، رمي، خنق، سحب الشعر، الصفع، اللكم، والضرب، والحرق وقد يستخدم الجاني الآلات الحادة كالسكين وسلاح البندقية أو أي شيء اخر يمكنه استخدامه في الايذاء الجسدي .



المبحث الثاني — سلوكيات العمل السلبية

تمهيد

هنالك الكثير من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون و التي تضر بإجراءات وقواعد وتوجهات المنظمة والتي من الممكن ان تسيء الى سمعة المنظمة وتسبب لها الخسائر المادية والمعنوية و تجعل المنظمة ذات بيئة غير ملائمة للعمل التنظيمي , اذ تسمى هذه السلوكيات بسلوكيات العمل السلبية والتي تتخذ اشكالا مختلفة مثل السرقة , العنف في مكان العمل , الانسحاب , الاعتداء على زملاء العمل وغيرها من السلوكيات التي يكون الهدف منها هو احداث الضرر لكل من المنظمة والعاملين ما يسبب الضجر والانعراج لهم , وتؤدي بهم الى ارتكاب مثل هذه السلوكيات التي قد تحدث بشكل مستمر وتكون ناتجة عن عدم الرضا لدى العاملين على ما تقوم به المنظمة من اجراءات تعسفية بحقهم او بسبب حالة عدم الاطمئنان التي يشعر بها العامل داخل المنظمة وكذلك قد تكون نتيجة لشعور العاملين بعدم وجود عدالة تنظيمية في التعامل معهم وهنا يمكننا الاشارة الى أن سلوكيات العمل السلبية قد تناولها الباحثون في مفاهيم مختلفة منها الانحراف في مكان العمل , والسلوك السيء , والعدوان , وسلوك العمل العدائي , (Yang & Treadway , 2016: 4). وكذلك اطلق عليها من لدن (Hunter 69 : 2014 ,) السلوك المعادي للمجتمع , سوء السلوك التنظيمي , السلوك الانتقامي التنظيمي , العدوان بدوافع منظمة واخيرا الانحراف التنظيمي . ووفقا للدراسة الحالية فان الباحث استخدم مصطلح "سلوكيات العمل السلبية " من أجل الحفاظ على الاتساق والقضاء على الازباك .

اولا : ظهور سلوكيات العمل السلبية

قبل أوائل الثمانينات كان هناك قدر كبير من البحوث على السلوكيات المنحرفة للفرد في مكان العمل مثل سرقة الموظفين، الاختلاس، التخريب، الأداء البطيء والسيء، التأخر والغياب ونظرا لعدم وجود إطار أو نظرية مقبولة للنظر في مثل هذه السلوكيات كانت كل الدراسات ينظر إليها على أنها تحقيق في نوع معين من السلوك بدلا من محاولة لاستكشاف سلوكيات العمل السلبية بشكل أعم , (Gruys & Sackett , 2003 : 31) . فيمكن القول أنه كانت الوظائف - قبل الثورة الصناعية - تتكون في بداية الامر من مجموعة من المهام المجتمعة معا والتي يتم تشكيل



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

الوظيفة بموجبها وكان التركيز في ذلك الوقت على تصنيف الموظفين بحسب الانتهاء من تلك المهام , ولكن ما ان جاءت إدارة الجودة الشاملة في الثمانينات بدأ التركيز ينصب على الفرق والاهتمام بعملية التواصل , ومع زيادة المنافسة والتحول من الاقتصاد القائم على التصنيع إلى الاقتصاد القائم على المعلومات والخدمات اذ أتاح هذا التطور في زيادة انحراف الإنتاج والسلوك غير الأخلاقي اذ استقطب مكان العمل الجديد الانتباه إلى مجموعة من السلوكيات التي تنتقص من أهداف المنظمة عن طريق الإضرار برفاهة زملاء العمل ومن أمثلة هذه السلوكيات الغياب ، انحراف الإنتاج ، العدوان في مكان العمل، السرقة ، التخريب ، الاحتيال (Rotundo & Xie , 2008: 858). وأشار (Kelloway et al , 2010: 19) الى ان قبل منتصف التسعينيات كان النهج الأكثر شيوعا في دراسة السلوكيات الفردية الخاطئة يكون بشكل غير شامل . على سبيل المثال العنف في مكان العمل و التخريب و السرقة وكذلك التغيب اذ تم تناولها بشكل لا يلبي الطموح الى ان اقترح Robinson وجهة نظر تكاملية في التعبير عن السلوك المنحرف في المنظمات التي تضمن سلوكيات متباينة بحسب طبيعة الهدف (أي الفرد مقابل المنظمة) و شدة السلوك . وقد ازداد الاهتمام بسلوكيات العمل السلبية في السنوات الأخيرة لأنها تمثل الجانب المظلم للسلوك التنظيمي وان هذه السلوكيات تحدث داخل المنظمات وتكون موجهة من اجل إلحاق الأذى بفرد آخر والقيام بانتهاك المعايير الأخلاقية المقبولة على نطاق واسع اذ أن معظم النظريات التنظيمية تستند الى السلوك الايجابي و الإدارة على نهج العلاقات الإنسانية مع التأكيد على النظريات الإيجابية في تعاملاتها ونتيجة لذلك فأنها لا تأخذ في الاعتبار الجوانب السلبية للسلوك التنظيمي وهكذا فمن الأهمية بالنسبة لقادة المنظمات أن يفهموا ويتوقعوا مثل هذه السلوكيات التي ينخرط بها العاملون , (Cohen & Diamant , 2017: 1) .

ثانيا : مفهوم سلوكيات العمل السلبية

ركز الباحثون في العقود الأخيرة على سلوك الموظفين بعده أحد العوامل الرئيسة التي تؤثر في نجاح المنظمة. ومن بين سلوكيات الموظفين المختلفة ، سلوكيات المواطنة التنظيمية و سلوكيات العمل السلبية وجميع السلوكيات التي من الممكن ان تؤدي الى فائدة المنظمة او إلحاق الأذى بها ولهذا جاء اختيار سلوكيات العمل السلبية كمتغير من متغيرات الدراسة بوصفها من اهم السلوكيات التي تلحق الأذى بالمنظمة وعمالها فيما اذا حدثت وتعد سلوكيات العمل السلبية من اهم السلوكيات



التي حظيت بالاهتمام المتزايد من لدن الباحثين , اذ عرفت بأنها شكل من أشكال الانحراف وانها سلوك طوعي (من الموظفين) ينتهك المعايير التنظيمية المهمة وبذلك تهدد رفاه المنظمة أو أعضائها أو كليهما معا , (Dirican& Erdil,2016: 351). وعرفها العطوي بأنها الممارسات اللاأخلاقية للموظفين كالغياب والتهرب عن اداء الاعمال وتضخيم الأمور البسيطة واللامبالاة وعدم النضج في التعامل مع المواقف المختلفة . (العطوي,2011: 170), وأشار(براهيم وآخرون ,. 2012 : 10) الى أن السلوك المنحرف هو كل نشاط سواء كان فعلا أو قولاً يصدر عن الشخص يترتب عليه اضراراً على الشخص نفسه أو زميله أو عمله أو مجتمعه ودائماً ما يتصف هذا النشاط بالتكرار ويكون مخالفة لقوانين وانظمة العمل داخل المنظمات , وذكر (Bolton et al ,. 2010 : 537) أن سلوكيات العمل السلبية هي السلوكيات التي تؤدي الى احداث الايذاء والضرر للمنظمات أو الافراد في داخل المنظمات , و هذه السلوكيات يتراوح حجمها من ذي أثر منخفض (على سبيل المثال ، تناول وجبة غداء بمدة اكثر مما مخصص لها) أو إلى أكثر خطورة (على سبيل المثال، استخدام الفاظ مسيئة تجاه زملاء العمل) و على الرغم من أن السلوكيات البسيطة تعد غير ضارة نسبياً فإنها لا تزال تؤثر سلباً في فعالية المنظمة ومن ثم فمن الضروري أن تفهم المنظمات كيفية منع هذه السلوكيات ومحاولة تحديد الأفراد الذين هم أكثر عرضة لارتكابها . ويرى (Le, et al ,. 2014: 7) أن سلوكيات العمل السلبية تشتمل على مجموعة من الإجراءات التي تضر بالمنظمات مثل الغياب وتعاطي المخدرات والسرقه (اي السلوكيات السلبية التنظيمية) فضلاً عن التحرش والأعمال العدوانية الموجهة نحو زملاء العمل (أي العلاقات الشخصية) فهذه السلوكيات تكون معادية للمجتمع وتؤدي الى فرض تكاليف هائلة على المنظمات ناتجة عن ضياع الموارد فضلاً عن انخفاض الإنتاجية داخل المنظمات. ويراهما كل من (Anjum &Parvez ,2013 : 418) بانها مجموعة من السلوكيات المختلفة التي تتعارض مع السلوكيات المسموح بها داخل المنظمات والتي تؤدي الى احداث الضرر بالموظفين والمنظمات وكذلك أصحاب المصالح : كالعلاء و زملاء العمل والمشرفين وتتسبب بتهديد وضع الاستقرار داخل المنظمة . ومن اجل الوصول الى افضل فهم لمفهوم سلوكيات العمل السلبية وحتى تتكون صورة واضحة عن هذه السلوكيات المدمرة يرى الباحث انه من الضروري جدا عرض عدد من التعاريف الي تجعل من المفهوم اكثر وضوحاً وكما مبين في الجدول (6) الاتي :



الجدول (6) تعاريف سلوكيات العمل السلبية وفقا لآراء بعض الباحثين

ت	المصدر	التعريف
1	Lau et al ., 2003 : 73	هي سلوكيات تنظيمية طوعية تؤثر في اداء الفرد الوظيفي وتقوض نفوذ المنظمة الفعال .
2	Spector et al ., 2005: 30	هي مجموعة من الافعال المتعمدة التي يقوم بها الموظفون والتي تضر بالمنظمات واصحاب المصلحة .
3	Bowling & Gruys , 2010 : 54	هي اجراءات ينخرط فيها العاملون داخل المنظمات من اجل احداث الاثر في منظماتهم او احد اعضائها .
4	Fine et al ., 2010 : 73	هي مجموعة واسعة من سلوكيات الموظفين غير القانونية وغير الاخلاقية والمنحرفة التي تهدد المنظمة او احد أعضائها او كليهما معا.
5	Jung & Yoon , 2012 : 370	هي سلوكيات تنشأ لدى أحد اعضاء المنظمة يقوم عن طريقها بانتهاك المعايير التنظيمية داخل المنظمة وبدوره يهدد رفاه المنظمة او احد أعضائها .
6	Bibi et al ., 2013 : 319	هي سلوكيات طوعية او متعمدة يمكن ان تضر بمصلحة المنظمة سواء بصورة مباشرة او غير مباشرة عن طريق ايداء الموظفين بما يحد من فاعليتها .
7	Zhou et al ., 2014 : 286	هي سلوكيات متعمدة تضر أو تنوي الاضرار بالمنظمات وموظفيها .
8	Piskin et al ., 2014: 212	هي سلوكيات طوعية او متعمدة تنتهك القواعد التنظيمية المهمة وتهدد بذلك رفاة المنظمة او أعضائها او كليهما معا .
9	Chand &Chand , 2014 : 43	هي أنشطة قد تكون متعمدة او غير مقصودة من جانب الموظف يمكن ان تعيق ادائه او اداء الافراد الاخرين داخل المنظمة .



هي اجراءات متعمدة تشتمل على مجموعة من الافعال المضرة يتم توجيهها نحو المنظمات او اتجاه اشخاص اخرين تؤدي الى تدمير الممتلكات التنظيمية والعمل بشكل غير صحيح داخل المنظمة .	Cohen , 2015 : 1	10
هي افعال وتصرفات الموظفين الواعية التي تكون ضد المصالح المشروعة للمنظمة أو أحد اعضاءها يكون الهدف منها تهديد المنظمة ورفاهها .	Dirican & Erdil , 2016 : 353	11
هي سلوكيات متعمدة وغير مقبولة تؤدي الى احتمال حدوث آثار سلبية في المنظمة وموظفيها كتدمير ممتلكاتها واساءة استخدام الوقت والمعلومات والموارد.	Roopa et al ., 2016 : 685	12
هي سلوكيات متعمدة تضر بالمنظمة ومصالحها التجارية والتي من الممكن ان تكون مكلفة لكل من المنظمة وأعضاءها من الناحية المادية والمعنوية وتؤثر بدورها في الروح المعنوية للموظفين داخل المنظمة.	Wagner , 2017 : 9	13

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المثبتة في الجدول المذكور آنفاً

وإشارة الى ما سبق يرى الباحث أن التعاريف المذكورة آنفاً تتفق في مجموعة من المحاور المهمة:

- 1- هنالك سلوكيات فردية تكون اما متعمدة او عن غير قصد من اجل الاضرار في المنظمة .
- 2- هنالك اساءة من لدن الموظفين على الأعضاء الاخرين (الزملاء) داخل المنظمة .
- 3- هنالك إساءة من لدن الموظفين على المنظمة التي يعملون فيها .
- 4- السلوكيات التي يقوم بها الموظفين تكون مكلفة على المنظمة .
- 5- السلوكيات التي يقوم بها الموظفون تنتهك القواعد والمعايير التنظيمية داخل المنظمة .



واستنادا الى ما سبق يرى الباحث أن سلوكيات العمل السلبية هي مجموعة من السلوكيات المنحرفة وغير الأخلاقية تمارس من بعض الموظفين داخل المنظمة تؤدي الى زيادة معاناة المنظمة والتسبب بالمشاكل لها والتقليل من سمعتها التنظيمية فضلاً عن خفض انتاجيتها والتي تنعكس بدورها على الحاق الاذى بالمنظمة .

ثالثا : أشكال سلوكيات العمل السلبية

سلوكيات الموظفين المنحرفة التي تتعارض مع أهداف المنظمة والتي تنتهك المصالح المشروعة لها عن طريق الإضرار بالمنظمة وأعضاءها إذ أن هذه السلوكيات تنطوي على طائفة واسعة من التصرفات التي تضر بالموظفين والزبائن و المنظمة , وتتراوح هذه السلوكيات من شديدة ومنهجية ومسيئة إلى حلقات أكثر اعتدالا وغموضا من النكبات في مكان العمل (Raman 26 et al ,. 2016) . ويرى (Ho , 2012 : 4) أن هذه السلوكيات تتخذ اشكالا مختلفة منها السلوكيات الموجهة نحو زملاء العمل كالتهديد الجسدي أو النفسي و المزاح والضرب إذ أن إحدى السمات البارزة لهذه السلوكيات الشخصية أنها تركز بالتأثير في الرفاهية البدنية و العقلية للضحية والسلوكيات التي تهدف الى اعاقه مهام واعمال المنظمة وأعضائها . ويميز (Ramshida& Manikandan, 2013: 61) بين ثلاث من انواع سلوكيات العمل السلبية :

- 1 - السلوكيات التي يكون الهدف منها الكسب الشخصي (كالسرقة) .
- 2 - السلوك الذي يكون الهدف منه تحقيق مكاسب تنظيمية (كتخريف الارباح) .
- 3 - السلوك المدمر (كالتخريب والاعتداء على الاخرين) .

وأشار كل من (Ansari et al , . 2013 : 351) الى أن السلوكيات المنحرفة تنقسم إلى شكلين : **الاول الانحراف التنظيمي** (الإضرار بالمنظمة وحدها) الذي يمكن أن يشمل التأخر عن اوقات العمل ، و التغيب عن العمل، وانخفاض مشاركة الموظفين ، وثانيا **انحراف الأشخاص** (الإضرار بالأفراد داخل المنظمة الواحدة) كتجاهل كلام موظف معين أو استخدام المزاح غير المرغوب معه . ومن انواع



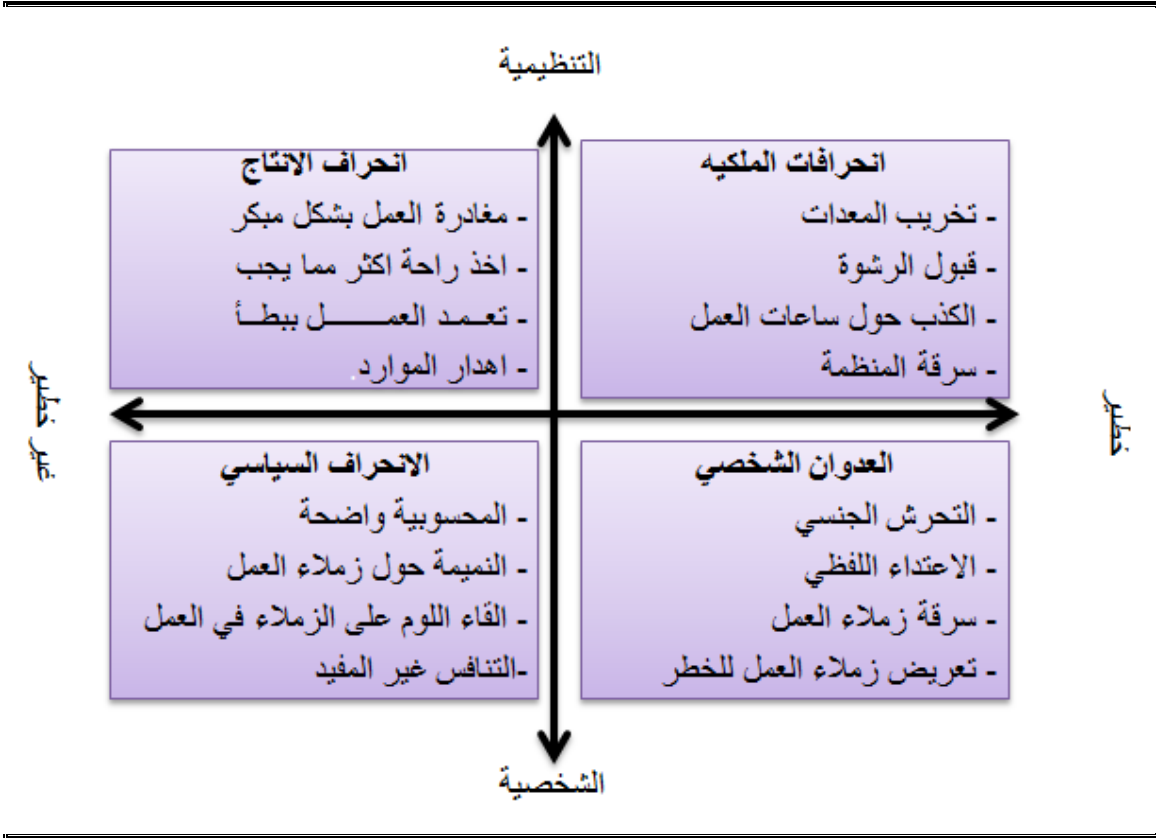
السلوكيات التي اخذت حيزا لدى (Finerana& Gruber, 2009: 551) هو التحرش الجنسي الذي يشير الى تقدم جنسي غير مرحب به لدى الموظف من اجل الحصول على مزايا جنسية وغير ذلك من السلوك اللفظي أو البدني ذي الطابع الجنسي والذي يعد تحرشا سلبيا عندما :

1- التقديم للسلوك هو إما يكون بشكل صريح أو ضمني او شرطاً للعمل .

2- استخدام مثل هذا السلوك كأساس لقرارات التوظيف.

3- أن يكون الغرض من هذا السلوك هو التأثير والتدخل غير المعقول في أداء وعمل الفرد .

ويرى (Jensen et al ., 2010 : 557) أن الاساءة هي شكل من أشكال سلوكيات العمل السلبية إذ أن توجيه التهديدات أو تجاهل اراء زملاء العمل وحصرهم في مكان ضيق يجعلهم ينخرطون في هذه السلوكيات المنحرفة عن طريق الاساءة الى الاخرين كوسيلة للانتقام , اذ ان خرق العقد النفسي غالبا ما يكون مصحوبا بشعور مفقود بالثقة لدى صاحب العمل وبذلك يبدأ الموظفون في الشك فيما إذا كان اصحاب العمل حقا يشعرون بالقلق إزاءهم وهذا يقلل مبدأ الشعور بالانتماء الوظيفي ويسبب الإحباط لدى الأفراد فينعكس على تصرفاتهم عن طريق الانخراط في سلوكيات العمل السلبية الموجهة إلى الموظفين ومن ثم قد تؤدي الإساءة اللفظية كوسيلة للانتقام منهم . في حين اشار (Muafi, 2011: 123) الى ان السلوك المنحرف ينقسم إلى مجموعتين هما: السلوك المنحرف الإيجابي وقد يشمل السلوك المنحرف الإيجابي على سلوكيات لا تسمح بها المنظمات، ولكنها تساعد المنظمة على بلوغ أهدافها المالية والاقتصادية. مثل السلوكيات المبتكرة ، وعدم الامتثال للتوجيهات المختلفة، وانتقد الرؤساء غير الكفاء (Appelbaum et al ., 2007 : 587). والسلوك المنحرف السلبي واصبح هنالك اهتمام متزايد في دراسة السلوك المنحرف الايجابي والسلوك المنحرف السلبي الذي ركز عليه بعض الباحثين مثل التغيب ، والجهد المتواضع ، والتحرش الجنسي، واتخاذ القرارات غير الأخلاقية فضلاً عن تأخر الموظفين وعدم اتباع تعليمات المدير، والتباطؤ عمدا في تنفيذ الاعمال ، والوصول الى العمل في وقت متأخر، والتخريب، وانتشار الشائعات وتخريب الممتلكات . وذكر ايضا بان نتائج أبحاث Robinson and Bennet كان مخطط ثنائي الأبعاد ينظم السلوك المتحيز في مكان العمل ويقسمه الى اربع اقسام هي انحراف الإنتاج ، انحراف الملكية، والانحراف السياسي، والعنوان الشخصي والتي يبينها الشكل (7) الاتي



الشكل (7) تصنيف السلوكيات السلبية المنحرفة في مكان العمل

Sunce: Muafi,2011, Causes and Consequence Deviant Workplace Behavior , International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 2, No. 2

وتتضمن سلوكيات العمل السلبية مجموعة من الاشكال وهي كما يأتي ,
(Furnha & Taylor , 2004: 83) .

1- السرقة والسلوك ذي الصلة (سرقة الاموال أو الممتلكات او التخلي عن السلع أو الخدمات).

2- تدمير الممتلكات (التشويه و الضرر أو تدمير الممتلكات؛ تخريب الانتاج).

3- اساءة استخدام المعلومات (كشف معلومات سرية , تزوير السجلات).

4 - سوء استخدام الوقت والموارد (ضياع الوقت ، وتغيير بطاقة الوقت، اداء الأعمال الشخصية

خلال وقت العمل).

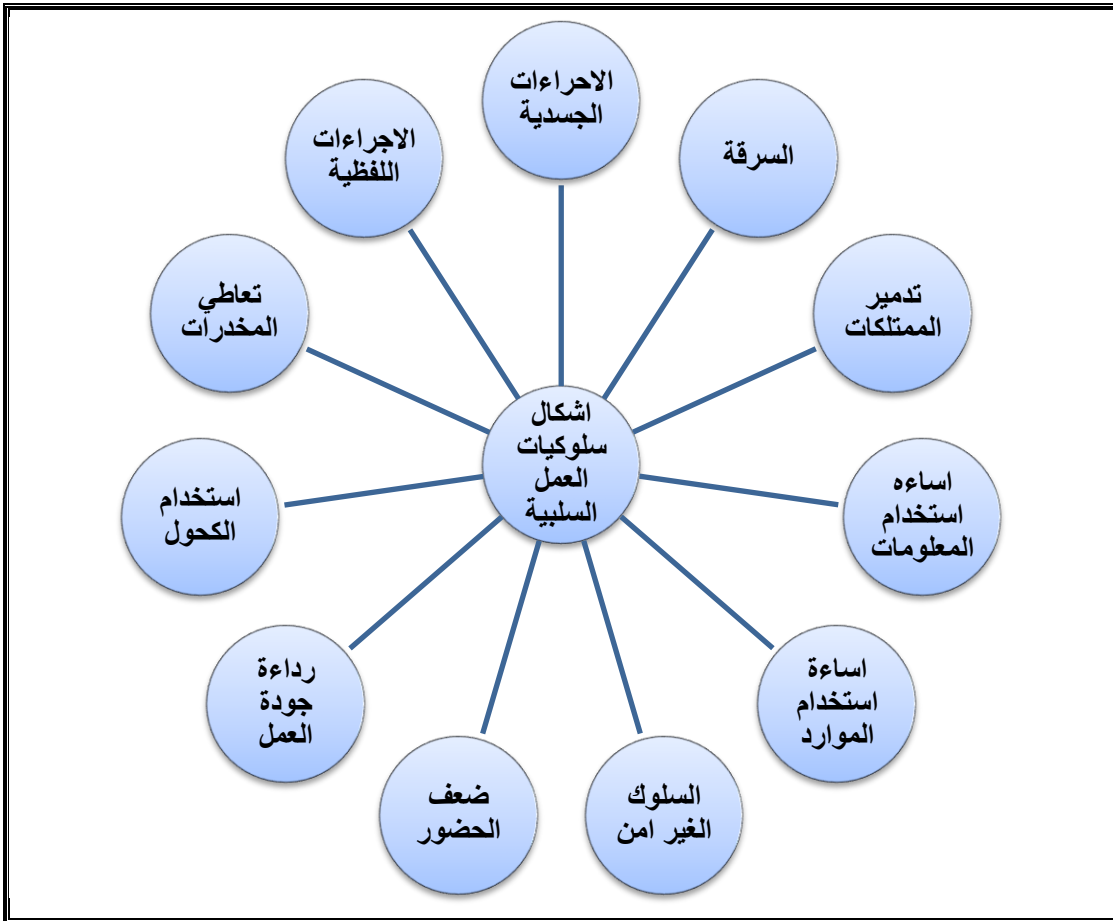
5- السلوك غير الآمن (عدم اتباع إجراءات السلامة وفشل تعلم إجراءات السلامة).



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



- 6- ضعف الحضور (الغياب دون عذر مبرر إساءة استخدام الإجازة المرضية).
- 7- رداءة جودة العمل (العمل ببطيء والاهمال المتعمد) .
- 8- استخدام الكحول (شرب الكحول في العمل والحضور الى العمل تحت تأثير الكحول).
- 9- تعاطي المخدرات (امتلاك و استخدام أو بيع المخدرات خلال وقت العمل).
- 10- الإجراءات اللفظية غير الانقة (المجدالة مع العملاء والعمل على مضايقة زملاء العمل) .
- 11- الإجراءات الجسدية غير الملائمة (الاعتداء الجسدي على العاملين التحرش الجسدي الجنسي نحو زملاء العمل). والشكل (8) الأتي يوضح هذه السلوكيات السلبية .



الشكل (8) أشكال سلوكيات العمل السلبية

المصدر من إعداد الباحث



رابعاً : أسباب انخراط الموظفين في سلوكيات العمل السلبية

ما الأسباب التي يمكن أن تقسر سبب انخراط الموظفين بالقيام بأداء أقل من مستويات مهاراتهم والقيام بأخذ إجازة مرضية دون وجود مرض حقيقي , والقيام بتزوير النفقات بشكل متعمد وغيرها من السلوكيات المنحرفة داخل المنظمة , ففي السنوات الأخيرة كان هناك انفجار في الاهتمام بسلوكيات العمل السلبية من لدن الباحثين وقد تم توجيه جزء كبير من هذا العمل نحو التحقق من صحة اختبارات السلامة التي تستخدمها إدارات الموارد البشرية لتحديد الموظفين ذوي النتائج السلبية والقيام بتجنب توظيفهم وقد ركز مؤلفون آخرون على تحديد أسباب هذه السلوكيات وقاموا بفحصها من منظور إدراكي وتحفيزي واقترحوا أن هذه السلوكيات هي نتيجة لضعف العدالة المتصورة داخل المنظمة إذ أن هذا النهج يؤدي إلى تصور أكثر تعقيداً يستمد من النظرية الإدراكية للعواطف والتي تعد كردود سلبية على العاطفة المتصورة . (Roy et al., 2012: 1341) وأشار (Thomas , 2012 : 5) الى أن الأفراد يشكلون عقوداً نفسيةً مع رئيسهم تبدأ من المقابلة و تبقى معهم على مدى حياتهم العملية إذ أن العقد النفسي يشير إلى معتقدات الموظفين عن ما يتوقع منهم القيام به لصاحب العمل وما ينبغي أن يحصلوا عليه مقابل ذلك و هذا العقد ضمني وغالبا ما يكون افتراضيا وليس صريحا , ما يعني أن شروط العقد النفسي في كثير من الأحيان غير مفهومة تماما لدى الطرفين فاذا كان الموظف يعتقد أن المنظمة قد خرقت التزاماته فان هذا يولد عنده شعوراً سلبياً تجاهها ويزيد من احتمال مشاركته بسلوكيات العمل السلبية . ويرى (Cohen & Diamant, 2017 : 6) أن الإرهاق هو احد الاسباب التي تؤدي الى السلوكيات المنحرفة فعندما يتعرض الافراد لمدد طويلة من الضغوط النفسية والعاطفية التي تتعلق بالعمل يؤدي ذلك الى انخفاض في أداءهم الوظيفي وقدمت عدة تفسيرات لهذه العلاقة استنادا إلى نظريات العدالة فان الظلم هو في كثير من الأحيان أحد أعراض الارهاق إذ يتم بذل جهد كبير وفي المقابل يكون هنالك انخفاض بالمكافئات وهذا يوضع الموظفين في أوضاع مرهقة دون أن يكافئوا على نحو كاف ومن الاجراءات الاخرى التي تسبب الارهاق عدم التعامل مع الافراد باحترام مما يزيد من إرهاب الافراد واستنفادهم كذلك فان سوء المعاملة قد تؤدي إلى انخفاض الشعور المهني والكفاءة الذاتية للأفراد وهذه كلها تعد من السلوكيات السلبية المنحرفة داخل المنظمة . وذكر (Martin et al , . 2016: 3) أن الرقابة التنظيمية المفرطة تعد سببا من أسباب ظهور هذه السلوكيات السلبية إذ تؤدي دورا في تحديد



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

الطريقة التي يرد بها الموظفون على تلك الاجراءات الرقابية وقد تناولت الدراسات الحديثة مجموعة من الاشكال المختلفة في الرقابة ، مثل الرقابة عن طريق الفيديو بواسطة الدوائر التلفزيونية المغلقة والاستشعار الإلكتروني للموقع و الرقابة بواسطة الكمبيوتر وتشير نظرية التفاعلات النفسية الى كيفية تنظيم آليات الرقابة فيما يتعلق بالاستجابات السلوكية للموظفين إذ أن استخدام وسائل الرقابة من لدن المنظمات قد يولد شعورا نفسيا لدى الموظفين بان هذه الأنظمة تحد من قدرتهم على التصرف بحرية ومن ثم من المرجح أن ينظر إليها على أنها تهديد للحرية ما يدفع الموظفين إلى سن سلوكيات يرون بأنها تعوض الحرية المفقودة ويمكن تفسير بدء وتنفيذ المراقبة من لدن المنظمات كدليل على أن الموظفين لم يعدوا جديرين بالثقة كما ينظر إليها بانها تهديد للهوية الاجتماعية وجميع التصورات المتعلقة بالخصوصية الشخصية وهو ما يؤدي بدوره الى خلق التصورات بعدم المساواة وهناك أدلة على أن المستويات العالية من الرقابة يمكن أن يكون لها تأثيراً سلبياً في سلوك العمل وتكون هنالك مقاومة لدى الموظفين عن طريق الانخراط في السلوكيات المنحرفة مثل التغيب عن العمل أو التأخر أو حجب الجهد. ويجد كل من Asist and Bülbül أن اسباب سلوكيات العمل السلبية تكون في فئتين رئيسيتين هي الاسباب الخارجية التي تتعلق بالعوامل المرتبطة ببيئة العمل والاسباب الداخلية التي تشير إلى الاسباب التي ترتبط بالفرد , (Asist & Bulbul , 2017 : 410) وهي كما يأتي .

1- الاسباب الخارجية

الاسباب الخارجية هي العوامل المرتبطة بالمنظمة والتي تؤدي إلى احداث سلوكيات العمل السلبية بدلا من الخصائص الفردية. ويمكن تصنيفها تحت خمسة موضوعات رئيسية مثل خصائص الوظيفة، وخصائص مجموعة العمل، وأنظمة التحكم، والعدالة التنظيمية، والبنية المادية للتنظيم.

أ_ **الخصائص الوظيفية** : الوظيفة ذات المغزى المنخفض والمسؤولية المنخفضة يمكن ربطها باحتمال الانخراط بسلوكيات العمل السلبية فمن الممكن ان يؤدي انخفاض المسؤولية وانخفاض المغزى منها إلى منع الفرد من تحسين الالتزام التنظيمي ومن ثم الانخراط في السلوكيات المنحرفة.

ب_ **خصائص مجموعة العمل** : يمكن أن تكون لخصائص مجموعة العمل أيضا تأثير كبير في سلوك الفرد فيمكن ان يؤدي جذب الأفراد واختيارهم في مجموعات العمل , ويتم تقاسم المواقف



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

بينهم وهذا يجعل الموظفين الآخرين خارج المجموعة , فضلاً عن ذلك فان تشجيع وتحفيز فرق العمل يجعل الموظفين الاخرين ينخرطون بشكل كبير في السلوكيات السلبية و قد يضطر أعضاء آخرين في المجموعة إلى التصرف وفقاً لطبيعة عمل المجموعة ما يشجع السلوك المخالف للمعايير الوظيفية مثل التغيب أو السرقة أو التستر على الأخطاء .

ت_ الانظمة الرقابية . على الرغم من أن أنظمة الرقابة لا تمنع حدوث سلوكيات العمل السلبية تمامًا ، إلا أنه يمكن عدها بمثل إجراءات تخويفية . إذ ان المنظمات التي تتمتع بمراقبة اجتماعية ضعيفة ، من المرجح أن يشترك موظفوها في السلوكيات السلبية مثل التغيب واستخدام الكحول ومن ناحية أخرى ، فإن آليات الرقابة الصارمة تنطوي على خطر يتسبب في سلوكيات العمل السلبية من خلال خلق بيئة قمعية . فقد يُظهر الموظفون سلوكاً غير مرغوب لتجنب احتمال الوقوع تحت سيطرة أنظمة الرقابة , اي يقومون بإلقاء اللوم على زميل آخر لغرض تغطية الخطأ ، فضلاً عن عدم الإبلاغ عن حادث مهم .

ث_ العدالة التنظيمية : يرى الموظفون أن الظلم في المنظمة ما هو الا عامل محفز للسلوكيات المنحرفة إذ أن بناء تصورات العدالة لدى الموظفين , فأنهم دائماً ما يميلون الى مقارنة المكافآت التي يحصلون عليها مع زملائهم الآخرين . فعندما يكون هناك عدم مساواة في نسبة الجهد و المكافأة يرون بعدم وجود انصاف إذ ان الشعور بعدم المساواة يؤدي بهم الى السلوكيات المنحرفة .

ج_ الهيكل المادي للمنظمة : يمكن أن يكون له أيضاً تأثير في سلوكيات العمل السلبية وهذا التأثير غير مباشر في المنظمات الكبيرة فيؤدي الى التغيب ، وشرب الكحول ويمكن تفسير ذلك بسبب انخفاض الخوف لدى الموظفين من الوقوع في العقاب .

2- الاسباب الداخلية : الاسباب الداخلية هي عوامل تتعلق بالفرد والتي تؤدي بالموظفين للانخراط في السلوك المخالف للقواعد التنظيمية .كالشخصية ، الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي ، والإدراك والمواقف والتركيبة الديموغرافية .

أ_ الشخصية : هي واحدة من الاسباب الداخلية الرئيسية التي لها علاقة مباشرة مع سلوكيات العمل السلبية وهي ترتبط بالسمات الشخصية الخمس الكبرى . العصبية , الانبساط , الضمير , الانفتاح والقبول (Scherer et al , 2013: 300) . فالشخصية لديها القدرة في التأثير بسلوكيات العمل السلبية ويمكن أن تؤثر في تصورات الافراد وتقييمهم للخصائص البيئية واسباب الاحداث وكذلك



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

الاستجابات العاطفية وقدرتها على منع او حدوث الدوافع العدوانية والسلوكيات المنحرفة , وتعد الشخصية محددًا مهمًا للسلوك الفردي في مكان العمل , (Nurul et al ,. 2013: 181) .

ب_ الرضا الوظيفي : يعد الرضا الوظيفي عاملا آخر مرتبطا بمركز العمل إذ أن الموظفين ذوي الرضا المنخفض لديهم أداء وظيفي منخفض ما يزيد احتمال قيامهم بالسرقة والانسحاب والغياب والتخريب فالموظفين غير الراضين يميلون إلى الانخراط في السلوكيات السلبية كاستخدام المخدرات من أجل ملء الوقت .

ت_ الالتزام التنظيمي : يعد مستوى الرضا الوظيفي ذا تأثير مهم في الالتزام التنظيمي فالرضا هو شرط أساس للالتزام , وأن الموظفين الذين لديهم التزام تنظيمي مرتفع هم أقل عرضة للانخراط في سلوكيات العمل السلبية من أولئك الذين لديهم التزام تنظيمي منخفض.

ث_ الإدراك : الموظفون الذين يدركون ضغوط العمل يكون لديهم أداء أقل وغياب أعلى و قد يسبب ارتفاع مستوى التوتر أيضا بعض الاضطرابات في عمليات العمل ما يجعل الموظفين ينخرطون في السلوكيات المنحرفة .

ج_ المواقف : استنادا إلى المعايير والقيم فإن الأخلاق ظاهرة تحدد موقف الفرد كسبب من اسباب سلوكيات العمل السلبية والمواقف يمكن أن تجعل الفرد يظهر السلوك الذي عادة ما يوصف بأنه خطأ من لدن المجتمع.

ح_ التركيبة الديمغرافية: كالجنس والعمر وعدد أفراد الأسرة ومستوى الدخل و بعض من التركيبة السكانية ذات الصلة مع سلوكيات العمل السلبية ان نوع الجنس ووجود أسرة كبيرة يرتبط ارتباطا مباشرا بالتغيب إذ ان النساء اللواتي يشكلن جزءا من عائلة مزدحمة يميلن إلى التأخير والتغيب عن مكان العمل . وفيما يتعلق بمستوى الدخل وجد أن الموظفين ذوي الدخل المنخفض أكثر عرضة لاستخدام الكحول والمخدرات .

ويرى كل من (Spector & Fox ,2010 : 27) أن القيود التنظيمية هي من اسباب انخراط الموظفين في السلوكيات المنحرفة فمن الممكن ان تكون هناك ظروف في العمل تخلق ضروريات للانخراط في سلوك خارج المهمة من أجل أن يبقى الموظفون منتجين في العمل ولذلك فان القيود التنظيمية هي شروط العمل التي تتداخل مع أداء مهام العمل فقد تشمل المعلومات والمواد واللوازم والأدوات والمعدات غير الكافية لذلك يجد الأفراد أنفسهم غير قادرين على القيام بمهامهم



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



الوظيفية بسبب هذه القيود ما يضطر بهم إلى القيام بمهام إضافية من أجل التعويض وقد ينطوي ذلك على تنظيم زملاء العمل بشكل غير رسمي من أجل دعم الجهود الرامية إلى إنجاز المهام الموكلة لهم وإيجاد طرائق لتعلم مهارات جديدة غير مطلوبة أو القيام بمهام ليست جزءاً من الوظيفة وهذه الجهود إذا تجاوزت المهام الموكلة في كثير من الحالات أشكالاً من سلوكيات العمل السلبية .

وذكر كل من (Oluwakemi& Olanrewaju , 2004 : 199) أن السلوك السلبي للموظف يرتبط بسلوك الموظفين الآخرين والذي بدوره قد يقلل من أداء الموظفين الآخرين ويسبب الصراع وقد أظهرت الدراسات التي أجريت في الماضي أن غالبية الموظفين ينخرطون في السلوك السلبي في مكان العمل بسبب بيئة العمل غير ملائمة .

خامساً : آثار سلوكيات العمل السلبية

سلوكيات العمل السلبية يمكن أن يكون لها عواقب سلبية على رفاه المنظمات وأعضائها فقد تتكبد المنظمات تكاليف مباشرة كالسرقة والتخريب وغيرها من الإجراءات الأخرى إذ ثبت ان سرقة الموظفين وحدها تكلف الشركات الأمريكية مليارات الدولارات سنوياً، فضلاً عن التكاليف المباشرة للمنظمات هناك أيضاً تكاليف غير مباشرة والتي تنتج عن هذه السلوكيات , (Bowling & Gruys, 2010 : 54) وذكر Becton et al أن سلوكيات العمل السلبية مرتبطة بعدد من الآثار كفقدان الوظائف وعدم الارتياح، وانخفاض الإنتاجية، وارتفاع تكاليف التأمين والعمالة ، ومعدلات دوران عالية، وزيادة الضغط وهناك تقديرات تشير الى وقوع من 1.2 - 2 مليون حادث عنف في مكان العمل سنوياً , ما يؤدي الى زيادة تكاليف الدعاوي القضائية المطالبة بالتعويض الناشئ عن العنف في مكان العمل (Becton et al., 2017: 7) . في حين ان سلوكيات العمل السلبية تؤثر في المنظمة بطريقة مباشرة عن طريق الاضرار بممتلكاتها أو عن طريق إيذاء موظفيها مما يقلل من فعاليتها , وليس هناك شك في أن هذه السلوكيات التي تنتهك المعايير التنظيمية سوف تضر بمصالح المنظمة وتعيق تحقيق الأهداف العامة لها . وقد وصفت هذه السلوكيات بأنها معادية للمجتمع أو الهدوء التنظيمي و هذه السلوكيات تكون خطرة ومدمرة وتكون مكلفة سواء للمنظمات أو الموظفين فعلى سبيل المثال وجد ان 58% من النساء يتعرضن لسلوكيات مضايقة محتملة داخل المنظمة و 24% أفادن بأنهن تعرضن للتحرش الجنسي في



العمل وفقا لجمعية الإدارة الأمريكية وجد ان ما يقرب 25 % من المنظمات قد سرحت الموظفين بسبب اساءة استخدام الإنترنت فضلاً عن ذلك فان 95% من المنظمات تجد نفسها أهداف لسرقة الموظفين واحتياهم , (Chang & Smithikrai , 2010 : 1273) . ويعد الملل من الآثار التي تسببها سلوكيات العمل السلبية إذ أن الملل هو حالة من الإثارة المنخفضة نسبياً وعدم الرضا الوظيفي الذي يعزى إلى البيئة غير المحفزة بشكل كافٍ داخل المنظمة ويعد الملل كرد فعل على ظروف العمل السلبية ومن ناحية أخرى فان الملل الوظيفي ينشأ عن الرتابة المحدودة و العمل المتكرر ما يزيد من تأثر الموظفين بروتين العمل وبشكل سلبي, ووجد أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الملل الوظيفي لديهم مستويات أعلى من التغيب والانسحاب وانخفاض في مستويات العمل وفاعليته, (Bruursema et al.,2011: 94). ويرى (Meier & Spector , 2013 : 531) أن سلوكيات العمل السلبية لها تأثير في القيود التنظيمية إذ يمكن أن تنشأ القيود التنظيمية المتزايدة جراء الانخراط في برامج العمل إذ أن هذا الاثر يمكن ان يكون عن طريق قيام زملاء العمل بحجب المساعدة عن الآخرين عن طريق حجب المعلومات المطلوبة ما يجعل من الصعب عليهم القيام بالوظائف المحددة وقد يشارك زملاء العمل أيضا في أشكال خفية من السلوك الانتقامي مثل توفير المعدات الخاطئة وإعطاء المطالب المتضاربة وبصفة عامة قد يؤدي وجود السلوكيات المنحرفة إلى تآكل معايير الاحترام المتبادل ومن المرجح أن يخلق مناخا مضطربا إذ تكون الثقة والدعم والتعاون منخفضين وبالتالي فإن القيود التنظيمية مرتفعة , فضلاً عن ذلك فإن أعمال السلوكيات المنحرفة الموجهة نحو المنظمة يمكن أن تسهم في تخريب الذات . وأشار (Aube et al .,2009 : 251) الى أن من بين الآثار السلبية لسلوكيات العمل السلبية هو الخسائر الاقتصادية المتكبدة عن طريق السرقة والمعدات التالفة ، والاحتيايل، والإجراءات القانونية، والفشل في الوفاء بالمواعيد النهائية للإنتاج ، والعمل ذي الجودة الرديئة اما تأثيرها في الموظفين فيكون بشكل أقل ومع ذلك، من المرجح أن تعرض هذه السلوكيات الموظفين للخطر النفسي وتوليد الإجهاد في مكان العمل وتجعل من الصعب على الموظفين إنجاز مهامهم. وذكر (Rogers & Kelloway , 1997 : 65) أن آثار سلوكيات العمل السلبية يمكن ان تكون اما آثار شخصية او آثار تنظيمية وهي كما يأتي :

1- الآثار الشخصية : إذ أن هذه السلوكيات تسبب الإجهاد ما بعد الصدمة فالخوف من العنف في المستقبل سوف يؤثر على كل من الرفاه النفسي والجسدي اذ تصف البيانات المتاحة عن ضحايا



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



الكوارث بأنهم يعانون من مجموعة متنوعة من الإعاقات النفسية بما في ذلك الاكتئاب والقلق فضلاً عن ذلك هنالك اثار فسيولوجية تنشأ جراء هذه السلوكيات كاضطرابات النوم والصداع .

2- الاثار التنظيمية : وعلى الرغم من تحديد العديد من الاثار التنظيمية المحتملة للعنف في مكان العمل فإننا نركز على التزام الموظفين العاطفي ونيته في مغادرة المنظمة. ويشير الالتزام العاطفي إلى "الارتباط العاطفي بهوية المنظمة والتعرف عليها والمشاركة فيها" ويمكن القول أن السلوكيات المنحرفة كالسرقة و العنف في مكان العمل تؤثر في الروح المعنوية العامة للمنظمة فضلاً عن ولاء الموظفين.

سادسا : خصائص سلوكيات العمل السلبية

سلوكيات العمل السلبية هي سلوكيات ضارة يكون الهدف منها محاولة التأثير في المنظمة او أعضائها عن طريق القيام ببعض التصرفات غير اللائقة والمخالفة للتشريعات والقوانين التنظيمية وان هذه التصرفات والسلوكيات تتكون من مجموعة من الخصائص التي تدل على خبثها . ومن اجل فهم ومعرفة هذه السلوكيات وكيفية تمييزها عن السلوكيات الاخرى يرى (Oluwakemi & Olanrewaju , 2014 : 200) أن هذه السلوكيات تتميز بمجموعة من الخصائص وكما يأتي :

- 1- انها شكل من أشكال السلوك الذي ينتهك القواعد أو القيم العرفية سواء القواعد التنظيمية المهيمنة او المعايير الاجتماعية .
- 2- أنها تشير إلى النوايا التي يمكن أن تكون طوعية أو متعمدة والتي من شأنها أن تسبب ضررا للمنظمة أو لأعضائها أو كليهما معا .
- 3- إنها تؤدي إلى اثار سلبية في المنظمة و أعضائها او حتى الأشخاص الآخرين الذين لديهم اتصال مباشر مع المنظمة .



سابعا : ابعاد سلوكيات العمل السلبية

هنالك مجموعة كبيرة من المقاييس التي تناولها الكثير من الباحثين والتي تم بموجبها قياس سلوكيات العمل السلبية بوصفها من السلوكيات المنحرفة والضارة التي تهدد رفاه كل من المنظمة وأعضائها وتهدد المعايير والقواعد التنظيمية المعمول بها , ولهذا يرى الباحث انه من الضروري عرض مجموعة من المقاييس التي تستخدم لقياس هذه السلوكيات السلبية , وممن هـذه المقاييس مقياس Fox & Spector 1999 إذ يتكون هـذا المقياس من 16 فقرة (Dischner , 2015 : 507) , ومقياس 2000 , Bennett & Robinon الذي يتكون من 24 فقرة (Hai & Tziner , 2014 : 8) , ومقياس Miles et al , 2002 الذي كانت عدد فقراته 45 فقرة (Miles et al , 2002 : 53) , اما مقياس Spector et al , 2004 فكان عدد فقراته 45 فقرة (Penney & Spector, 2005:785) , ومقياس Spector et al , 2006 الذي تتكون عدد فقراته من 32 فقرة (Galic & Ruzojcic , 2017 : 114) , و مقياس Brimecomb , 2012 الذي عدد فقراته هي 33 فقرة (Brimecombe , 2012 : 39) واخيرا مقياس Bashir , 2012 الذي كانت عدد فقراته هي 21 فقرة (Bashir , , p:362) , 2012) و اشار ه الى ما سبق يرى الباحث بضرورة عرض هذه المقاييس عن طريق الجدول (7) الاتي , لكي تكتمل الصورة حول هذه الابعاد بشكل أدق .

الجدول (7) ابعاد سلوكيات العمل السلبية المستخدمة في بعض الدراسات السابقة

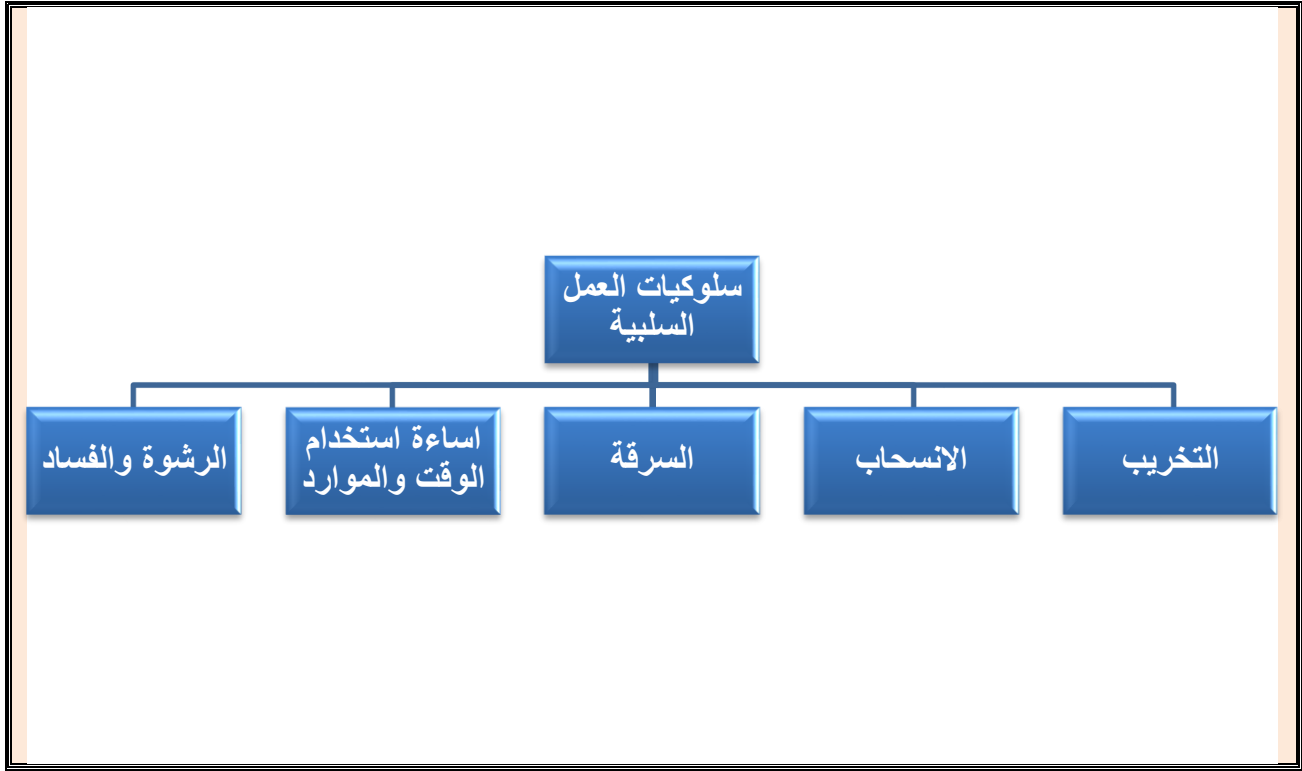
المقياس							اسم الباحث والسنة	ت
Brimecombe , 2012	Miles et al , 2002	Spector et al 2004	Fox & Spector' s 1999	Spector et al., 2006	Bennett & Robinson, 2000	Bashir et al ., 2012		



						√	Bashir et al ., 2012	1
					√		Hai & Tziner , 2014	2
				√			Galic & Ruzojcic , 2017	3
			√				Dischner , 2015	4
		√					Penney & Spector , 2005	5
	√						Miles et al , 2002	6
√							Brimecombe ,2012	7
				√			Spector & Zhou , 2013	8
				√			Khan et al ,, 2009	9
					√		Mount et al , 2006	10
					√		Whelpley & McDaniel ,2015	11
					√		Hung et al ,, 2009	12
				√			Cohen et al ,, 2013	13
1	1	1	1	4	4	1	عدد مرات الاستخدام	

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات ذات الصلة

من الجدول السابق (7) قام الباحث باختيار مقياس **Bashir et al ., 2012** الذي قام بتكيفه لكي يتوافق مع متطلبات دراسته الحالية فضلاً عن كونه من احدث المقاييس التي تناولت سلوكيات العمل السلبية, ويعد هذا المقياس اكثر المقاييس انسجاما مع متطلبات الدراسة , إذ يتكون هذا المقياس من خمسة ابعاد يمكن عن طريقها الالمام بمفهوم سلوكيات العمل السلبية وهذه الابعاد هي : (التخريب , الانسحاب , السرقة , اساءة استخدام الوقت والموارد , الرشوة والفساد) . وهذه الابعاد يمكن توضيحها عن طريق الشكل (9) الاتي



الشكل (9) ابعاد سلوكيات العمل السلبية

المصدر : من إعداد الباحث .

وفيما يأتي توضيح مفصل لكل بعد من أبعاد سلوكيات العمل السلبية .

1 - التخريب :

عرف التخريب من لدى (Greenberg , 2011 : 80) بأنه أي عمل موجه من الناحية التنظيمية يهدف الى تخفض كمية أو نوعية الإنتاج, وقد يشمل تدمير الآلات والمنتجات وحرقها والعمل بدون حماسة, وارتفاع معدل العمالة , ورفض العمل في الصناعات الإنتاجية, و بدء العمل في وقت لاحق والتقاعد في وقت مبكر ويشار اليه ايضا بانه سلوك الموظف المقصود من اجل إلحاق الضرر بممتلكات أو منتجات المنظمة أو إفساد سمعتها و تخريب عملياتها إذ يساعد هذا التعريف على توضيح جوانب متعددة من سلوك التخريب , منها تخريب المنظمة , و لا يستهدف الأفراد بشكل مباشر فعندما يكون الأفراد مشاركين يكونون أهدافاً غير مباشرة كوسيلة لإلحاق الضرر بالمنظمة أو لتخريب عملياتها, وعلى الرغم من أن التخريب المتعمد ليس بالضرورة ضاراً عن قصد كما يشير التعريف المذكور آنفاً فإن هدف التخريب يتراوح من إلحاق الضرر كالقيام بإتلاف



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

الممتلكات و تخريب العمليات كتغييرها من أجل تسهيل العمل فضلاً عن ما سبق فان التخريب يكون على عدة أبعاد من حيث الجاني (فردى و جماعى) ، ومن حيث الشدة (ثانوى او رئيسى) ، والرؤية (علنية أو سرية) والتكرار (مرة واحدة او مستمر) . ويمكن أن يرتكب الأفراد أو المجموعات مجموعة من أعمال التخريب تتراوح بين الأحداث المتطرفة التي تحدث لمرة واحدة وبين الأفعال الخفية والمستمرة . ويرى (Ambrose et al ., 2002 : 948) بأن التخريب في مكان العمل هو سلوك يهدف إلى إلحاق الضرر و تعطيل او تخريب عمليات المنظمة لأغراض شخصية عن طريق خلق دعاية غير مواتية أو إحراج المنظمة أو التأخر في الإنتاج و إلحاق أضرار بالممتلكات و تدمير علاقات العمل وكذلك إلحاق الضرر بالموظفين أو العملاء و ينبع هذا السلوك من تفاعل الفرد مع بيئته . وأشار (Spector et al ., 2006 : 449) الى انه يمكن القول بان التخريب يكون على شكل تشويه أو تدمير الممتلكات المادية التي تعود إلى صاحب العمل ويعد التخريب نشاطاً متعمداً يهدف الى تدمير اي شيء فهو مرتبط بأسباب كامنة وراء الشخص المخرب وهو يعد شكلاً من أشكال العدوان الموجهة نحو المنظمة أكثر مما يتم توجيهه نحو الأفراد الآخرين وان هذا السلوك غير آمن ويكون واضحاً للمنظمة مما يجعل من معاقبة الجاني امراً بسيطاً ويمكن أن يؤدي إلى اعتقاله . وقد وجد بعض الباحثين أن التخريب يمكن القيام به لأغراض مفيدة وكذلك رداً على الغضب والمشاعر العدائية للموظفين او من أجل لفت الانتباه إلى مشكلة معينة او من أجل الترقية التنظيمية أو من أجل الحصول على ميزة تنافسية . وذكر (Florida , 2009 : 14) بأن التخريب يمكن أن يؤدي أيضاً إلى تقويض عمل المنظمة وفي كثير من الأحيان يمكن ان يحمل التخريب دلالة متطرفة تكون على مجموعة متنوعة من المظاهر تتراوح بين شديدة إلى خفيفة , والتخريب عادةً ما يتكون من عنصرين هما وجود نية لتدمير ممتلكات الشركة وكذلك تخريب عملياتها وايضا يمكن الإشارة الى ان التخريب هو سلوك متصل بالعمل والمصمم خصيصاً لتلف أو تعطيل أو تخريب عمليات المنظمة لغرض شخصي من المخرب عن طريق القيام بخلق دعاية غير مواتية أو تدمير علاقات العمل وهذا يكون لعدة دوافع فقد يكون بدافع الانتقام او بسبب الإحباط والملل الذي يعانيه الموظف او من أجل حماية وظيفته . ويمكن معالجة حالات التخريب عن طريق عدة طرائق تقوم بها المنظمة هي تشجيع الموظفين, و تقبل آراءهم, ومراقبة الاتصالات, وتوفير الاجراءات الازمة لتوسيع فرص العمل, وتعين تدابير أمنية صارمة للبيانات الحساسة والمهمة .



وركز (Cochran , 2014 : 3) على ان التخريب يمكن ان يكون عن طريق إهدار المواد او الإمدادات ، وإلحاق الضرر بالمعدات وتخريب أجواء المكتب الهادئة .

2- الانسحاب :

الانسحاب هو مجموعة من السلوكيات السلبية التي تقلل من وقت العمل اي الوقت المطلوب لدى المنظمة لإنجاز العمل ويشمل ذلك التأخر في الحضور الى العمل او المغادرة في وقت مبكر من مكان العمل وكذلك أخذ أوقات راحة أطول من المسموح بها رسميا ويعد التغيب هو الشكل الأساسي للانسحاب الذي يحدث بسبب الاضطرابات النفسية، والإجهاد، والمعايير الاجتماعية، والصراع الثقافي، والفروقات الفردية , ويعد الانسحاب هو كأجراء روتيني من لدن الموظفين يستخدمونه من أجل تجنب الوضع القائم بدلا من الإضرار بالمنظمة وأعضائها , (Anjum & Parvez 2013 : 421) .

ويعد تغيب الموظفين سمة منتشرة في علاقات العمل في العديد من البلدان ويمثل الغياب نقصا في استخدام القوة العاملة بدرجة كبيرة مقارنة بالبطالة . وتبين البيانات الواردة من السويد والنرويج خلال المدة 2000-2004 أن الغياب بلغ من 7-8 في المائة من ساعات العمل التعاقدية (Engstrom & Holmlund , 2007 : 439) .

ويمكن القول أن تغيب الموظفين هو مشكلة مكلفة جدا , فقد وضعت التقديرات للخسارة الإجمالية في اجور ورواتب الموظفين في أمريكا الشمالية فوصلت إلى 26 مليار دولار في السنة , ويمكن القول أن الموظفين الذين يكونون غير راضين عن وظائفهم يكونون أكثر عرضة للانخراط في التغيب عن العمل , (Hackett , 1989 : 73) . ويرى كل من (فيلية وعبدالمجيد , 2009 : 116) أن إزدياد نسبة الغياب تعد احد مظاهر انخفاض الروح المعنوية , ففي الاحوال العادية يكون الغياب العادي هو ستة ايام في السنة بالنسبة للموظفين الذين يتقاضون اجورهم سنويا ويمثل ذلك ما نسبته 3 % من مجموع ايام العمل الرسمية وهذه النسبة تختلف باختلاف نوع العمل والصناعة والطقس , وما الى ذلك من الظروف الاخرى ولكن اذا ازدادت هذه النسبة عن ما موضوع لها , لزم دراسة الاسباب التي ادت الى هذه الزيادة وتعد الروح المعنوية هي عامل من عوامل الغياب وهناك أسباب اخرى كالغياب بسبب المرض , وان نسبة الغياب بين الشباب اكبر من نسبتها بين الذين تخطوا عمر 45 سنة . ويرى (Hsi , 2017 : 4)



أن الانسحاب يتكون من مجموعة من السلوكيات التي تعرقل الوقت المطلوب والكافي للعمل داخل المنظمات وتشمل هذه السلوكيات التأخر في الوصول الى العمل او المغادرة في وقت مبكر، والاستيلاء على اوقات أطول مما مخصص له في الراحة . وأشار (2 : 2016 , Ltd) الى ان الغياب في العمل يؤدي بالموظف انه لا يكون في المكان الذي من المفترض ان يؤدي فيه واجباته اي ان الموظف لا يظهر للعمل عند الحاجة اليه وهذا يمكن أن يكون مشكلة كبيرة للتنظيم وان الغياب يحدث لكي يكون ردا على المرض المرتبط بنوع الجنس والعمر والرضا الوظيفي والمسؤوليات الأسرية (رعاية الطفل) والعمل غير المرضي , وظروف العمل، والتحفيز المنخفض , وقد عدت الغيابات تقليديا مؤشر على ضعف الأداء الفردي فضلا عن خرق العقد الضمني بين الموظف وصاحب العمل والذي كان ينظر إليها على أنها مشكلة إدارية وضعت في إطار اقتصادي أو شبه اقتصادي .

3 – السرقة :

أشار (Schaefer et al., 2000: 89) الى ان سرقة الموظفين هي لعنة تكافؤ الفرص التي تؤثر فعلياً في جميع الأعمال التجارية وفي جميع تصنيفات الوظائف من اصغر موظف وصولاً الى المدير الاعلى فقد تأخذ سرقة الموظف اشكالا مختلفة كاختلاس الاموال ، سرقة اللوازم المكتبية والمعدات ، واستخدام اجهزة الاستنساخ لأغراض شخصية واجراء المكالمات الهاتفية. وتقدر غرفة التجارة الأمريكية ما تتحمله المنظمات الامريكية من تكاليف جراء سرقة الموظفين بما يقارب 40 مليار دولار سنوياً و كقاعدة عامة يمكن للمنظمة أن تتوقع خسارة من 1 – 3 % من مبيعاتها السنوية بسبب سرقة الموظفين ويشير تقرير غرفة التجارة ايضا الى ان 75 % من الموظفين قد سرقوا ما لا يقل عن مرة واحدة . وفقا للتقارير التي نشرتها كل من شركة التامين على الحياة الامريكية ومؤسسة تأمين الودائع الفيدرالية عام 1994 ، تشير البيانات إلى أن ثلاث منظمات من اصل اربعة تفشل تجاريا بسبب السرقة من لدن موظفيها وان سرقة الموظفين مشكلة كبيرة جدا لا يمكن تجاهلها لدى اي منظمة بغض النظر عن حجمها . ويرى (Thoms et al., 2001: 562) أن من اسباب سرقة الموظفين هو عدم الرضا الوظيفي وهو الأهم بين اسباب السرقة ويكمن هذا السلوك خلف دوافع معينة تتعلق بمجموعة العمل والدعم الإداري للسرقة وقد تكون السرقة في محاوله للرد على اصحاب العمل الذين ينظر



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة

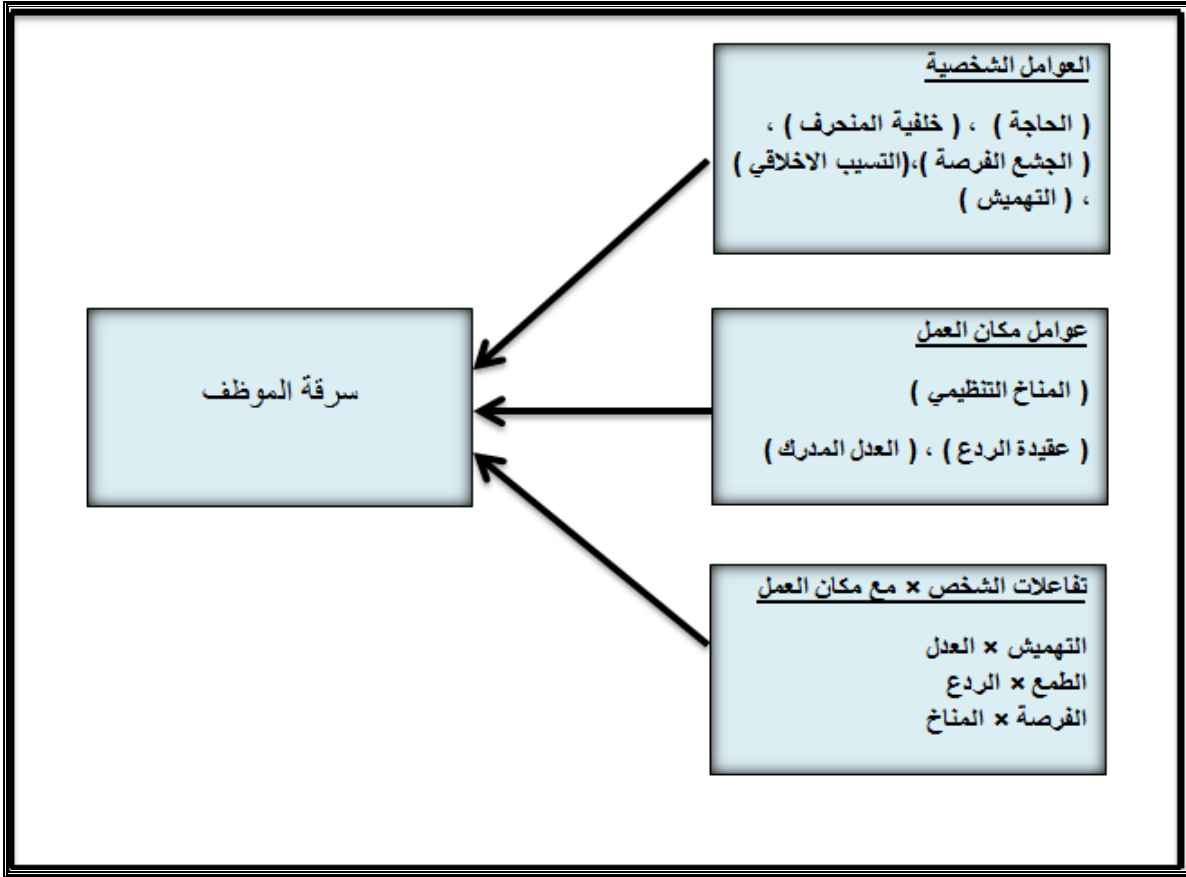
اليهم الموظف بأنهم غير عادلين في تعاملاتهم وتعد السرقة كطريقة لتحدي معايير المجموعة وان معدلات سرقة الموظف هي عالية الى حد كبير بحسب توفر الفرص للموظفين من اجل السرقة ودائما ما يحاول الموظفين الوصول إلى الأشياء ذات القيمة الثمينة من اجل سرقتها إذ يكون لدى الموظفين وضع اجتماعي متدني . وان الموظفين الذين لم يصدقوا أنهم سيُقبض عليهم سوف يستمرون بالسرقة . ويمكن ان تكون السرقة على اشكال مختلفة كما ذكرها (Furnham & Taylor , 2004 : 94) وهي كما يأتي :

أ - الشخصية: ويركز هذا على الأرباح الشخصية والديموغرافية والجناحية للفرد و الخلفية الاخلاقية تؤدي بالوصول الى السرقة إذ أن التسرع، والبحث عن الإثارة، والافراد الذين يعانون من التنمية الأخلاقية والتعليم هم اكثر عرضة للانخراط في السلوكيات السلبية .

ب - الاجتماعية: تركز هذا السرقة على المعاملة غير العادلة التي يتعرض لها الفرد والتي تنتهك العقد النفسي له واجباره على الامتثال للمعايير التنظيمية التي من الممكن ان تجعل الفرد يشرع بالسرقة وتدعمه للقيام بها و ينصب التركيز على شخصية الفرد بل مشاعره بالخيانة والضيق والظلم والانتقام نتيجة للمعاملة السيئة التي يتعرض لها .

ت - النظامية: وتركز هذه على سمتين مع السرقة كتعويض عن الفقر المدرك (غير المنصف) والأجور وكذلك ضعف أنظمة التحكم التي تسمح للأفراد بالابتعاد عنه.

ويمكن القول إن فكرة السرقة تحدث بسبب الحاجة المالية وكذلك حاجات الآخرين مثل الحاجات الاجتماعية أو الانتماء. ويرى (Ngo , 2017 : 1) بان السرقة لا تقتصر على سرقة شيء مادي وانما من الممكن ان يتم سرقة فكره تعود لزميل في العمل إذ يحدث هذا النوع من السلوك في كثير من الأحيان في مكان العمل في مرحلة ما من الحياة المهنية اذ يقوم شخص ما بسرقة فكرة العمل الرائعة الخاصة بموظف معين والقيام بتمريرها بنفسه الى الرؤساء . وذكر (الفتلاوي , 2014 : 133) بان خصائص الموظف عند دخول المنظمة والخصائص التنظيمية التي تتعلق بشكل مباشر او غير مباشر في السرقة تكون ردود الفعل عاطفية وفكرية والتي تتظاهر في ما بينها للوصول الى السرقة التي تكون ناتجة عن مجموع من العوامل والتي يبينها الشكل (10) الاتي .



الشكل (10) العوامل المؤثرة في سرقة الموظف

المصدر: الفتلاوي , علي عبد الحسن , (2014) , سلوكيات العمل السلبية الناشئة عن التهمك التنظيمي وانعكاسها على مرونة ممارسات الموارد البشرية , اطروحة دكتوراه , جامعة كربلاء كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال .

ويرى (Bassam , 2014: 1) أنه عندما يسرق الموظفون من أصحاب العمل فإنهم يفعلون ما هو أكثر من كسر قواعد العمل كما أنهم يخالفون القوانين ويعرضون جميع موظفي المنظمة للخطر وان سرقة مكان العمل يمكن أن تضع المنظمة في ضائقة مالية وخيمة إذ يواجه الموظف العديد من القرارات الصعبة عندما يسرق شيء يعود لزميل في العمل. وهناك عدة طرائق يتم عن طريقها التعامل مع سرقة زملاء العمل هي :

أ - الإبلاغ عن السرقات : أبسط طريقة للتعامل مع زميل العمل الذي يسرق هو ترتيب لقاء خاص مع المشرف وأخبره بما حدث والسماح للمشرف بالتعامل مع هذه القضية.



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



ب - الاتصال بالموارد البشرية: إدارة الموارد البشرية بشكل عام لديها تفاعل اقل مع الموظف السارق لذلك فان الاتصال بمدير الموارد البشرية يجعل منه يتخذ إجراءً بحق من يقوم بسرقة التقارير العائدة الى أحد زملاء العمل فضلاً عن ذلك فان مدير الموارد البشرية يوفر قدر أكبر من الحماية المجهولة للشخص المبلغ .

ت - ابلاغ السلطات : في بعض الحالات قد تكون هنالك مؤامرة بين زملاء العمل على سبيل المثال يجوز للموظف بيع المسروقات ومشاركة الأرباح مع الموظفين الآخرين وكذلك يجوز لمالك الشركة أيضاً سرقة الأموال أو المنتجات في مثل هذه الحالة قد يكون الخيار الأفضل للموظف ابلاغ السلطات المحلية عن السرقة وهذا ضروري أحياناً للتأكد من عدم الاتهام بالتواطؤ مع المجرمين.

ث - عدم مواجهة زميل العمل : ليس من الحكمة أبداً مواجهة زميل في العمل عن السرقة فقد يتخذ تدابير صارمة لزملائه في العمل لتغطية مساراته وقد يشمل ذلك تخريب و نشر الشائعات عن زميل العمل او محاولة التأكد من انتهاء عمله وهناك بعض الزملاء يمكن أن يقوموا بالتهديد بالعنف البدني داخل أو خارج مكان العمل.

4 - اساءة استخدام الوقت والموارد :

يرى (Reynolds et al ., 2014 : 10)بانه عندما يتأخر الموظفون أو يعملون ببطء أو يقضون الوقت في العمل على الأمور الشخصية، فإنهم ينتقصون من موارد المنظمة لتحقيق أهدافهم ومع ذلك فإن الانقطاع المؤقت قد يحفز لاحقاً مساهمات أكبر من جانب الموظفين لإداء واجباتهم . و اشار (Gruys,1999: 44) إلى أن سوء استخدام الوقت والموارد يكون على مجموعة من الأشكال هي (اهدار وقت العمل , القيام بأداء الاعمال الشخصية اثناء وقت العمل , استخدام وقت العمل في انجاز الاعمال التجارية الشخصية , اضاعة موارد المنظمة , استخدام موارد المنظمة غير المرخص باستخدامها من لدن الموظف , استخدام هاتف المنظمة من اجل القيام بمكالمات هاتفية دولية , استخدام بريد المنظمة في استلام البريد الشخصي , استخدام اجهزة الطابعة والاستنساخ لإجراء الاعمال الشخصية , القيام بمراسلات شخصية عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالشركة , اضاعة الوقت على الانترنت لأغراض شخصية لا تتعلق بطبيعة العمل , استخدام كومبيوتر المنظمة في لعب الالعاب اثناء وقت العمل , تغيير بطاقة الوقت من اجل الحصول على مكاسب مالية لساعات اكثر من العمل الفعلي الذي يقوم به , القيام بأخذ وقت اكبر مما مخصص له



في تناول الغداء وشرب القهوة ودون موافقة مسبقة , القيام بالعمل الإضافي غير الضروري وغير المفيد للمنظمة) . في حين يرى (Appelbaum et al ,2007: 588) بان الافراد الذين يتعرضون للسلوكيات السلبية في مكان العمل هم اكثر الموظفين تعرضا للمعاناة من المشاكل المرتبطة بالإجهاد مما ينعكس على الانخفاض في الإنتاجية وخسارة وقت العمل ومعدل الدوران يكون مرتفعاً نسبياً ويمكن للمنظمات معالجة هذه الظاهرة ومنعها داخل اروقها عن طريق تقديم حافز مالي او معنوي للموظف . وفي مقابله مع موقع (Salary.com) وهو موقع مهني منذ 14 عام تملكه شركة (IBM) جاءت (Adams,2013: 1) بدراسة استقصائية عبر الانترنت شملت 1000 عامل كان السؤال عن الكيفية التي يقوم بها العاملون بإضاعة وقتهم وجدت الدراسة ان نسبة 43 % من اضاءة الوقت يكون عن طريق التحدث مع زملاء العمل , 28 % يتم عن طريق تصفح الانترنت , و 4 % يتم عن طريق ارسال الرسائل النصية , و 4 % تتم عن طريق استخدام وسائل التواصل الاجتماعي , و 4 % يقومون بأجراء المكالمات الهاتفية , و 2 % يتم عن طريق التسوق عبر الانترنت وغيرها من الاجابات التي تخص عملية اضاءة الوقت . ويرى (Broek,2013: 1) أن من غير المعقول ان يقوم صاحب العمل بتغيير السجل الزمني (بطاقة الوقت) الا اذا كان هذا التغيير من اجل تصحيح خطأ وقع من لدن الموظف او صاحب العمل لان هذا التغيير دائما ما يكون وفق قاعدة بيانات محسوبة عن كيفية التعامل مع الحوادث التي تحصل خلال العمل , وان تغيير صاحب العمل لبطاقة الوقت إذا كان بهدف الحد من وقتك الفعلي هذا يعني انه لا يهاجم حقوقك فحسب بل أيضا حقوق أصحاب العمل الآخرين الملتزمين بالقانون الذين يدفعون لموظفيهم وفقا لقانون العمل . و اشار (Semmer et al ., 2010 : 71) الى ان الانحراف ينطوي على مجموعة متنوعة من السلوكيات سواء كانت طفيفة مثل الاستيلاء على اوقات طويلة جدا أو استخدام وقت المنظمة للأغراض الخاصة، وان هذه الافعال تكون متنوعة الخطورة وان الهدف منها هو ايداء المنظمة بشكل مباشر او ايداء أشخاص معينين داخل المنظمة .

5 - الرشوة والفساد :

يعرف الفساد الاداري بحسب تقرير صندوق النقد الدولي لعام 1996 بأنه سوء استخدام السلطة العامة من اجل الحصول على مكاسب شخصية تتحقق عما يتقبل الموظف العامل داخل المنظمة الرشوة او يطلبها بشكل مباشر او عن طريق الابتزاز , ويعد الفساد سلوكاً غير رسمي وغير شرعي تفرضه ظروف معينة وتساعد عليه كالتحول الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي .



الفصل الثاني : الاسس والمنطلقات الفكرية والفلسفية لمتغيرات الدراسة



ويتكون الفساد من مجموعة من المظاهر الادارية التي يمكن تلخيصها وفقاً لما يأتي (حسن ولقطة , 2009 : 230) .

أ - **الفساد التنظيمي** : يكون على اشكال مختلفة كعدم احترام الوقت , امتناع الموظف عن تأدية العمل المطلوب منه , تسريب أسرار العمل , عدم الالتزام بالأوامر , وعدم تحمل المسؤولية .

ب - **الفساد السلوكي** : يكون على اشكال مختلفة كعدم المحافظة على كرامة زملاء العمل , وسوء استخدام السلطة , و المحسوبية والوساطة في التعامل مع الاشخاص .

ت - **الفساد المالي** : تكون التصرفات التي يقوم بها الموظفون مخالفة للقواعد والاحكام المالية المنصوص عليها بالقانون وكذلك مخالفة قوانين وقواعد المنظمة , ومخالفة تعليمات الاجهزة الرقابية و المالية , و الاسراف في هدر المال العام .

ث - **الفساد الجنائي** : يكون على اشكال مختلفة كالرشوة , واختلاس المال العام والتزوير .

ويرى (Bashir et al ., 2012 : 359) بان الفساد يمثل أخطر ابعاد سلوكيات العمل السلبية في المنظمات فقد أصبحت حالات الفساد مصدر قلق عام في كثير من البلدان لانها تشكل عائق رئيسياً أمام تقدمها الاجتماعي إذ انه يقضي على الفرص ويقلل من الموارد ويعيق النمو الاقتصادي والتنمية وبسبب ما يترتب عليه من نقاشات اجتماعية قوية في برامج العمل لدى الكثير من منظمات القطاع العام في العديد من البلدان المتخلفة ، فإن تحليل الفساد لا يزال غير كامل ويمكن ان يكون على شكل رشوة يحصل عن طريقها الموظف على مكاسب مالية شخصية من اجل الانحراف عن المسؤوليات الرسمية في العمل وهذه الإفادة يتم الحصول عليها بشكل غير قانوني عن طريق التلاعب بالقرارات لصالح الشخص الذي يدفع الرشى . وترى كل من (صبرينه و عتيقة , 2016 : 230) بان من اسباب انتشار هذا السلوك المنحرف هو عدم تطبيق نظام المساءلة والعقاب بشكل جدي على جميع اقسام المنظمات وضعف الرادع الأخلاقي ، وضعف دور الإعلام في توعية الموظفين بالأضرار الناجمة عن الفساد الإداري والمالي , فضلاً عن الجشع المادي لدى الموظف ، وزيادة تكاليف المعيشة وغيرها من الأسباب الأخرى , وقد يعود الانحراف الإداري إلى سوء صياغة القوانين والأنظمة وغموضها داخل المنظمات الأمر الذي يجعل الموظف يتهرب من تنفيذها او تفسيرها بطريقته الخاصة التي قد تتعارض مع المصالح التنظيمية . وذكر كل من (سارة و حسبيبة , 2012 : 9) أن هنالك علاقة



مزدوجة بين الفساد الإداري و الرشوة فالفساد الإداري له علاقة بالرشوة داخل المنظمة لاسيما فيما يتعلق بالأفراد من عمال و موظفين عن طريق مواقف الترقية و صرف المكافآت و الحصول على المناصب القيادية كذلك للفساد الإداري علاقة أيضا بالرشوة خارج المنظمة من خلال العملاء الذين يتعاملون مع المنظمة الذين يجدون معوقات ادارية تدفعهم لتقديم الرشاوى من اجل انجاز أعمالهم بسهولة ومهما يكن من أمر فان نسب الرشوة اخذت بالارتفاع فنلاحظ انتشار الاختلاسات والسراقات و المحسوبية وملاحظة مظاهر التستر و عدم إفشاء الأسرار المتعلقة بالانحرافات. في حين يرى (بوسعيد , 2012 : 22) بان الرشوة هي قيام الموظف باستخدام وظيفته من اجل الاتجار بها , اذ ان الوظيفة تفرض على الموظف ان لا ينتظر الحصول على مقابل غير الاجر المحددة له وفق القوانين والانظمة المعمول بها , وان محاولة الحصول على شيء غير ذلك فان هذا يسلب الوظيفة نزاهتها ويمس بهيبة المنظمة .



المبحث الثالث

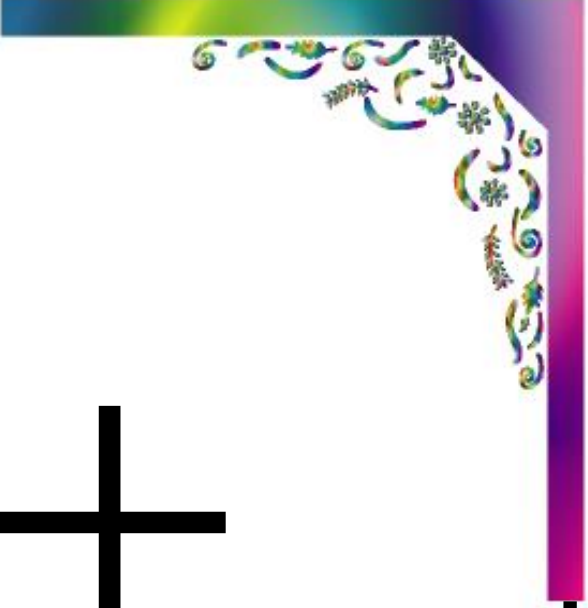
العلاقة بين سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية

يعد سلوك الاستقواء في مكان العمل من السلوكيات المدمرة التي تهدف الى الحاق الضرر بالمنظمة و موظفيها وهذه السلوكيات تجعل المنظمة تتحمل الكثير من التكاليف المادية اضافة , الى إشاعة حالة من الذعر والخوف لدى العاملين داخل المنظمة نتيجة لتعرضهم لهذه السلوكيات المنحرفة والعنوانية وعادةً ما تكون هذه السلوكيات ناتجة عن ضعف الادارة في اتخاذ اجراءات رادعة لوقف هذه التصرفات العدائية , ومحاولة السيطرة عليها من لدن المنظمة لكي تسود حالة من الهدوء داخلها , ويمكن ان يتسبب سلوك الاستقواء في مكان العمل في انتشار السلوكيات السلبية داخل المنظمات والتي قد تكون كرد فعل طبيعي عما يتعرض له العاملون من انتهاكات جسدية ولفضية او اجراءات عقابية نتيجة لعدم عدالة الادارة في تعاملاتها مع الموظفين وهذه السلوكيات تكون بأشكال مختلفة كتخريب الاجهزة والمعدات فضلاً عن التغيب وتعمد تأخير العمل وهدر الموارد واضاعة المعلومات وسرقة المواد والمعدات او محاولة تشويه سمعة المنظمة عن طريق تقبل الرشوة او القيام ببعض الاعمال التي تخالف القواعد التنظيمية .

ويرى (Brimecombe et al ., 2013: 1) أن سلوكيات العمل السلبية يمكن ان تؤثر في المنظمة نفسها و يمكن أن تتراوح بين جرائم أقل خطورة على سبيل المثال (التأخر خمس دقائق عن العمل ، او الخروج قبل خمس دقائق من نهاية العمل ، او تصفح الإنترنت خلال وقت العمل) إلى جرائم اكثر خطورة (مثل الاساءة اللفظية ، او الاضرار الجسدي بزميل آخر داخل المنظمة) . وأشار (Gardner et al ., 2016: 2) الى ان الاستقواء في مكان العمل له آثار سلبية شديدة في الافراد و المنظمات إذ يمكن أن يتعرض الافراد الى الإجهاد والقلق والضعف البدني وهذه الآثار تستمر مع مرور الوقت مما يؤدي بهم الى الابتعاد عن الحياة المهنية بسبب سوء الصحة أو الإيذاء أو الإضرار بالسمعة فقد يستخدم المتسلطون نفوذهم في اجبار الموظفين على زيادة الانتاجية او استخدام موارد المنظمات لأغراض شخصية او قضاء الوقت في أنشطة غير متعلقة بالعمل ومن المرجح أن يعمل الافراد المتسلطون على نحو أقل كفاءة، ويقومون بأخذ مزيداً من



الوقت اكثر من ما مخصص لهم ، مما يسبب شعورا لدى العاملين الاخرين ويجعلهم غير ملتزمين في اداء اعمالهم فضلاً عن جعلهم أكثر عرضة لمغادرة المنظمة . وعلى الرغم من المشاكل الخطيرة الناجمة عن الاستقواء في مكان العمل، الا ان المنظمات لديها صعوبة في التعامل مع هذا السوك الخطير . وذكر (Hutadjulu et al , 2017 : 3417) من المهم في ان تكون بيئة مكان العمل خالية من أي نوع من التمييز، بما في ذلك الاستقواء لأنه يخلق بيئة عمل سامة تجعل من هذا السلوك السلبي يفرض تكاليف مباشرة على كل من الأفراد والمنظمات ويمكن ان تنتوع اثار سلوك الاستقواء في مكان العمل من الانخفاض في إنتاجية الموظفين الى الاستقالة وترك العمل . فإذا استمر سلوك الاستقواء فإنه من الممكن أن يؤدي إلى انخفاض جودة أداء الموظف و يسبب الانهيار العقلي له . ومن آثار سلوك الاستقواء في مكان العمل قد تكون اثار بسيطة واسعة النطاق عن طريق أساليب العمل إلى العلاقات الشخصية كالسلوك العدواني ، والزوجية والصراع الأسري إلى المهنية او الوظيفية ، كالرضا الوظيفي ، دوران العمل ، الانسحاب من العمل، إلى التنظيمية كالإنتاجية والالتزام (Einarsen et al, 2003 :52) و اشار (Rasool et al , 2013 : 177) الى ان الاستقواء في مكان العمل يفرض آثارا ضارة ليس على الشخص المستهدف فقط وانما على منظمته عن طريق انخفاض كفاءة الموظفين ومن ثم يقلل في نهاية المطاف من كفاءة المنظمة من حيث الابتكار ، كما ان سلوك الاستقواء في مكان العمل يؤثر سلبا في مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين الموظفين ومنظمتهم مما يؤدي إلى نسبة أكبر من التغيب وتعزيز نوايا الموظفين في التحول الى منظمة اخرى .



#+

الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الاول: فحص واختبار اداة

القياس

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة

وتحليلها

المبحث الثالث : اختبار الفرضيات





الفصل الثالث : الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

لغرض استكمال متطلبات الجانب التطبيقي للدراسة, فقد استند الجانب التطبيقي للدراسة الحالية إلى ثلاث مباحث اساسية, ركز الاول على اختبار جودة اداة قياس الدراسة (الاستبانة) وهي بمثل الاجراء الاول لأية دراسة تحليلية لأنها تمثل المفصل الحيوي لصحة ودقة النتائج التي سوف يتم الحصول عليها. اذ اشتمل على اختبار الثبات البنائي وثبات الفقرات وكذلك الصدق الظاهري والصدق البنائي الاستكشافي. اما الثاني فاهتم بالوصف الاحصائي وهو الجانب الاساس والمهم الذي يستند اليه الباحث في معرفة مدى وممارسة ابعاد متغيرات الدراسة من لدن الافراد عينة الدراسة. وقد تناول الثالث تحليل التباين ومصفوفة الارتباط البسيط ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.



المبحث الاول : فحص واختبار اداة القياس

اولاً. الترميز وتوصيف أداة القياس

تتكون أداة الدراسة من جزأين اساسيين هما الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية، وكل جزء يتكون من عدة أبعاد فرعية والجدول (8) يقدم توضيحاً عن ترميز كل متغير وكل بعد وتحديد مصدر الحصول على أداة القياس وعدد الفقرات التي يتضمنها:

الجدول (8) ترميز وتوصيف اداة القياس

المصدر	الرمز	عدد العبارات	البعد الفرعي	المتغير
Einarsen et al ., 2009	workplace	6	1. الاستقواء المرتبط بالعمل	الاستقواء في مكان العمل Workplace Bullying
	personlity	6	2. الاستقواء المرتبط بالفرد	
	harming	9	3. الايذاء الجسدي	
Bashir et al ., 2012	subversion	5	1. التخريب	سلوكيات العمل السلبية Counterpodective Work Behaviors
	withdrawal	4	2. الانسحاب	
	stesling	4	3. السرقة	
	abuse	5	4. اساءة استخدام الوقت والموارد	
	bribery	5	5. الرشوة والفساد	

المصدر : من إعداد الباحث



ثانيا . اختبار اداة القياس

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة وتحديد مستوى الاستجابة الذي يحدده أفراد عينة الدراسة. وبسبب الأهمية التي تحتلها أداة القياس في أي دراسة فإن الأمر يستلزم حصول اليقين عند الباحث فيما يخص دقة البيانات وصحتها لأجراء الاختبارات المختلفة.

1- صدق الاستبانة

أ. الصدق الظاهري للاستبانة

عرض الباحث الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال ادارة الاعمال بلغ عددهم (14) محكماً وذلك للتأكد من صدقها الظاهري والملحق (2) يوضح اسماء المحكمين, بهدف معرفة آرائهم عن مدى وضوح كل عبارة من حيث مدى تعبيرها عن الظاهرة المراد دراستها وتصحيح ما ينبغي تصحيحه من العبارات مع اضافة او حذف ما يرى المحكم من عبارات في أي محور من المحاور. وفي ضوء الآراء التي اظهرها المحكمون قام الباحث باجراء التعديلات التي اتفق عليها (10) من المحكمين، وتعديل وصياغة بعض العبارات التي رأى المحكمون ضرورة إعادة صياغتها لتكون اكثر وضوحاً.

ب . التحقق من اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:-

تشكل هذه الخطوة نقطة اساسية لمعرفة نوع التوزيع الذي تتوزع به البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانة لمعدة لفحص مدى توافر متغيرات الدراسة في بيئة الفحص والاستكشاف فهي خطوة ضرورية توجه الباحث تجاه الاحصاءات الملائمة لتحليل بياناته فعندما يظهر توزيع البيانات طبيعياً ينبغي للباحث ان يستخدم ادوات الاحصاء المعلمي, اما في حالة ظهور اتباع البيانات للتوزيع غير الطبيعي يعني الزام الباحث باستخدام ادوات الاحصاء اللامعلمي, وما يشار اليه انه غالباً ما يفضل استخدام الاحصاءات المعلمية في اختبار الفرضيات والسبب يعود الى ان هذه الاحصاءات تتضمن خصائص مميزة على الاحصاءات اللامعلمية لاسيما في نطاق القوة الاحصائية وسهولة التنفيذ والتخمين (Pallant, 2007:210) .

ولغرض التحقق من ان العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي فان هناك اختباراً يمكن اعتماده هو اختبار معاملي الالتواء (Skewness) والتفطح (Kurtosis) في هذه الدراسة الحالية, وقد اعتمد الباحث على هذا الاختبار لإثبات صحة التوزيع الطبيعي للبيانات المسحوبة من المجتمع وبحسب كل بعد من ابعاد الدراسة.



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الاول فحص واختبار ادة القياس



وتفترض الدراسة الحالية ان بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي, ان قيمة الاختبارين لمعنوية توزيع البيانات يجب ان تكون بين القيمة العليا والدنيا ($1.96\pm$) فاذا كانت قيمها ضمن حدود التوزيع الطبيعي فأنا نرفض الفرضية التي تم افتراضها عن عدم اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي, ونقبل الافتراض المعاكس الذي يعني اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي وسيتم هذا الاختبار الاحصائي لمتغيري الدراسة الاستقواء في مكان العمل (الاستقواء المرتبط بالعمل, والاستقواء المرتبط بالفرد, والايذاء الجسدي) ومتغير سلوكيات العمل السلبية (التخريب, والانسحاب والسرقه, واساءة استخدام الوقت والمورد , والرشوة والفساد).

اولا:- اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الاستقواء في مكان العمل

يوضح الجدول (9) أن جميع قيم معاملي الالتواء والتفلطح الدنيا والعليا تقع بين حدود التوزيع الطبيعي البالغة ($1.96\pm$) وهذا يشير الى ان جميع فقرات متغير الاستقواء في مكان العمل تتبع التوزيع الطبيعي .

الجدول (9) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الاستقواء في مكان العمل

Kurtosis		Skewness		الفقرات
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	
.203	.755	.102	-1.064-	pw1
.203	-.964-	.102	.142	pw2
.203	-1.061-	.102	-.068-	pw3
.203	-1.154-	.102	.036	pw4
.203	-.412-	.102	-.689-	pw5
.203	-1.388-	.102	.054	Pw6
.203	-1.054-	.102	.126	pp1
.203	-.638-	.102	.764	pp2
.203	-.970-	.102	.477	pp3
.203	-.965-	.102	.285	pp4
.203	-.573-	.102	.589	pp5
.203	-1.118-	.102	.204	pp6
.203	-1.107-	.102	.361	ph1
.203	-.896-	.102	.280	ph2
.203	-.820-	.102	.304	ph3
.203	-.988-	.102	-.071-	ph4
.203	-.537-	.102	.252	ph5



.203	-.788-	.102	.404	ph6
.203	-.808-	.102	.489	ph7
.203	-.266-	.102	.570	ph8
.203	.969	.102	1.028	ph9

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v.25

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير سلوكيات العمل السلبية

يوضح الجدول (10) أن جميع قيم معاملي الالتواء والتقلطح الدنيا والعليا تقع بين حدود التوزيع الطبيعي البالغة (± 1.96) وهذا يشير الى ان جميع فقرات متغير سلوكيات العمل السلبية تتبع التوزيع الطبيعي .

الجدول (10) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير سلوكيات العمل السلبية

Kurtosis		Skewness		الفقرات
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	
.203	-1.196-	.102	.033	sub1
.203	-.944-	.102	.024	sub2
.203	-1.067-	.102	.215	sub3
.203	-.620-	.102	.529	sub4
.203	-.087-	.102	.643	sub5
.203	-.948-	.102	.286	wi1
.203	-1.096-	.102	.145	wi2
.203	-1.174-	.102	-.147-	wi3
.203	-1.080-	.102	.344	wi4
.203	.980	.102	1.172	st1
.203	-.592-	.102	.630	st2
.203	.263	.102	.892	st3
.203	-.683-	.102	.631	st4
.203	-1.077-	.102	-.214-	ab1
.203	-1.241-	.102	-.060-	ab2
.203	-.624-	.102	.451	ab3
.203	-.560-	.102	.550	ab4
.203	-.221-	.102	.777	ab5
.203	.150	.102	1.021	br1



.203	.101	.102	.828	br2
.203	-.372-	.102	.667	br3
.203	-.511-	.102	.583	br4
.203	-.515-	.102	.713	br5

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Spss v.25

2. الصدق البنائي للاستبانة

اولا . التحليل العاملي الاستكشافي

استخدم الباحث برنامج spss. V.25 لاجراء تحليل الصدق البنائي الاستكشافي (EFA) اذ يتعلق هذا التحليل بعملية تلخيص المتغيرات المتعددة في عدد اقل من المتغيرات بحيث يطلق عليها عوامل (Factors) بحيث يكون لكل عامل من هذه العوامل بعض او كل من هذه المتغيرات، فهو تحليل معقد متعدد الخطوات ذو طبيعة استكشافية، فهو يركز على اعطاء الحرية للفقرات للارتباط بالبعد الذي تتلائم معه، اذ تم استخدامه لمقياس الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية وذلك من اجل ان نستكشف بشكل صريح الابعاد التي تنطوي تحت هذه المقاييس، وهناك خمسة معايير ينبغي توافرها في نتيجة هذا التحليل (Field, 2005), وهي:

- 1- اختبار كفاية العينة ووجود علاقات الارتباط بين المتغيرات.
- 2- أن النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر تعطي دلالة أكبر عندما تزيد عن (0.60)
- 3- ألا تقل قيمة الجذر الكامن Eigen Value عن الواحد الصحيح.
- 4- زيادة تشبعات الفقرات Loading عن 0.30 حتى تكون ذات دلالة إحصائية .
- 5- الفقرات الجيدة ستحصل على تشبعات عابرة على العوامل الاخرى منخفضة (Cross-loading) (اقل من 0.30).



أ. مقياس الاستقواء في مكان العمل

لغرض التحقق من مدى ارتباط الفقرات بأبعادها في متغير الاستقواء في مكان العمل واستكشاف الأبعاد المكونة للمتغير الذي يضم 21 فقرة فاننا نحتاج استخدام التحليل العاملي الاستكشافي حتى نحدد الفقرات التي ستتطوي تحت هذا المقياس وما البعد الذي يحويها وتستبعد الفقرات التي لا تحقق الاعتبار الرابع والخامس المذكور آنفاً.

1. اختبار كفاية العينة ووجود علاقات الارتباط بين المتغيرات

ان عملية التحقق من كفاية عينة الدراسة المستخدمة للتحليل العاملي الاستكشافي فـان مقياس (KMO) (The Kaiser-Meyer-Olkin Measure) يعد أحد الخطوات المهمة في هذا التحليل. واحصائية (KMO) تتراوح بين (0-1) . والقيمة (0) تؤشر بان مجموع الارتباطات الجزئية اكبر من مجموع الارتباطات الكلية وهذا يبين بأن أنموذج الارتباط يكون منتشراً (وهنا يكون استخدام التحليل العاملي الاستكشافي غير ملائم). اما اذا كانت القيمة تقترب من (1) فان هذا يؤشر بان أنموذج الارتباطات متواتق والتحليل العاملي سيكون ذا مصداقية ويوصي (Kaiser, 1974) بان القيم المقبولة تكون اكبر من (0.50) والقيم التي تكون ادنى من هذه القيمة يعني على الباحث اما أن يجمع بيانات اكثر (زيادة حجم العينة) او يعيد التفكير بالمتغيرات المتضمنة في المقياس (Field, 2005).

وكما يظهر من الجدول (11) فان قيمة (KMO) هي اكبر من (0.50) والتي بلغت (0.909) والتي حسب تصنيف Kaiser تعد قيمة كبيرة جداً.

اما فيما يتعلق بوجود علاقات ارتباط بين المتغيرات فقد استخدم اختبار (Bartlett) الذي يختبر فرضية العدم (Null Hypothesis) والتي تشير إلى أن مصفوفة الارتباط هي مصفوفة وحدة (Identity Matrix) ، واذا مصفوفة الارتباط كانت مصفوفة وحدة فان هذا يعني بان كل معاملات الارتباط تساوي صفراً . لذلك نحن نريد هذا الاختبار يكون معنوياً. واختبار المعنوية سوف يخبرنا بان مصفوفة الارتباط هي ليست مصفوفة وحدة. وكما يظهر في الجدول فان اختبار (Bartlett) يشير الى وجود المعنوية (Field, 2005).



الجدول (11) اختبار كفاية العينة

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.909
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4868.939
	df	210
	Sig.	.000

المصدر: مخرجات برنامج spss.v.25

وهذه الفقرة تؤكد التحقق من المعيار الاول من معايير اختبار التحليل العاملي الاستكشافي.

2. طريقة المكونات الاساسية

ومن اجل التحقق من المعايير الاربعة المتبقية آنفاً فقد استخدمت طريقة المكونات الاساسية. ويوضح الجدول (12) نتائج التحليل العاملي وفق طريقة المكونات الأساسية التي تعد اكثر طرائق التحليل العاملي من حيث الدقة وشيوع الاستخدام.

الجدول (12) نتائج التحليل العاملي لمقياس الاستقواء في مكان العمل

عبارات المقياس			
العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الاول	
			أ- العامل الأول: الاستقواء المرتبط بالعمل
		.640	يؤثر حجب المعلومات على اداء عملي بشكل واضح .
		.686	عادة ما يتم تكلفي بأعمال دون مستوى قدراتي
		.488	لا يؤخذ برأيي فيما يخص عملي.
		.619	يتم تكلفي بمهام عمل ضمن وقت قصير لا يكفي لإدائه.
		.640	يخضع اداء عملي لرقابة شديدة من لدن الادارة



عبارات المقياس		
العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الاول
		242.
		تسلب الادارة حقوقي في التمتع بالإجازات المرضية والاعتيادية والعطل الرسمية .
		ب- العامل الثاني: الاستقواء المرتبط بالفرد
.437	.309	يتم تكليفي بأعمال تفوق طاقتي وقدراتي الجسمانية
	.739	دائما ما اتعرض للإهانة والسخرية من زملائي في العمل .
	.750	دائما ما يتم تكليفي بمهام عمل غير مفيدة .
	.761	عادة ما اتعرض للإشاعات والاكاذيب بهدف النيل مني
	.655	غالبا ما يتم تجاهلي واستبعادي عن اداء الاعمال التي تقع ضمن اختصاصي .
	.465	التدخل في حياتي الشخصية ينعكس سلبا على اداء عملي .
		ج- العامل الثالث: الايذاء الجسدي
.508		أواجه ضغوط جسدية تجبرني على عدم مواصلة عملي
.555		عملي منتقد دائما من الاخرين .
.581		عادة ما اتعرض لردود فعل عدائية بمجرد الاقتراب من بعض الافراد
.730		بيئة العمل تسودها تصرفات غير صحيحة (كالمزاح) .
.657		دائما ما يتم تلفيق ادعاءات كاذبة على شخصي
.633		اشعر بان هنالك تقصداً من أجل ازعاجي بشكل مستمر
.675		عادة ما اتعرض للصراخ بصوت عالٍ من قبل الاخرين.
.592		اتعرض لتصرفات وسلوكيات تخيفني باستمرار.



			عبارات المقياس
العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الاول	
208.			عادة ما يتم تهديدي بالإيذاء الجسدي .
1.21	1.69	7.53	الجذر الكامن:
7.00	7.44	45.65	النسبة المئوية للتباين المفسر%
60.09	53.09	45.65	النسبة المئوية التراكمية للتباين%

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي في برنامج SPSS v. 25

من الجدول (12) يظهر التحليل العاملي انه يمكن استكشاف ثلاثة ابعاد رئيسية من الفقرات الأصلية (21 فقرة) والتي يحتوي عليها مقياس الاستقواء في مكان العمل . وهذا الاستكشاف الحر مطابق لافتراضات الادبيات السابقة بخصوص أبعاد هذا المقياس. ولكن هنالك عدد من الفقرات سيتم استبعادها من المقياس الاصلي وهي :

- الفقرة 6 (تسلب الادارة حقوقي في التمتع بالإجازات المرضية والاعتيادية والعطل الرسمية) العامل الاول (الاستقواء المرتبط بالعمل) : تم استبعاد هذه الفقرة لان تشبعاتها Loading تقل عن 0.30 وهذا لا يتفق مع المعيار الرابع في التحليل العاملي الاستكشافي.
- الفقرة 1 (يتم تكليفي بأعمال تفوق طاقتي وقدراتي الجسمانية) العامل الثاني (الاستقواء المرتبط بالفرد) : تم استبعاد هذه الفقرة لان لها تشبع عابر (Cross-loading) على عامل اخر (العامل الثالث في بعد الايذاء الجسدي) (اكبر من 0.30) وهذا لا يتفق مع المعيار الخامس في التحليل العاملي الاستكشافي.
- الفقرة 9 (عادة ما يتم تهديدي بالإيذاء الجسدي) العامل الثالث (في بعد الايذاء الجسدي) : تم استبعاد هذه الفقرة لان تشبعاتها Loading تقل عن 0.30 وهذا لا يتفق مع المعيار الرابع في التحليل العاملي الاستكشافي.

وفي ضوء ما تقدم فان مقياس الاستقواء في مكان العمل اصبح يتكون من (18) فقرة فقط بعد استبعاد ثلاث فقرات من المقياس لعدم مطابقتها لنتائج التحليل العاملي الاستكشافي وهذه النتيجة ستسري على باقي الاختبارات الاحصائية اللاحقة في هذه الدراسة.



ب . مقياس سلوكيات العمل السلبية

وبالأسلوب المتبع نفسه مع مقياس الاستقواء في العمل فان الاستكشاف الصريح للابعاد التي تنطوي تحت مقياس سلوكيات العمل السلبية الذي يضم 23 فقرة يحتاج الى استخدام التحليل العاملي الاستكشافي حتى نحدد الفقرات التي ستنطوي تحت هذا المقياس وما البعد الذي يحويها وتستبعد الفقرات التي لا تحقق المعيار الرابع والخامس من اعتبارات الصدق البنائي الاستكشافي.

1. كفاية العينة ووجود علاقات الارتباط بين المتغيرات

استخدم ايضا مقياس (KMO) (The Kaiser-Meyer-Olkin Measure) للتحقق من كفاية عينة الدراسة لاستخدام التحليل العاملي الاستكشافي. ويظهر الجدول (13) بان قيمة (KMO) هي اكبر من (0.50) والتي بلغت (0.912) والتي حسب تصنيف Kaiser تعد قيمة كبيرة جداً. اما فيما يتعلق بوجود علاقات ارتباط بين المتغيرات فقد استخدم ايضا اختبار (Bartlett) وكما يظهر في الجدول (13) فان اختبار (Bartlett) يشير الى وجود المعنوية (Field, 2005). وهذا يؤشر وجود العلاقة بين ابعاد المقياس.

الجدول (13) اختبار كفاية العينة

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.912
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9145.922
	df	253
	Sig.	.000

المصدر: مخرجات برنامج spss. V. 25

وهذه الفقرة تؤكد التحقق من المعيار الاول من معايير اختبار التحليل العاملي الاستكشافي فيما يخص مقياس سلوكيات العمل السلبية.

2. طريقة المكونات الاساسية

استخدمت طريقة المكونات الاساسية من اجل التحقق من المعايير الاربعة المتبقية للتأكد من الصدق البنائي الاستكشافي لمقياس سلوكيات العمل السلبية. ويوضح الجدول (14) نتائج التحليل العاملي وفق طريقة المكونات الأساسية.



الجدول (14) نتائج التحليل العاملي لمقياس سلوكيات العمل السلبية

تشبعات العوامل					عبارات المقياس
العامل الخامس	العامل الرابع	العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الاول	
					أ- العامل الأول: التخريب
				.768	لا يحرصون في المحافظة على المال العام
				.763	يسينون استخدام الاجهزة والمعدات الحديثة
				.787	لا يهتمون بنظافة المنظمة ويلقون النفايات عمدا في غير اماكنها المخصصة
				.818	يهدرون عمدا الموارد واللوازم التنظيمية .
				.760	يتعمدون الضرر بمعدات وملكية المنظمة
					ب- العامل الثاني: الانسحاب
			.723		يتأخرون عن العمل دون اذن مسبق .
			.784		يتمارضون منعا للقدوم الى العمل .
			.806		يتجاوزن وقت الاستراحة المخصص لهم
			.501		لا يلتزمون بساعات العمل الرسمي ويغادرون العمل قبل الموعد المقرر .
					ج- العامل الثالث: السرقة
		.771			يسرقون شيئا ما يعود الى المنظمة .
		.594			يستخدمون الادوات واللوازم المكتبية لأغراضهم الخاصة
		.563			يأخذون الاموال من المنظمة دون حق قانوني بالحصول عليها.
		.379			يقومون بسرقة شيء يعود الى شخص اخر في العمل .
					د- العامل الرابع: اساءة استخدام الوقت والموارد



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الاول فحص واختبار ادة القياس



تشبعات العوامل					عبارات المقياس
العامل الخامس	العامل الرابع	العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الاول	
	.576				ينجزون اعمالهم الشخصية أثناء اوقات العمل .
	.687				استخدام اوقات اطول لتناول الغداء / والصلاة .
	.648				يستخدمون الموارد التنظيمية غير مسموح بها لأغراض شخصية.
	.493				يستخدمون هاتف المنظمة في اجراء مكالمات شخصيه طويلة .
	.638				يستخدمون جهاز الحاسوب للتسلية والألعاب بدلاً من انجاز العمل .
					هـ- العامل الخامس: الرشوة والفساد
.780					يستخدمون الصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل اجبار المواطن على دفع الرشوة .
.813					يتعمدون تأخير الأعمال من اجل الحصول على الرشوة.
.617					يتجاهلون معايير وقيم واخلاقيات العمل في انجاز بعض الاعمال .
.681					يحصلون على مكاسب مالية كبيرة تتجاوز مسؤولياتهم وصلاحياتهم الرسمية الممنوحة .
.578					يقومون بمحاباة الاقارب والاشخاص الذين يدفعون الرشوة .
1.19	1.28	1.47	2.12	10.31	الجذر الكامن:
4.97	5.18	6.41	9.25	44.28	النسبة المئوية للتباين المفسر%
70.64	65.67	60.49	54.08	44.28	النسبة المئوية التراكمية للتباين%

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي في برنامج SPSS V.25



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الاول فحص واختبار اداة القياس



من الجدول (14) يشير التحليل العاملي إلى انه يمكن استكشاف خمسة ابعاد اساسية من الفقرات الأصلية (23 فقرة) والتي يتضمنها مقياس سلوكيات العمل السلبية. وهذا الاستكشاف الحر مطابق لافتراضات الادبيات السابقة بخصوص ابعاد هذا المقياس.

ثالثا . اتساق وثبات الاداة

1. الثبات البنائي للاستبانة

استخدم الباحث الثبات البنائي (كرونباخ الفا) للاستبانة وقد تم حساب معامل الثبات للاداة باستخدام معامل ارتباط الفا كرونباخ الموضح في الجدول (15) :

الجدول (15) معاملات الثبات لاستبانة الدراسة

المتغير	كرونباخ الفا للمتغير	البعد	معامل كرونباخ الفا لكل بعد
الاستقواء في مكان العمل	0.795	1. الاستقواء المرتبط بالعمل	0.645
		2. الاستقواء المرتبط بالفرد	0.817
		3. الايذاء الجسدي	0.869
سلوكيات العمل السلبية	0.866	1. التخريب	0.906
		2. الانسحاب	0.832
		3. السرقة	0.708
		4. اساءة استخدام الوقت والموارد	0.852
		5. الرشوة والفساد	0.880

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

ونلاحظ من الجدول (15) أن قيم معامل كرونباخ الفا قد تراوحت بين (0.64-0.90) وهي مقبولة إحصائيا في البحوث الإدارية والسلوكية لان قيمتها اكبر (0.60) والتي تدل على ان الاداة تتصف بالاتساق والثبات الداخلي .



2. ثبات فقرات الاستبانة

ان عملية التأكد من ثبات فقرات الاستبانة تستلزم من الباحث القيام باستخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات مع البعد والمتغير الذي تنتمي اليه (Construct-items correlations). ووفقاً لرأي (Chin, 1998) فان معامل الارتباط بين الفقرة والمتغير او البعد الذي تنتمي اليه يجب ان لا يقل (0.60). والجدول (16) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات والبعد او المتغير الذي تنتمي اليه.

الجدول (16) الارتباط بين الفقرات وكل من المتغير الاساس والابعد

المتغير	البعد الفرعي	الفقرات	ارتباط الفقرات بالمتغير	ارتباط الفقرات بالبعد
	1- الاستقواء المرتبط بالعمل	pw1	0.623	0.681
		pw2	0.701	0.793
		pw3	0.637	0.897
		pw4	0.659	0.618
		pw5	0.739	0.937
		تم حذفها بالتحليل العاملي		
الاستقواء في مكان العمل	2- الاستقواء المرتبط بالفرد	pp2	0.665	0.652
		pp3	0.785	0.629
		pp4	0.733	0.697
		pp5	0.766	0.676
		pp6	0.784	0.614
				تم حذفها بالتحليل العاملي
	3- الايذاء الجسدي	ph1	0.614	0.672
		ph2	0.675	0.666
		ph3	0.642	0.636
		ph4	0.674	0.680
		ph5	0.617	0.738
		ph6	0.793	0.762
		ph7	0.640	0.874
		ph8	0.663	0.815
		تم حذفها بالتحليل العاملي		
	1- التخريب	sub1	0.733	0.880
		sub2	0.750	0.857
		sub3	0.771	0.834
		sub4	0.753	0.869
		sub5	0.752	0.832



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الاول فحص واختبار اداة القياس



0.722	0.722	wi1	2- الانسحاب	سلوكيات العمل السلبية
0.766	0.687	wi2		
0.751	0.683	wi3		
0.832	0.734	wi4		
0.872	0.699	st1	3- السرقة	
0.831	0.732	st2		
0.870	0.768	st3		
0.822	0.737	st4		
0.781	0.625	ab1	4- اساءة استخدام الوقت والمورد	
0.825	0.719	ab2		
0.822	0.789	ab3		
0.881	0.712	ab4		
0.733	0.781	ab5		
0.828	0.732	br1	5- الرشوة والفساد	
0.895	0.784	br2		
0.827	0.755	br3		
0.848	0.775	br4		
0.823	0.727	br5		

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج SPSS.V.25

وفي ضوء البيانات الظاهرة في الجدول (16) نلاحظ بان جميع معاملات الارتباط سواء بين الفقرات والمتغير الاساس او الفقرات والابعاد الفرعية لم تقل عن (0.60) وهذا يؤكد ثبات الفقرات بالنسبة لمقياس الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية.



المبحث الثاني : الوصف الاحصائي لنتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

يختص هذا المبحث بالوصف الاحصائي لنتائج الدراسة فضلا عن تحليل وتفسير هذه النتائج. ويتضمن هذا المبحث جزأين، الاول يهتم بمتغير الاستقواء في مكان العمل بأبعاده الثلاثة (الاستقواء المرتبط بالعمل، والاستقواء المرتبط بالفرد، والايذاء الجسدي) والآخر يتعلق بسلوكيات العمل السلبية بأبعاده الخمس (التخريب، والانسحاب، والسرقه، وسوء استخدام الوقت والموارد، والرشوة والفساد). وشمل كلا الجانبين عرضاً للمتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة وانحرافاتهما المعيارية واقصى اجابة وادنى اجابة ومستوى الاجابة والاهمية النسبية. وقد تم تحديد مستوى الاستجابات في ضوء المتوسطات الحسابية عن طريق تحديد انتمائها لاي فئة. ولان استبانة الدراسة تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (اتفق بشدة - لا اتفق بشدة) فان هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية. وتحدد الفئة من خلال ايجاد طول المدى (4) $5-1 =$ ، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5) $(4 \setminus 5 = 0.80)$. وبعد ذلك يضاف (0.80) الى الحد الادنى للمقياس (1) او يطرح من الحد الاعلى للمقياس (5)، وتكون الفئات كما في جدول (17) كالآتي: (Deooberry , 2004 , 15) .

الجدول (17) تصنيف فئات الوصف الاحصائي

المستوى	الفئات	تسلسل الفئة
منخفض جدا	1.80 - 1	1
منخفض	2.60 - 1.81	2
معتدل	3.40 - 2.61	3
مرتفع	4.20 - 3.41	4
مرتفع جداً	5.00 - 4.21	5

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصدر المذكور انفا



اولا : الاستقواء في مكان العمل

يشتمل مقياس الاستقواء في مكان العمل على ثلاثة أبعاد رئيسية وكالاتي:

1. بعد الاستقواء المرتبط بالعمل:

يشير جدول (18) الى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وادنى واقصى اجابة ومستوى الاجابة والاهمية النسبية لاستجابات الافراد عينة الدراسة اتجاه بعد الاستقواء المرتبط بالعمل. اذ نلاحظ في هذا الجدول أن الفقرة (1) , (يؤثر حجب المعلومات على اداء عملي بشكل واضح) , قد حصلت على اعلى المتوسطات الحسابية فقد بلغ (3.93) وبانحراف معياري (1.003) يبين تناسب وتنغم اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة "مرتفع". في حين حصلت الفقرة (2) , (عادة ما يتم تكلفي بأعمال دون مستوى قدراتي) , على ادنى المتوسطات الحسابية بلغ (2.97) وبانحراف معياري بلغ (1.183) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة "معتدل".

ووفقاً لما تقدم، فان المعدل العام لبعء الاستقواء المرتبط بالعمل بلغ (3.31) وبانحراف معياري عام بلغ (0.784). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير الاستقواء في مكان العمل في التسلسل (1). وكانت ادنى الاجابات لل فقرات بين 1 واقصى الاجابات بين 5.

الجدول (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية

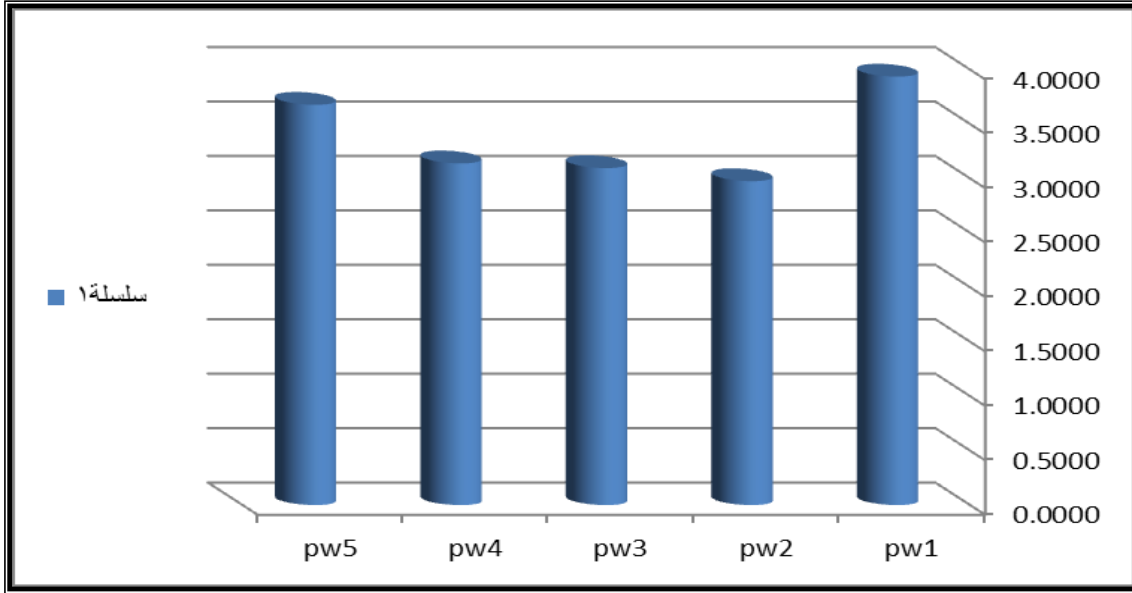
لبعد الاستقواء المرتبط بالعمل (n= 576)

ت	العبارة	M	S.D.	ادنى اجابة	اقصى اجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	يؤثر حجب المعلومات على اداء عملي بشكل واضح .	3.93	1.003	1.00	5.00	مرتفع	1
2	عادة ما يتم تكلفي بأعمال دون مستوى قدراتي .	2.97	1.183	1.00	5.00	معتدل	5
3	لا يؤخذ برأيي فيما يخص عملي.	3.09	1.221	1.00	5.00	معتدل	4
4	يتم تكلفي بمهام عمل ضمن وقت قصير لا يكفي لإدائه.	3.13	1.232	1.00	5.00	معتدل	3
5	يخضع اداء عملي لرقابة شديدة من قبل الادارة .	3.67	1.192	1.00	5.00	مرتفع	2
6	تم استبعاد هذه الفقرة عن طريق التحليل العاملي الاستكشافي						
	المعدل العام	3.31	.784			معتدل	1

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25



والشكل (11) يعطي صورة واضحة عن مستوى اهتمام عين الدراسة عن فقرات بعد الاستقواء المرتبط بالعمل



الشكل (11) تمثيل فقرات بعد الاستقواء المرتبط بالعمل

2. بعد الاستقواء المرتبط بالفرد

يبين الجدول (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية لاستجابات عينة الدراسة اتجاه بعد الاستقواء المرتبط بالفرد. اذ يشير هذا الجدول الى ان الفقرة (6) , (التدخل في حياتي الشخصية ينعكس سلبا على اداء عملي) , على اعلى المتوسطات الحسابية بلغ (2.87) وبانحراف معياري (1.323) يبين انسجام اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة "معتدل" . من جانب اخر حصلت الفقرة (2) , (دائما ما اتعرض للإهانة والسخرية من زملائي في العمل) , على ادنى المتوسطات الحسابية بلغ (2.26) وبانحراف معياري بلغ (1.327) يؤكد انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة "منخفض".

وفي ضوء ما جاء آنفاً ، فان المعدل العام لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد بلغ (2.67) وبانحراف معياري بلغ (0.912). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير الاستقواء في مكان العمل في التسلسل (2) . وكانت ادنى الاجابات للفقرات 1 واقصى الاجابات 5.



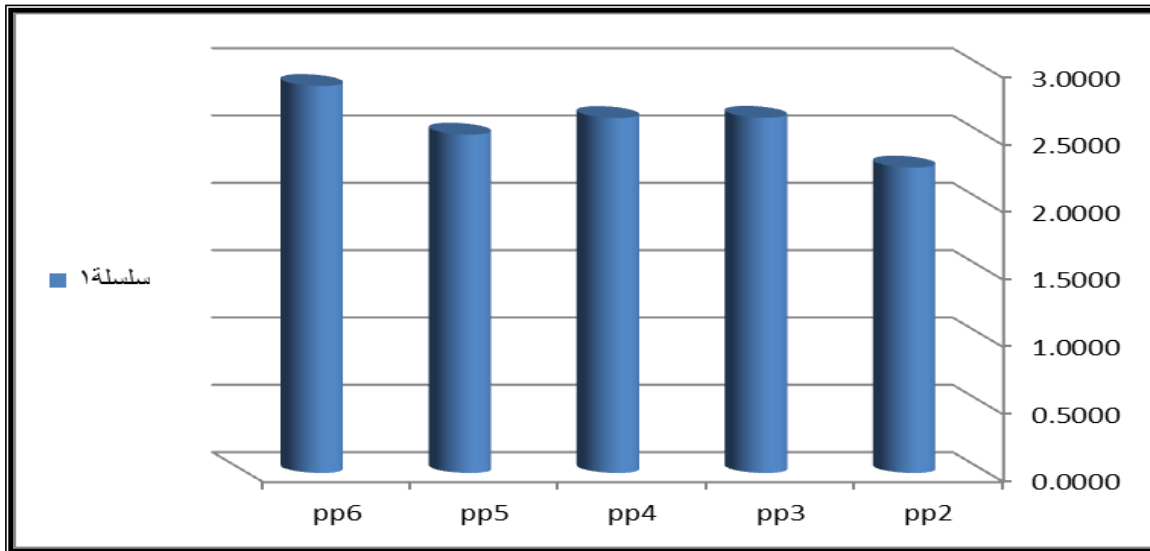
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج

الجدول (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية
لبعد الاستقواء المرتبط بالفرد (n= 576)

ت	العبارة	M	S.D.	ادنى اجابة	اقصى اجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	تم استبعاد هذه الفقرة من خلال التحليل العاملي الاستكشافي						
2	دائما ما اتعرض للإهانة والسخرية من زملائي في العمل	2.26	1.327	1.00	5.00	منخفض	5
3	دائما ما يتم تكليفي بمهام عمل غير مفيدة .	2.63	1.318	1.00	5.00	معتدل	3
4	عادة ما اتعرض للإشاعات والاكاذيب بهدف النيل مني .	2.63	1.237	1.00	5.00	معتدل	2
5	غالبا ما يتم تجاهلي واستبعادي عن اداء الاعمال التي تقع ضمن اختصاصي .	2.51	1.185	1.00	5.00	معتدل	4
6	التدخل في حياتي الشخصية ينعكس سلبا على اداء عملي .	2.87	1.323	1.00	5.00	معتدل	1
2	المعدل العام	2.67	.912			معتدل	

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

كما يوضح الشكل (12) تمثيل المتوسط الموزون ل فقرات بعد الاستقواء المرتبط بالفرد



الشكل (12) تمثيل فقرات بعد الاستقواء المرتبط بالفرد



3. الايذاء الجسدي

يظهر الجدول (20) البيانات الخاصة بالوصف الاحصائي لبعد الايذاء الجسدي ضمن مقياس الاستقواء في مكان العمل. اذ يظهر هذا الجدول أن الفقرة (4) , (بيئة العمل تسودها تصرفات غير صحيحة (كالمزاح)) . قد حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية بلغ (3.07) وبتناحراف معياري (1.236) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة، وضمن مستوى اجابة "معتدل". في حين حصلت الفقرة (8) , (اتعرض لتصرفات وسلوكيات تخيفني باستمرار) . على ادنى المتوسطات الحسابية بلغ (2.38) وبتناحراف معياري بلغ (1.087) يبين انسجام وتناغم اجابات الافراد عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة وضمن مستوى اجابة "منخفض".

ووفقاً لما تقدم، فإن المعدل العام لبعد الايذاء الجسدي بلغ (2.60) وبتناحراف معياري بلغ (0.821). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير الاستقواء في مكان العمل في التسلسل (3). وكانت ادنى الاجابات لل فقرات 1 واقصى الاجابات

الجدول (20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية

لبعد الايذاء الجسدي (n= 576)

ت	العبارة	M	S.D.	ادنى اجابة	اقصى اجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	أواجه ضغوط جسدية تجبرني على عدم مواصلة عملي .	2.76	1.331	1.00	5.00	معتدل	2
2	عملي منتقد دائماً من الاخرين	2.73	1.226	1.00	5.00	معتدل	3
3	عادة ما اتعرض لردود فعل عدائية بمجرد الاقتراب من بعض الافراد .	2.67	1.190	1.00	5.00	معتدل	4
4	بيئة العمل تسودها تصرفات غير صحيحة (كالمزاح) .	3.07	1.236	1.00	5.00	معتدل	1
5	دائماً ما يتم تلفيق ادعاءات كاذبة على شخصي .	2.65	1.104	1.00	5.00	معتدل	5
6	اشعر بان هنالك تقصداً من اجل ازعاجي بشكل مستمر .	2.63	1.184	1.00	5.00	معتدل	6
7	عادة ما اتعرض للصراخ بصوت عالي من الاخرين.	2.63	1.258	1.00	5.00	معتدل	7
8	اتعرض لتصرفات وسلوكيات تخيفني باستمرار.	2.38	1.087	1.00	5.00	منخفض	8
9	تم استبعاد هذه الفقرة عن طريق التحليل العائلي الاستكشافي						
	المعدل العام	2.60	.821			معتدل	3

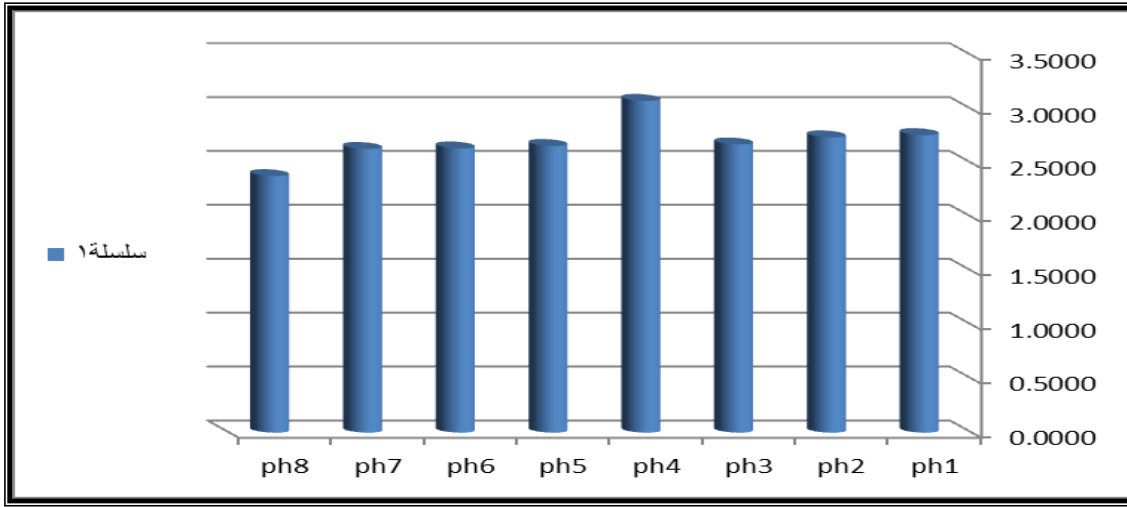
المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج



والشكل (13) يبين متوسطات فقرات بعد الايذاء الجسدي ضمن متغير الاستقواء في مكان العمل



الشكل (13) تمثيل فقرات بعد الايذاء الجسدي

ويشير الجدول (21) الى مخلص الابعاد لمتغير الاستقواء في مكان العمل وكذلك المعدل العام للمتغير فيما يخص المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاجابة والاهمية النسبية وكما يأتي :

الجدول (21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية النسبية للأبعاد الرئيسية لمتغير الاستقواء في مكان العمل (n=576)

الاهمية النسبية	درجة الاجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرئيسي
1	معتدل	.784	3.31	الاستقواء المرتبط بالعمل
2	معتدل	0.912	2.67	الاستقواء المرتبط بالفرد
3	معتدل	0.821	2.60	الايذاء الجسدي
	معتدل	.715	2.87	المعدل العام لمتغير الاستقواء في مكان العمل

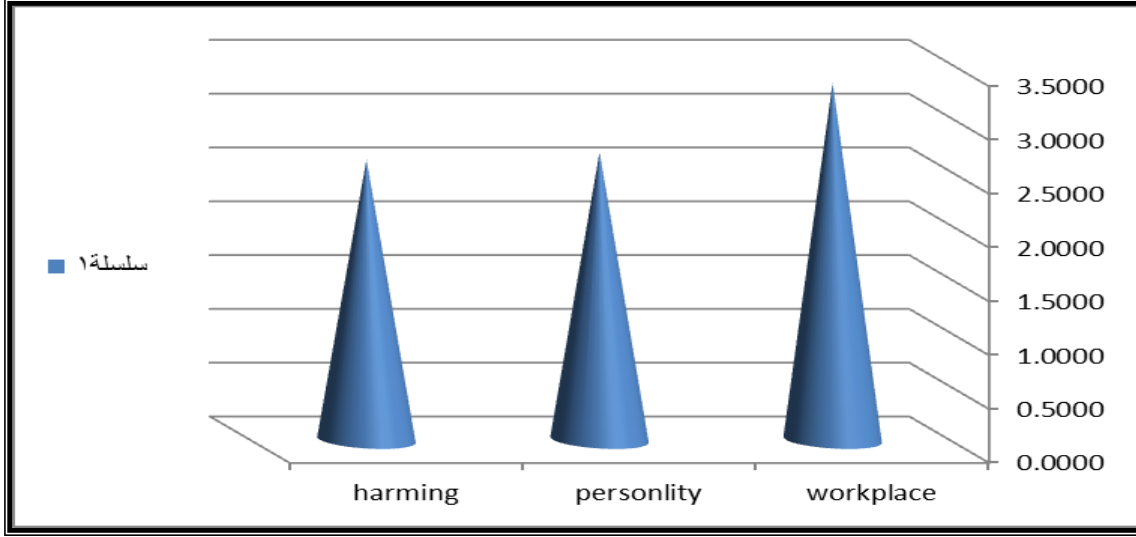
المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج



ونلاحظ عن طريق عرض بيانات الجدول (21) أن بعد الاستقواء المرتبط بالعمل قد حصل على المرتبة الاولى بدرجة الاهمية النسبية في ضوء اجابات عينة الدراسة اما اقل بعد فقد كان من نصيب بعد الايذاء الجسدي, كما يبين ذلك شكل (14)



الشكل (14) تمثيل ابعاد متغير الاستقواء في مكان العمل

ثانياً. سلوكيات العمل السلبية

يتضمن مقياس سلوكيات العمل السلبية خمسة ابعاد رئيسية وكما يأتي :

1. التخريب

يعرض الجدول (22) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وادنى واقصى اجابة ومستوى الاجابة والاهمية النسبية لأجابات عينة الدراسة اتجاه بعد التخريب ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية. اذ نلاحظ في هذا الجدول بان الفقرة (1) , (لا يحرصون في المحافظة على المال العام) . قد حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية فقد بلغ (2.95) وبانحراف معياري (1.293) يبين تناسق وتناغم اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة "معتدل". في حين حصلت الفقرة (5) , (يعتمدون الضرر بمعدات وملكية المنظمة) . على ادنى المتوسطات الحسابية بلغ (2.32) وبانحراف معياري بلغ (1.052) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة "منخفض".

ووفقاً لما تقدم، فان المعدل العام لبعء التخريب بلغ (2.65) وبانحراف معياري عام بلغ (1.008). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج



مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير سلوكيات العمل السلبية في التسلسل (3). وكانت ادنى الاجابات لل فقرات 1 و اقصى الاجابات ضمن فئة 5.

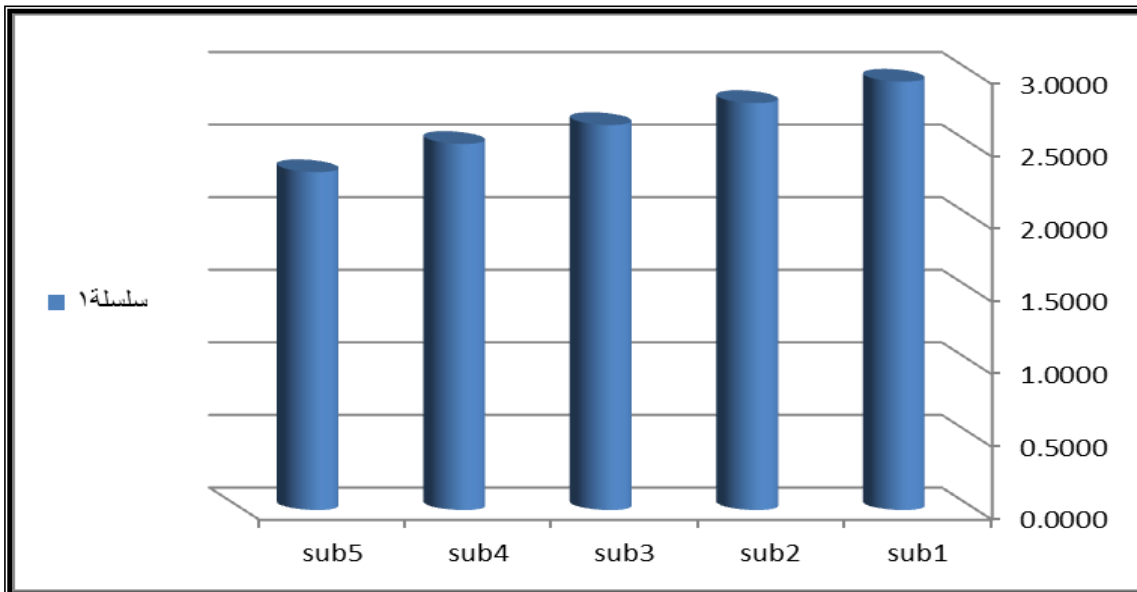
الجدول (22) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية

لبعد التخريب (n= 576)

ت	العبارة	M	S.D.	ادنى اجابة	اقصى اجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	لا يحرصون في المحافظة على المال العام .	2.95	1.293	1.00	5.00	معتدل	1
2	يسينون استخدام الاجهزة والمعدات الحديثة	2.80	1.157	1.00	5.00	معتدل	2
3	لا يهتمون بنظافة المنظمة ويلقون النفايات عمدا في غير اماكنها المخصصة .	2.65	1.200	1.00	5.00	معتدل	3
3	يهدرون عمدا الموارد واللوازم التنظيمية .	2.52	1.199	1.00	5.00	معتدل	4
5	يتعمدون الضرر بمعدات وملكية المنظمة .	2.32	1.052	1.00	5.00	منخفض	5
3	المعدل العام	2.65	1.008			معتدل	

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

والشكل (15) الآتي يوضح متوسط اجابات العينة عن فقرات بعد التخريب



الشكل (15) تمثيل فقرات بعد التخريب ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية



2. الانسحاب

يبين الجدول (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية لاستجابات عينة الدراسة اتجاه بعد الانسحاب, إذ يشير هذا الجدول الى ان الفقرة (3) , (يتجاوزن وقت الاستراحة المخصص لهم) . قد حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية بلغت (3.07) وبانحراف معياري (1.276) يبين انسجام اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة "معتدل" . من جانب اخر حصلت الفقرة (4) , (لا يلتزمون بساعات العمل الرسمي ويغادرون العمل قبل الموعد المقرر) على ادنى المتوسطات الحسابية بلغ (2.64) وبانحراف معياري بلغ (1.290) يؤكد انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة "معتدل". وفي ضوء ما تقدم آنفاً ، فان المعدل العام لبعده الانسحاب بلغ (2.81) وبانحراف معياري بلغ (1.035). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير سلوكيات العمل السلبية في التسلسل (1). وكانت ادنى الاجابات لل فقرات 1 و اقصى الاجابات ضمن فئة 5.

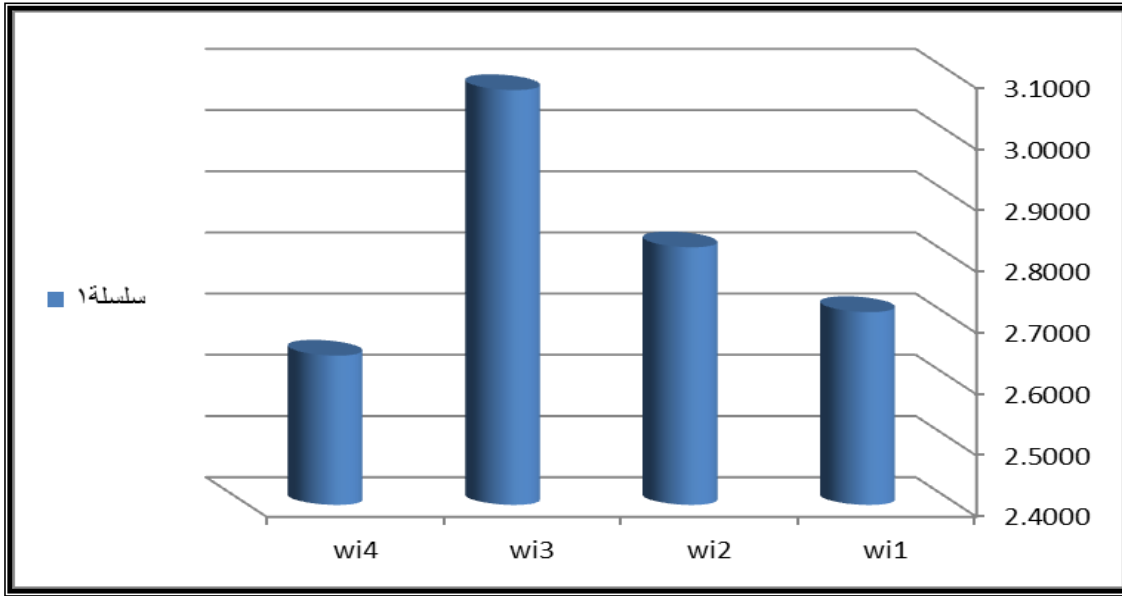
الجدول (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية

لبعد الانسحاب (n= 576)

ت	العبرة	M	S.D.	ادنى اجابة	اقصى اجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	يتأخرون عن العمل دون اذن مسبق .	2.71	1.243	1	5	معتدل	3
2	يتمارضون منعا للقدوم الى العمل .	2.82	1.272	1	5	معتدل	2
3	يتجاوزن وقت الاستراحة المخصص لهم .	3.07	1.276	1	5	معتدل	1
4	لا يلتزمون بساعات العمل الرسمي ويغادرون العمل قبل الموعد المقرر .	2.64	1.290	1	5	معتدل	4
1	المعدل العام	2.81	1.035			معتدل	1

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

ويقدم الشكل (16) تفصيلا عن الاجابات عن فقرات بعد الانسحاب ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية



الشكل (16) تمثيل فقرات بعد الاتسحاب ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية

3. السرقة

يظهر الجدول (24) البيانات الخاصة بالوصف الاحصائي لبعد السرقة ضمن مقياس سلوكيات العمل السلبية. اذ يظهر هذا الجدول بان الفقرة (4) , (يقومون بسرقة شيء يعود الى شخص آخر في العمل) . قد حصلت على اعلى المتوسطات الحسابية بلغت (2.33) وبانحراف معياري (1.229) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة، وضمن مستوى اجابة "منخفض". في حين حصلت الفقرة (1) , (يسرقون شيء ما يعود الى المنظمة) على ادنى المتوسطات الحسابية بلغت (2.00) وبانحراف معياري بلغ (1.064) يبين انسجام وتناغم اجابات الافراد عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة وضمن مستوى اجابة "منخفض".

ووفقاً لما تقدم، فان المعدل العام لبعد السرقة بلغ (2.20) وبانحراف معياري بلغ (0.919). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "منخفض" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير سلوكيات العمل السلبية في التسلسل (4). وكانت ادنى الاجابات للفقرات 1 واقصى الاجابات ضمن فئة 5.



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج

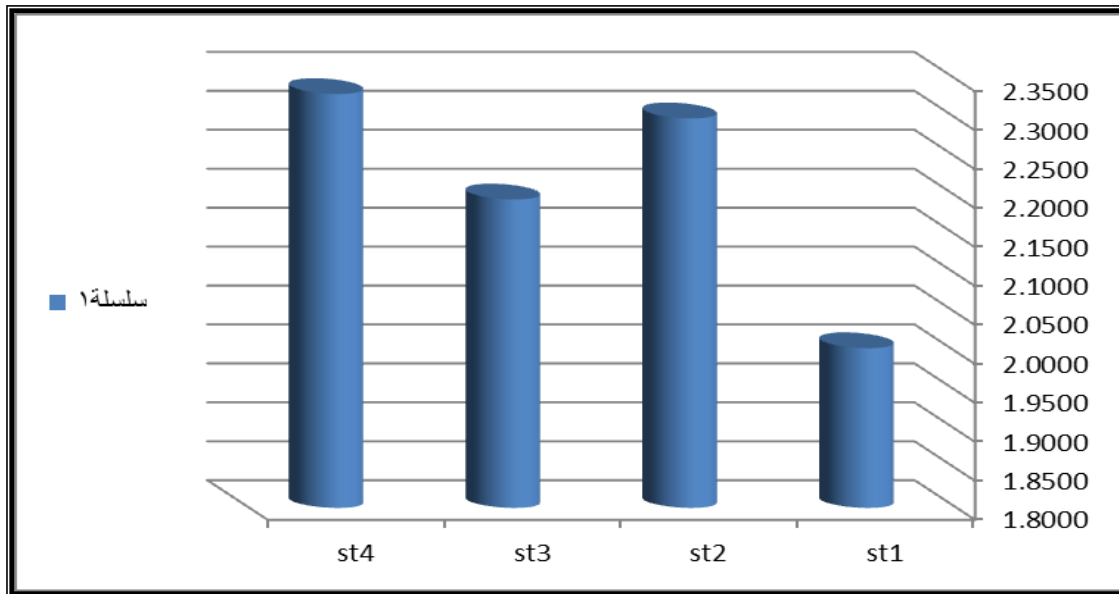


الجدول (24) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية
لبعد السرقة (n= 576)

ت	العبارة	M	S.D.	الاجابة الاجابة	الاجابة الاجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	يسرقون شيئاً ما يعود الى المنظمة .	2.00	1.064	1	5	منخفض	4
2	يستخدمون الادوات واللوازم المكتبية لأغراضهم الخاصة	2.30	1.139	1	5	منخفض	2
3	يأخذون الاموال من المنظمة دون حق قانوني بالحصول عليها .	2.19	1.075	1	5	منخفض	3
4	يقومون بسرقة شيء يعود الى شخص اخر في العمل .	2.33	1.229	1	5	منخفض	1
4	المعدل العام	2.20	.919			منخفض	4

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

ويقدم الشكل (17) تفصيلاً عن الاجابات عن فقرات بعد السرقة ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية



الشكل (17) تمثيل فقرات بعد السرقة ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية



4. اساءة استخدام الوقت والموارد

يظهر الجدول (25) البيانات الخاصة بالوصف الاحصائي لبعء اساءة استخدام الوقت والموارد. اذ يشير هذا الجدول إلى أن الفقرة (2) , (استخدام اوقات اطول لتناول الغداء / والصلاة) . قد حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية بلغت (3.12) وبانحراف معياري بلغ (1.351) يبين تناسق اجابات الافراد عينة الدراسة، وضمن مستوى اجابة "معتدل". ففي حين حصلت الفقرة (5) , (يستخدمون جهاز الحاسوب للتسلية والألعاب بدلاً من انجاز العمل) على ادنى المتوسطات الحسابية بلغت (2.32) وبانحراف معياري بلغ (1.196) يبين انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة وضمن مستوى اجابة "منخفض".

ووفقاً لما تقدم، فإن المعدل العام لبعء اساءة استخدام الوقت والموارد بلغ (2.67) وبانحراف معياري بلغ (0.966). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "معتدل" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير سلوكيات العمل السلبية في التسلسل (2). وكانت ادنى الاجابات لل فقرات 1 واقصى الاجابات ضمن فئة 5.

الجدول (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية لبعء اساءة استخدام الوقت والموارد (n= 576)

ت	العبارة	M	S.D.	ادنى اجابة	اقصى اجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	ينجزون اعمالهم الشخصية أثناء اوقات العمل .	3.01	1.202	1	5	معتدل	2
2	استخدام اوقات اطول لتناول الغداء / والصلاة .	3.12	1.351	1	5	معتدل	1
3	يستخدمون الموارد التنظيمية غير مسموح بها لأغراض شخصية.	2.54	1.147	1	5	معتدل	3
4	يستخدمون هاتف المنظمة في اجراء مكالمات شخصية طويلة	2.38	1.188	1	5	منخفض	4
5	يستخدمون جهاز الحاسوب للتسلية والألعاب بدلاً من انجاز العمل .	2.32	1.196	1	5	منخفض	5
	المعدل العام	2.67	.966			معتدل	2

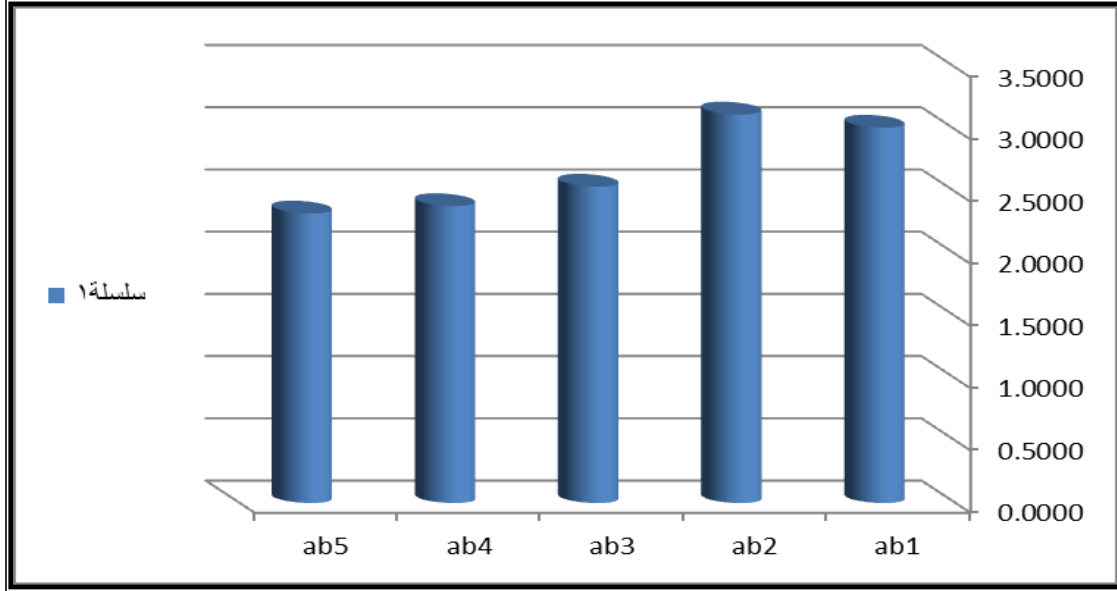
المصدر: من أعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج



ويوضح الشكل (18) مدى تمثيل فقرات بعد اساءة استخدام الوقت والمورد ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية



الشكل (18) تمثيل فقرات بعد اساءة استخدام الوقت والمورد ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية

5. الرشوة والفساد

يبين الجدول (26) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية النسبية لاستجابات عينة الدراسة اتجاه بعد الرشوة والفساد. اذ يشير هذا الجدول الى أن الفقرة (5) , (يقومون بمحابة الاقارب والاشخاص الذين يدفعون الرشوة) قد حصلت على اعلى المتوسطات الحسابية بلغت (2.29) وبانحراف معياري بلغ (1.253) الذي يبين انسجام اجابات عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، وضمن مستوى اجابة "منخفض". من جانب اخر حصلت الفقرة (2) (يتعمدون تأخير الأعمال من اجل الحصول على الرشوة) على أدنى المتوسطات الحسابية بلغت (2.02) وبانحراف معياري بلغ (0.999) يؤكد انسجام اجابات الافراد عينة الدراسة وضمن مستوى اجابة "منخفض".

وفي ضوء ما جاء آنفاً ، فان المعدل العام لبعء الرشوة والفساد بلغ (2.19) وبانحراف معياري بلغ (0.941). وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "منخفض" وكانت الاهمية النسبية لهذا البعد مقارنة مع الابعاد الاخرى لمتغير سلوكيات العمل السلبية في التسلسل (5). وكانت ادنى الاجابات للفقرات 1 واقصى الاجابات ضمن فئة 5.



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج

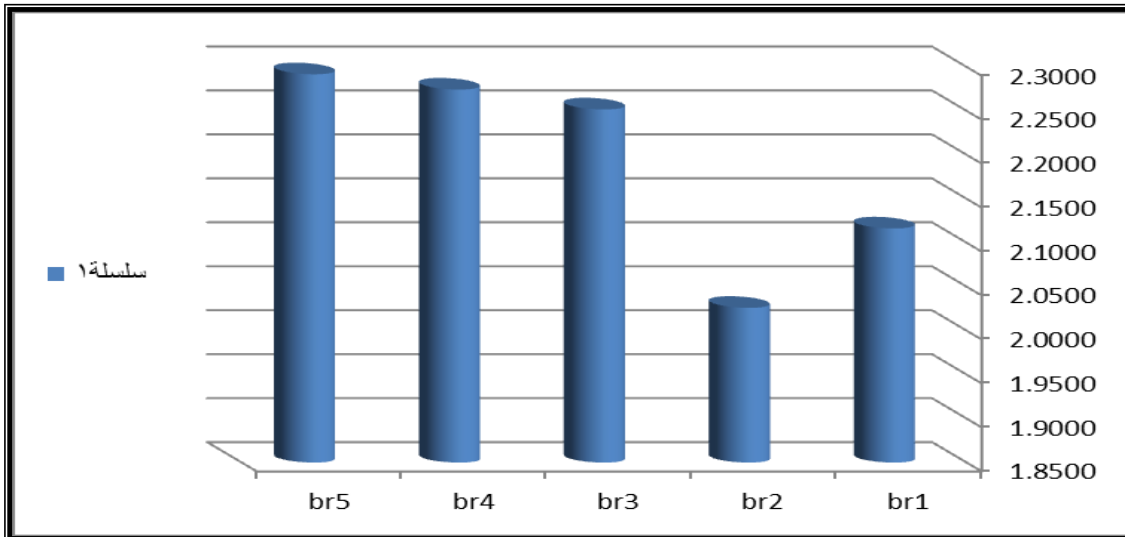


الجدول (26) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة والاهمية النسبية
لبعد الرشوة والفساد (n= 576)

ت	العبارة	M	S.D.	ادنى اجابة	اقصى اجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
1	يستخدمون الصلاحيات الممنوحة اليهم في سبيل اجبار المواطن على دفع الرشوة .	2.11	1.190	1	5	منخفض	4
2	يتعمدون تأخير الأعمال من اجل الحصول على الرشوة.	2.02	.999	1	5	منخفض	5
3	يتجاهلون معايير وقيم واخلاقيات العمل في انجاز بعض الاعمال .	2.25	1.150	1	5	منخفض	3
4	يحصلون على مكاسب مالية كبيرة تتجاوز مسؤولياتهم وصلاحياتهم الرسمية الممنوحة.	2.27	1.117	1	5	منخفض	2
5	يقومون بمحاباة الاقارب والاشخاص الذين يدفعون الرشوة .	2.29	1.253	1	5	منخفض	1
5	المعدل العام	2.19	.941			منخفض	

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

ويوضح الشكل (19) متوسط اجابات عينة الدراسة عن فقرات بعد الرشوة والفساد ضمن متغير
سلوكيات العمل السلبية



الشكل (19) تمثيل فقرات بعد الرشوة والفساد ضمن متغير سلوكيات العمل السلبية



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج



في ضوء العرض الذي جاء آنفاً بخصوص الوصف الاحصائي لأبعاد متغير سلوكيات العمل السلبية (التخريب, والانسحاب, والسرقه, واساءة استخدام الوقت والمورد, والرشوة والفساد) يمكن القول بان جميع مستويات الابعاد كانت بين المنخفضة والمعتدلة.

ويمكن إن نلخص مستويات هذه الابعاد في ضوء الجدول (27) الاتي :

الجدول (27) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية النسبية

لابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية (n=576)

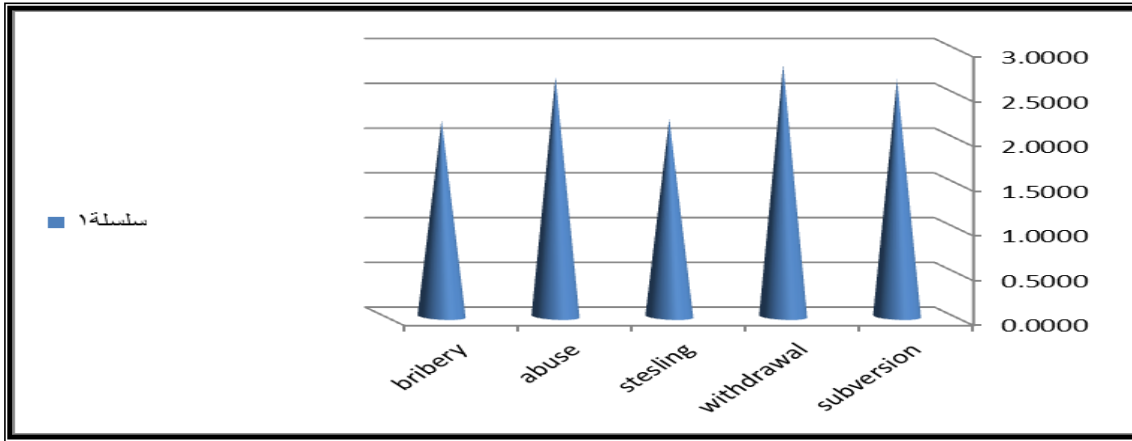
الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاجابة	الاهمية النسبية
1. التخريب	2.65	1.008	معتدل	3
2. الانسحاب	2.81	1.035	معتدل	1
3. السرقه	2.20	.919	منخفض	4
4. اساءة استخدام الوقت والمورد	2.67	.966	معتدل	2
5. الرشوة والفساد	2.19	.941	منخفض	5
المعدل العام لمتغير سلوكيات العمل السلبية	2.51	.807	معتدل	-

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

ونلاحظ عن طريق بيانات الجدول آنفاً بأن بعد الانسحاب حصل على المرتبة الاولى بدرجة الاهمية النسبية حسب اجابات عينة الدراسة اما اقل بعد فقد كان من نصيب الرشوة والفساد ، وبشكل عام كان المتوسط الحسابي العام لمتغير سلوكيات العمل السلبية معتدل (2.51) وبانحراف معياري عام بلغ (0.807). كما يوضح الشكل (20) الفروق بالاهمية بين ابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية .



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثاني الوصف الاحصائي للنتائج



الشكل (20) تمثيل ابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية



المبحث الثالث : اختبار الفرضيات

لقد اعتمد الباحث باختبار الفرضيات على مصفوفة الارتباط (معاملات الارتباط البسيط (Pearson)) ومعادلة النمذجة الهيكلية لتحديد مسارات الارتباط بين المتغير المستقل الاستقواء في مكان العمل وابعاده (الاستقواء المرتبط بالعمل, والاستقواء المرتبط بالفرد, والايذاء الجسدي) وبين المتغير المعتمد سلوكيات العمل السلبية بأبعاده (التخريب, والانسحاب, والسرقة, واساءة استخدام الوقت والمورد, والرشوة والفساد) وتحليل التباين الاحادي (One way ANOVA) واختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس مستوى تأثير المتغير المستقل الاستقواء في مكان العمل وابعاده في المتغير المعتمد سلوكيات العمل السلبية اذ تضمنت الفرضية الرئيسية الاولى الاتي :

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاستقواء في مكان العمل و سلوكيات العمل السلبية)

اذ اعتمد الباحث اختبار (pearson) لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة بعلاقات الارتباط بين المتغير المستقل الاستقواء في مكان العمل وابعاده (الاستقواء المرتبط بالعمل , والاستقواء المرتبط بالفرد , والايذاء الجسدي) والمتغير المعتمد سلوكيات العمل السلبية بأبعاده (التخريب, والانسحاب, والسرقة, واساءة استخدام الوقت والمواد , والرشوة والفساد). اذ يظهر الجدول (29) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية فضلا عن مسار الارتباط باستخدام معادلة النمذجة الهيكلية. وقبل الخوض في اختبار الفرضيات الفرعية الخمس لهذه الفرضية فان الجدول (29) يشير الى حجم العينة (576) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) في الجدول يشير الى اختبار معنوية معامل الارتباط عن طريق مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية من غير ان تظهر قيمها. فاذا ظهر وجود علامة (***) على معامل الارتباط فان هذا يعني بان قيمة (t) المحسوبة اكبر من الجدولية. ويتم الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen & Cohen, 1983)، وكما في جدول (28) الاتي :



الجدول (28) قيم ومستويات علاقة الارتباط

ت	قيمة معامل ارتباط	مستوى علاقة الارتباط
1	أقل من (0.10)	علاقة ارتباط ضعيفة
2	من (0.10) الى (0.30)	علاقة ارتباط معتدلة
3	أعلى من (0.30)	علاقة ارتباط قوية

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد الادبيات العلمية المذكورة انفا

اولا : اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

بهدف قبول الفرضية الرئيسية الاولى المذكورة آنفاً من عدم قبولها قام الباحث باختبار قيمة معامل الارتباط البسيط باستخدام اختبار ((Sig. 2-tailed)) للوقوف على معنوية العلاقة بين متغير الاستقواء في مكان العمل (المستقل) ومتغير سلوكيات العمل السلبية إذ يشير الجدول (29) الى وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية, إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (**.575). وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين بعد متغير الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية، وإن ما يدعم ذلك معنوية علاقة الارتباط التي ظهرت عند مستوى معنوية (1%) وبدرجة ثقة بلغت (99%) والجدول (29) يوضح تلك العلاقة, إذ يتضح قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على إنه (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية). عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%).



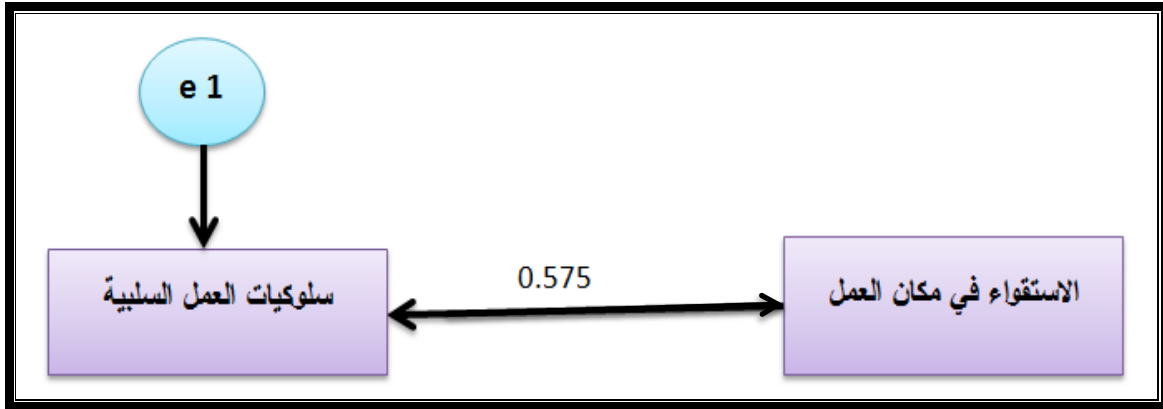
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

الجدول (29) مصفوفة معاملات الارتباط بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل و سلوكيات العمل السلبية

		الاستقواء المرتبط بالعمل	الاستقواء المرتبط بالفرد	الايذاء الجسدي	الاستقواء في مكان العمل	سلوكيات العمل السلبية
الاستقواء المرتبط بالعمل	Pearson Correlation	1	.532**	.495**	.775**	.364**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	576	576	576	575	575
الاستقواء المرتبط بالفرد	Pearson Correlation	.532**	1	.703**	.887**	.470**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	576	576	576	575	575
الايذاء الجسدي	Pearson Correlation	.495**	.703**	1	.861**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	576	576	576	575	575
الاستقواء في مكان العمل	Pearson Correlation	.775**	.887**	.861**	1	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	575	575	575	575	574
سلوكيات العمل السلبية	Pearson Correlation	.364**	.470**	.627**	.575**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	n	575	575	575	574	575

المصدر : من إعداد الباحث باعتماد برنامج spss v.25

بناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية بوجود علاقة ارتباط طردية جيدة بين المتغيرين تعكس مدى توافر متغير للاستقواء في مكان العمل بأبعاده ما يؤشر انعكاساً طردياً بنسبة عالية لظهور سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة والشكل (21) يوضح تلك العلاقة ومسارها باستخدام معادلة النمذجة الهيكلية



الشكل (21) علاقة الارتباط بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية

كما يؤكد التحليل معنوية مسار الارتباط عن طريق قيمة (p-value) والتي تظهر في جدول (30) بانها معنوية فضلا عن قيمة النسبة الحرجة التي تدعم هذه النتيجة.

الجدول (30) معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية

		Estimate				
Counter سلوكيات العمل السلبية	<---	Pullyng الاستقواء في مكان العمل	.575			
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
pullyng		.506	.030	16.956	***	
e1		.424	.025	16.956	***	

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.25

وتنبثق من الفرضية الرئيسية الاولى الفرضيات الفرعية الاتية:-

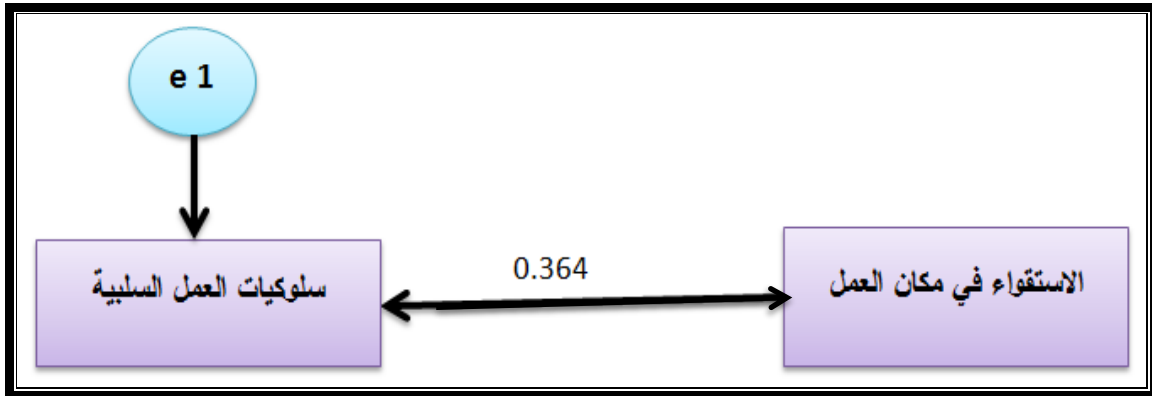
1. اختبار الفرضية الفرعية الاولى :

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية) .



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

اظهر الجدول (29) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل ومتغير سلوكيات العمل السلبية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (**0.364). عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على ايجابية العلاقة الطردية بينهما. وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة (Sig. (2-tailed)) المحسوبة لعلاقة الارتباط بين بعد الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية والبالغة (0.000), اذ تدل هذه النتيجة على معنوية علاقة الارتباط, وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على إنه (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية) عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%). وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل ومتغير سلوكيات العمل السلبية بانها علاقة ارتباط ايجابية طردية بينهما وتشير الى ان ظهور الاستقواء في مكان العمل يؤدي الى ظهور سلوكيات العمل السلبية لدى الموظفين في المستشفيات المبحوثة والشكل (22) يوضح تلك العلاقة ومسارها باستخدام معادلة النمذجة الهيكلية



الشكل (22) علاقة الارتباط بين الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية

كما يؤكد التحليل معنوية مسار الارتباط عن طريق قيمة (p-value) والتي تظهر في جدول (31) بانها معنوية فضلا عن قيمة النسبة الحرجة التي تدعم هذه النتيجة.



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

الجدول (31) معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية

		Estimate					
Counter سلوكيات العمل السلبية	<---	Workplace الاستقواء المرتبط بالعمل					.364
			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
		workplace	.610	.036	16.956	***	
		el	.549	.032	16.956	***	

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.25

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

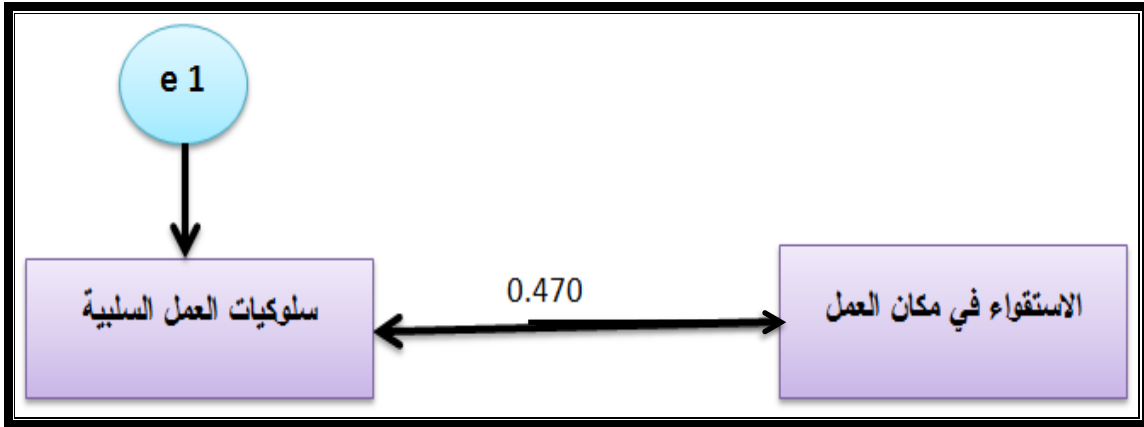
(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية) .

يشير الجدول (29) إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد ومتغير سلوكيات العمل السلبية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (**.470). عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على قوة العلاقة الطردية بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية.

وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة (Sig. (2-tailed)) المحسوبة لعلاقة الارتباط بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية والبالغة (0.000) .

وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على إنه (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية) . عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%) .

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية إذ ان وجود الاستقواء بهذا الشكل في المستشفيات المبحوثة وما توفره من اجواء مضطربة وغير ملائمة للعمل يولد سلوكيات سلبية قد تتنوع من تخريب وسرقة وغيرها من السلوكيات الضارة بعمل تلك المستشفيات. والشكل (23) يوضح تلك العلاقة ومسارها باستخدام معادلة النمذجة الهيكلية



الشكل (23) علاقة الارتباط بين الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية

كما يؤكد التحليل معنوية مسار الارتباط عن طريق قيمة (p-value) والتي تظهر في جدول (32) بانها معنوية فضلا عن قيمة النسبة الحرجة التي تدعم هذه النتيجة.

الجدول (32) معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية

		Estimate					
Counter	<---	Personality	.470				
سلوكيات العمل السلبية		الاستقواء المرتبط بالفرد					
			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
personality			.828	.049	16.956	***	
e1			.493	.029	16.956	***	

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.25

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين بعد الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية) .

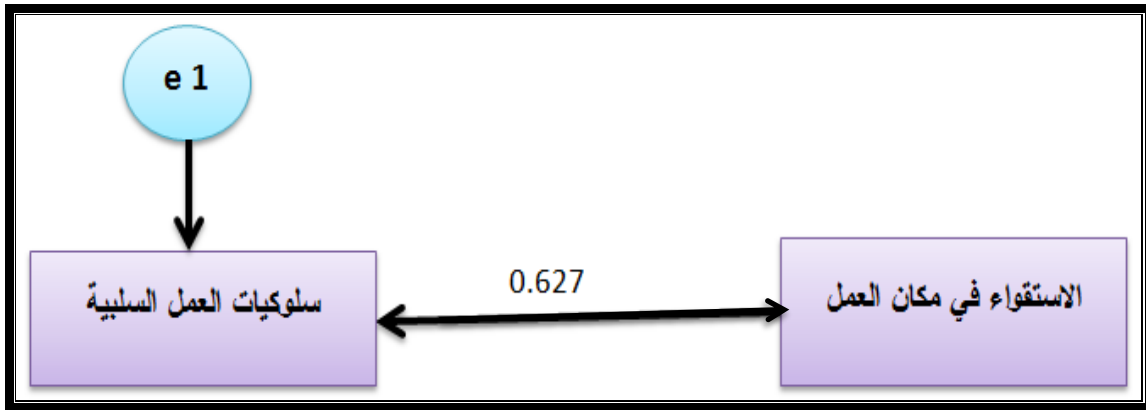


الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

يشير جدول (29) الى علاقة الارتباط بين بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية اذ يتضح وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**0.627). عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على ايجابية العلاقة بينهما وهي الاعلى من بين علاقات الارتباط.

وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة ((Sig. (2-tailed)) المحسوبة لعلاقة الارتباط بين بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية والبالغة (0.000). والتي تدل على معنوية العلاقة بينهما, وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على إنه (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية). عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%).

وبناءً على ما تقدم من نتائج يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية بانها علاقة ارتباط طردية ايجابية بينهما وتشير الى ان الايذاء الجسدي يؤدي حتما الى ظهور وتزايد سلوكيات العمل السلبية. والشكل (24) يوضح تلك العلاقة ومسارها باستخدام معادلة النمذجة الهيكلية



الشكل (24) علاقة الارتباط بين الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية باعتماد معادلة النمذجة الهيكلية

كما يؤكد التحليل معنوية مسار الارتباط عن طريق قيمة (p-value) والتي تظهر في جدول (33) بانها معنوية فضلا عن قيمة النسبة الحرجة التي تدعم هذه النتيجة.



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

الجدول (33) معنوية مسار معادلة النمذجة الهيكلية

		Estimate				
Counter سلوكيات العمل السلبية	<---	Harming الايذاء الجسدي	.627			
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
harming		.674	.040	16.956	***	
e1		.384	.023	16.956	***	

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.25

ثانياً: قياس علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

يتعلق هذا المبحث بقياس أثر الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية والذي تضمنته الفرضية الرئيسية الثانية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية ، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) الذي عن طريقه يتم تحديد تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، فضلاً عن ذلك قام الباحث باستخدام معامل التفسير (R^2) والذي يستخدم لقياس مقدار مساهمة الاستقواء في مكان العمل بتفسير التغيرات التي تطرأ على متغير سلوكيات العمل السلبية.

ومن أجل اختبار معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط استخدم الباحث أيضاً اختبار (F) إذ يوجد تأثير معنوي إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أصغر من قيمة (F) الجدولية عند المستوى (0.01) و باستخدام برنامج (spss v.25) وبذلك فمن أجل اتخاذ القرار الدقيق بشأن ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على انه (توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية للاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية) فقد تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وعلى النحو الآتي :-

يوضح الجدول (34) نتائج مقدار الانحدار الخطي البسيط . لغرض تقدير أثر الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية أذ يتضح ما يأتي :



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



1:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (283.339) عند مستوى دلالة (0.01) . و بناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية للاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية وبدرجة ثقة (99%).

الجدول (34) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء في مكان العمل ومتغير سلوكيات العمل السلبية (n = 575)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.516	1	120.516	283.339	.000 ^b
	Residual	244.146	574	.425		
	Total	364.662	575			
a. Dependent Variable: counter						
b. Predictors: (Constant), pulling						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

2:- من الجدول (35) يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.330) بان الاستقواء في مكان العمل قادر على تفسير ما نسبته (33.0%) من التغيرات التي تطرأ على سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة . أما النسبة البالغة (67.0%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في أنموذج الدراسة .



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

الجدول (35) قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية ($n = 575$)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.330	.329	.65218
a. Predictors: (Constant), pullying				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

3:- يتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.643). بان زيادة مستويات الاستقواء في مكان العمل بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوكيات العمل السلبية بنسبة (64.3%) من وحدة انحراف معياري واحد اذن تقبل الفرضية.
الجدول (36) قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية ($n = 575$)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.667	.113		5.909	.000
	pullying	.643	.038	.575	16.833	.000
a. Dependent Variable: counter						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

ومن الفرضية الرئيسية الثانية تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

1- الفرضية الفرعية الاولى :- (توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لبعده الاستقواء المرتبط بالعمل في سلوكيات العمل السلبية). وتظهر نتائج الجدول (37) ما يأتي :



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



أ :- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (87.653) عند مستوى دلالة (0.01) . و بناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لبعد الاستقواء المرتبط بالعمل في سلوكيات العمل السلبية وبدرجة ثقة (99%).

الجدول (37) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء المرتبط بالعمل ومتغير سلوكيات العمل السلبية (n = 575)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.309	1	48.309	87.653	.000 ^b
	Residual	316.353	574	.551		
	Total	364.662	575			
a. Dependent Variable: counter						
b. Predictors: (Constant), workplace						

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

ب :- يتضح عن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (132). أن بُعد الاستقواء المرتبط بالعمل قادر على تفسير ما نسبته (13.2%) من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع سلوكيات العمل السلبية. أما النسبة البالغة (86.8%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة

الجدول (38) قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية (n = 575)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.364 ^a	.132	.131	.74239
a. Predictors: (Constant), workplace				

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



ت :- يتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.371). بان زيادة بُعد الاستقواء المرتبط بالعمل بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوكيات العمل السلبية بنسبة (37.1%) من وحدة انحراف معياري واحد وبما ان علاقة التأثير كانت معنوية عليه تقبل الفرضية.

الجدول (39) قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية (n = 575)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.279	.135		9.466	.000
	workplace	.371	.040	.364	9.362	.000

a. Dependent Variable: counter

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

2 - الفرضية الفرعية الثانية:- (توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لبعد الاستقواء المرتبط بالفرد في سلوكيات العمل السلبية) .

وتظهر نتائج الجدول (40) ما يأتي:

أ :- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (162.588) عند مستوى دلالة (0.01) . و بناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لبعد الاستقواء المرتبط بالفرد في سلوكيات العمل السلبية وبدرجة ثقة (99%).



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



الجدول (40) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد ومتغير سلوكيات العمل السلبية (n = 575)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.492	1	80.492	162.588	.000 ^b
	Residual	284.170	574	.495		
	Total	364.662	575			
a. Dependent Variable: counter						
b. Predictors: (Constant), personlity						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25
 ب: قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (221). أي أن بُعد الاستقواء المرتبط بالفرد يفسر ما نسبته (22.1%) من التغيرات التي تطرأ على سلوكيات العمل السلبية. و النسبة الباقية (78.9%) تسهم بها متغيرات أخرى غير داخلة بالأنموذج.
 الجدول (41) قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية (n = 575)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470 ^a	.221	.219	.70361
a. Predictors: (Constant), personality				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



ت:- بلغت قيمة معامل الميل الحدي (β) (411). أي أن الزيادة تُبعد الاستقواء المرتبط بالفرد بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوكيات العمل السلبية بنسبة (41.1%) من وحدة انحراف معياري واحد وبما ان علاقة التأثير معنوية عليه تقبل الفرضية.

الجدول (42) قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية (n = 575)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.412	.091		15.512	.000
	personlity	.411	.032	.470	12.751	.000

a. Dependent Variable: counter

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

3 - الفرضية الفرعية الثالثة:- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لبعء الايذاء الجسدي في سلوكيات العمل السلبية). وتظهر نتائج الجدول (43) ما يأتي:
أ:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (371.931) عند مستوى دلالة (0.01). و بناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لبعء الايذاء الجسدي في سلوكيات العمل السلبية وبدرجة ثقة (99%).



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



الجدول (43) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية (n = 575)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.382	1	143.382	371.931	.000 ^b
	Residual	221.281	574	.386		
	Total	364.662	575			
a. Dependent Variable: counter						
b. Predictors: (Constant), harming						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25
 ب: قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (.393) أي أن بُعد الايذاء الجسدي يفسر ما نسبته (39.3%) من التغيرات التي تطرأ على سلوكيات العمل السلبية. و النسبة الباقية (60.7%) تسهم بها متغيرات أخرى غير داخلة بالأنموذج.

الجدول (44) قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين بعد الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية (n = 575)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.627 ^a	.393	.392	.62089
a. Predictors: (Constant), harming				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

ت :- بلغت قيمة معامل الميل الحدي (β) (.608) . أي أن الزيادة تُبعد الايذاء الجسدي بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوكيات العمل السلبية بنسبة (60.8%) من وحدة انحراف معياري واحد وبما ان علاقة التأثير معنوية عليه تقبل الفرضية.



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



الجدول (45) قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل

السلبية (n = 575)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.928	.086		10.778	.000
	harming	.608	.032	.627	19.286	.000

a. Dependent Variable: counter

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

ثالثاً : اختبار لفرضية الرئيسة الثالثة

(تتباين اراء افراد العينة في المستشفيات المبحوثة في ادراك توافر ممارسة سلوك الاستقواء في مكان العمل بأبعاده الفرعية).

من اجل اختبار الفرضية الثالثة فقد قام الباحث باستخدام تحليل التباين الاحادي (One way ANOVA) باستخدام برنامج (SPSS. V.25) لتوضيح دلالة الفروق بين المستشفيات الثلاث اتجاه ابعاد الاستقواء في مكان العمل التي يوضحها الجدول (46):



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

الجدول (46) نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد الاستقواء في مكان العمل

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Workplace الاستقواء المرتبط بالعمل	Between Groups	282.402	161	1.754	10.865	.000
	Within Groups	66.678	413	.161		
	Total	349.080	574			
Personality الاستقواء المرتبط بالفرد	Between Groups	428.536	161	2.662	23.167	.000
	Within Groups	47.452	413	.115		
	Total	475.987	574			
Harming الايذاء الجسدي	Between Groups	340.547	161	2.115	18.408	.000
	Within Groups	47.457	413	.115		
	Total	388.004	574			

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

اذ توضح نتائج الجدول (46) الى وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (1 %) وذلك حسب نتائج قيم (F) المحسوبة والتي يقوم البرنامج بمقارنتها بشكل مباشر مع نتائج (F) الجدولية وكما يظهر في حقل المعنوية الاحصائية (Sig.) لكل بعد من ابعاد متغير الاستقواء في مكان العمل. فعلى سبيل المثال فان بعد الاستقواء المرتبط بالعمل كان متباين بين المستشفيات الثلاثة (مستشفى الاطفال, ومستشفى الولادة, ومدينة الامام الحسين ع الطبية) ع ، اذ ظهر بانه قيمة (F) بلغت (10.865) وهي معنوية عند مستوى (1 %). وكذلك الحال مع بقية ابعاد الاستقواء في مكان العمل.

اما الفروق ما بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل مجتمعة للمستشفيات المبحوثة فكانت كما هو موجود في الجدول (47) ادناه :



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

الجدول (47) نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد الاستقواء في مكان العمل مجتمعة

ANOVA					
pulling					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	186.620	22	8.483	43.711	.000
Within Groups	107.125	552	.194		
Total	293.745	574			

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

اذ يشير الجدول ايضا الى وجود فروقات معنوية ما بين المستشفيات اتجاه ابعاد الاستقواء في مكان العمل مجتمعة اذ بلغت قيمة (F) (43.711) وهي معنوية عند مستوى (1%).

رابعا :- اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

(تتباين آراء أفراد العينة في المستشفيات المبحوثة في ادراك توافر ممارسة سلوكيات العمل السلبية بأبعاده الفرعية).

من اجل اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة فقد قام الباحث ايضا باستخدام تحليل التباين الاحادي (One way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين المستشفيات الثلاثة المبحوثة اتجاه ابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية. التي يوضحها الجدول (48):



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات



الجدول (48) نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد سلوكيات العمل السلبية

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Subversion التخريب	Between Groups	514.284	202	2.546	14.035	.000
	Within Groups	67.481	372	.181		
	Total	581.765	574			
Withdrawal الانسحاب	Between Groups	543.763	202	2.692	13.986	.000
	Within Groups	71.601	372	.192		
	Total	615.364	574			
Stesling السرقه	Between Groups	429.879	202	2.128	14.298	.000
	Within Groups	55.369	372	.149		
	Total	485.247	574			
Abuse اساءة استخدام الوقت والموارد	Between Groups	485.615	202	2.404	18.521	.000
	Within Groups	48.285	372	.130		
	Total	533.900	574			
Bribery الرشوة والفساد	Between Groups	459.857	202	2.277	17.642	.000
	Within Groups	48.003	372	.129		
	Total	507.860	574			

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد برنامج spss v.25

وتكشف نتائج الجدول (48) الى وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (1 %) وذلك حسب نتائج قيم (F) المحسوبة وكما يظهر في حقل المعنوية (Sig.) ولكل ابعاد سلوكيات العمل السلبية. فعلى سبيل المثال فان بعد التخريب كان متبايناً بين المستشفيات الثلاث (مستشفى



الفصل الثالث: الجانب التطبيقي - المبحث الثالث اختبار الفرضيات

الاطفال, مستشفى الولادة, ومدينة الامام الحسين ع التعليمية) عينة الدراسة , اذ ظهر بانه قيمة (F) بلغت (14.035) وهي معنوية عند مستوى (1 %). وكذلك الحال مع بقية ابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية . اما الفروق ما بين ابعاد سلوكيات العمل السلبية مجتمعة للمستشفيات المبحوثة فكانت كما هو موجود في الجدول (49) ادناه :

الجدول (49) نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين المستشفيات المبحوثة اتجاه ابعاد سلوكيات العمل السلبية مجتمعة

ANOVA					
counter					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	277.990	19	14.631	84.450	.000
Within Groups	96.154	555	.173		
Total	374.144	574			

المصدر: من إعداد الباحث باعتماد برنامج spss v.25

اذ يوضح الجدول ايضا وجود فروقات معنوية ما بين المستشفيات اتجاه ابعاد سلوكيات العمل السلبية مجتمعة اذ بلغت قيمة (F) (84.450) وهي معنوية عند مستوى (1 %). وفي ضوء نتائج الفرضية الثالثة والرابعة الخاصة بالفروقات ما بين المستشفيات اتجاه ممارسة سلوكيات الاستقواء في مكان العمل او سلوكيات العمل السلبية فان هذه النتيجة قد تكون طبيعية بحكم تباين المستشفيات في العديد من الخصائص سواء اكانت هذه الخصائص تنظيمية أم خصائص شخصية متعلقة بالأفراد عينة الدراسة. فقد يكون هنالك تباين بالثقافة التنظيمية وطبيعة العمل او تباين بشخصية القيادات التي تدير المستشفيات تلك فضلا عن قيمهم ومعتقداتهم وكذلك الحال مع الموظفين عينة الدراسة.

3+

الاستنتاجات والتوصيات

والدراسات

المستقبلية

المبحث الاول: الاستنتاجات



المبحث الثاني: التوصيات والدراسات



المستقبلية



المبحث الاول : الاستنتاجات

يتضمن هذا المبحث مجمل الافكار التطبيقية للدراسة , والتي تم تناولها بشكل استنتاجات تكون مستندة إلى نتائج التحليل الإحصائي , وكما مبين في الفقرات الآتية :

الاستنتاجات

1 – اظهر التحليل وجود حالة من التباين في عملية انتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل بين المنظمات عينة الدراسة وبنسب مختلفة وهذا يوضح ان المستشفيات المبحوثة لديها قصور في معالجة حالة الاستقواء التي يعاني منها الممرضين والتي تسبب لهم الالم وعدم الثقة بالإدارة في ردع هؤلاء المتسلطين .

2 – اظهرت نتائج الوصف الاحصائي وجود حالة من التباين في عملية انتشار سلوكيات العمل السلبية داخل المستشفيات المبحوثة , وعلى الرغم من ان هذه السلوكيات تتفاوت في نسبها من مستشفى الى اخر الا ان وجودها يكون نتيجة عدم شعور الممرضين بعدالة التعامل معم أو نتيجة عدم وجود محفزات لقاء ما يقومون به من جهود استثنائية تجعلهم يعوضون ضغط العمل بسلوكيات سلبية.

3 – اظهر التحليل الاحصائي ان ظهور الاستقواء في مكان العمل يسهم في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة , والذي يكون نتاج طبيعي وردود فعل لما يتعرضون له من معاناة من الزملاء المستقوين الذين لا تستطيع الادارة التعامل مما يجعلهم ينخرطون بتلك السلوكيات بهدف الانتقام .

4 – اظهر التحليل الاحصائي إن تعرض الممرضين الى الاعتداء الجسدي يؤدي بهم حتما الى الانخراط في سلوكيات العمل السلبية داخل المستشفيات المبحوثة , اذ يولد الاعتداء الجسدي حالة غضب شديدة لديهم مما يجعلهم يقومون بعملية انتقامية كسرقة الزملاء او التأخر عن العمل او تخريب الممتلكات .



الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات والدراسات المستقبلية

5 – اظهر التحليل ان زيادة سلوك الاستقواء في مكان العمل يؤدي الى زيادة سلوكيات العمل السلبية داخل المستشفيات المبحوثة , إذ ان زيادة حالة الاستقواء داخل المنظمة دون اتخاذ اي اجراءات بحق الاشخاص المخالفين يؤدي بدوره الى زيادة انخراط العاملين في سلوكيات العمل السلبية كالرشوة والفساد واساءة استخدام الموارد .

6 – اظهر التحليل وجود علاقة ارتباط وتأثير بين سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة , وهذا يدل على انه كلما اخفقت المستشفيات المبحوثة في التعامل مع العاملين الذين يؤذون زملائهم يكون نتاج طبيعي ان يقوم العاملين المستهدفين بأعمال تخريبية من اجل تعويض الحرمان الذي يعانون منه نتيجة اهمال الإدارات داخل مجتمع البحث .

7 – اظهر التحليل الاحصائي بأن السلوكيات السلبية التي يقوم بها الافراد داخل المنظمة تتراوح بين سلوكيات منخفضة الخطورة (كالتأخر عن العمل بضع دقائق) الى سلوكيات شديدة الخطورة (كالسرقة والرشوة) .



المبحث الثاني : التوصيات والدراسات المستقبلية

اولا : التوصيات

استنادا الى الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث في دراسة الحالية كان لابد من صياغة عدد من التوصيات التي يتمنى الباحث ان تؤخذ بها المستشفيات المبحوثة والمنظمات الأخرى , وهذه التوصيات كما يأتي :

1 – التفكير الجدي من لدن ادارة المستشفيات المبحوثة في معالجة حالة الاستقواء التي يعاني منها الموظفون , ومحاولة وضع بعض الاجراءات التي يمكن ان تحد من هذا السلوك المنحرف .

2 -- يجب ان توضع برامج تنموية خاصة للموظفين من لدن ادارة المستشفيات المبحوثة لكي تساعدهم في التخلص من الآثار التي يتسبب بها سلوك الاستقواء في مكان العمل.

3- على ادارة المستشفيات المبحوثة ان تكون مستعدة للتعامل مع الاشخاص الذين يتسببون بانتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل وضرورة ردعهم , لكي يتم التخلص من هذا السلوك العدوانى .

4- ضرورة قيام مديري المستشفيات المبحوثة بالاطلاع على الواقع العملي الذي يعيشه موظفيهم ومحاولة الاتصال بهم ومعرفة المشاكل التي يعانون منها عن طريق الاجتماع والتباحث معهم عن المعوقات التي يعانون منها داخل منظماتهم .

5 -- ضرورة اتباع التعليمات والقوانين المعمول بها في المؤسسات المبحوثة واتخاذ كافة الاجراءات القانونية كافة بحق الموظفين الذين يمارسون سلوك الاستقواء ومعاقبتهم وفقا لإحكام القانون -

6 -- ضرورة الابتعاد عن التصرفات والافعال التي تعكر صفوة عمل الممرضين كافة والتي تتسبب بإنهاك جسدي ونفسي لهم وتجعلهم غير قادرين على اداء عملهم بشكل جيد.



الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات والدراسات المستقبلية

- 7 -- ضرورة زيادة الرقابة التنظيمية على العاملين لمعرفة اسباب انخراط الموظفين في بعض السلوكيات السلبية , التي تؤثر في طبيعة عمل المؤسسات المبحوثة .
- 8 -- لابد من وضع الاجراءات العقابية للموظفين المخالفين للتعليمات والقوانين لكي يتم التقليل من السلوكيات السلبية التي يقوم بها العاملون .
- 9 -- الكشف عن الموظفين الذين يمارسون السلوكيات السلبية امام زملائهم , ومعاقبتهم لكي يكونوا عبرة لمن يحاول القيام بمثل تلك الانتهاكات .
- 10 -- ايجاد بدائل تساعد الموظفين على عدم الانخراط في سلوكيات العمل السلبية , كتوزيع المكافآت وتثمين جهود الموظفين الذين يعملون بجد ونشاط , لكي يتولد لديهم شعور بأن الادارة مهتمة بهم وتقدر جهودهم المبذولة .
- 11 -- ضرورة اشعار الموظفين بأن الادارة في المستشفيات المبحوثة تتعامل معهم بعدالة , وعدم تفضيلها لشخص على الاخر الا عن طريق معيار العمل الجيد والمتقن .
- 12 -- تشجيع الموظفين المبدعين وتقديم الحوافز والمكافآت التي تسهم في وضع حلول للمشكلات التنظيمية التي يعانون منها ومحاولة ايجاد سبل تسهم في التخلص من تلك المشاكل .

ثانيا : الدراسات المستقبلية

ركزت الدراسة الحالية على معرفة دور سلوك الاستقواء في مكان العمل في انتشار سلوكيات العمل السلبية ونظرا لاهميه سلوك الاستقواء في مكان العمل لذلك يرى الباحث انه من الضروري دراسة الاستقواء الإلكتروني (الاستقواء عن طريق الانترنت) لما لهذا الموضوع من اهمية بالغة في مجتمعاتنا الحالية , وكذلك دراسة سلوكيات العمل السلبية ومدى تأثيرها في الصمت التنظيمي , فضلا عن تناول سلوك الاستقواء في مكان العمل مع عينه دراسة اخرى (كأن تكون المستشفيات الاهلية في محافظة كربلاء) ومحاولة مقارنتها مع عينة الدراسة الحالية لمعرفة مدى التباين في تأثير هذا السوك المدمر في العاملين .

المصادر



المصادر والمراجع العربية

اولا : القرآن الكريم

ثانيا : الكتب

- 1- الصبحين, علي موسى , القضاة , محمد فرحان , (2013) , " سلوك التمر عند الاطفال والمراهقين " , الرياض , جامعة نايف العربية للعلوم الامنية , ط 1 .
- 2- فليه , فروق عبده , المجيد , السيد محمد عبد , (2009) , " السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية " , عمان , دار المسيرة , ط 2 .

ثالثا : الرسائل والاطاريح الجامعية

- 1 – ابو زنت , مهيدكار شيب حافظ , (2002) , " مظاهر العنف في المدارس الحكومية لدى طلبة المرحلة الاساسية العليا في محافظة نابلس " , رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا — جامعة النجاح الوطنية , نابلس فلسطين .
- 2 – بوسعيد , سارة , (2013) , " دور استراتيجية مكافحة الفساد الاقتصادي في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين الجزائر وماليزيا " , رسالة ماجستير , لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير — جامعة فرحات عباس سطيف .
- 3 – سعد , ربا عدنان سعد , (2015) , " العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسات الحكومية والخاصة في مدينة جنين " رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا — جامعة النجاح الوطنية , نابلس — فلسطين .
- 4 – العبيدي , عصام عليوي صاحب , (2015) , " تأثير السمو الروحي في العلاقة ما بين القيادة الغريزية وسلوك الاستقواء في مكان العمل " , دراسة تحليلية في عينة من مستشفيات محافظة بابل , رسالة ماجستير غير منشورة كلية الادارة والاقتصاد - جامعة الكوفة.



المصادر

5 – الفتلاوي , علي عبد الحسن , (2014) , سلوكيات العمل السلبية الناشئة عن التهكم التنظيمي وانعكاسها على مرونة ممارسات الموارد البشرية , اطروحة دكتورا , جامعة كربلاء كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال .

رابعا : الدوريات والبحوث

1 – ابو غزال , معاوية , (2009) , " الاستقواء وعلاقته بالشعور بالوحدة والدعم الاجتماعي " , المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 5 ، عدد 2 ، 89 - 113 .

2 – ابراهيم , عبد الله سليمان , الشوربجي , ابو المجد ابراهيم , رداي , زين بن حسن , البلادي , يحيى بن ساعد , (2012) , " السلوكيات المنحرفة للأحداث بمنطقة المدينة المنورة " , دراسات تربوية ونفسية مجلة كلية التربية بالزقازيق العدد ٧٥ .

3 – جرادات , عبد الكريم , (2008) , " الاستقواء لدى طلبة المدارس الأساسية: انتشاره والعوامل المرتبطة به " , المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 4 ، عدد 2 ، 109 – 124 .

4 – حسن , عبدالله كاظم , لفته , فاضل جبير , (2009) . " اثر الفساد الاداري على عمل المؤسسات الحكومية وسبل معالجته " , المؤتمر العلمي الاول لكلية الادارة والاقتصاد – جامعة القادسية , المجلد الاول .

5 – الزليطني , نجاه أحمد , (2014) , " سيكولوجية العدوان والنظريات المفسرة له " , المجلة الجامعة – العدد السادس عشر - المجلد الرابع .

6 – سارة , بركات , حسبية , زايدي , (2012) , " الحوكمة الجيدة ومحاربة الفساد والرشوة شروط أساسية لتحقيق التنمية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا " الملتقى الوطني لحوكمة الشركات كاليه للحد من الفساد المالي والاداري , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير – جامعة محمد خضيرة – بسكرة .

7 – صبرينة , كردودي , عتيقة , وصاف , (2016) , " الوقاية من الفساد المالي والإداري من منظور الفكر الإسلامي " مشكلة الإثراء غير المشروع لموظف القطاع العمومي , المجلة الجزائرية للعلمة والسياسات الاقتصادية , العدد 7 .



المصادر



- 8 – العطوي , عامر عل حسين , (2011) , " العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورهما في تقليل سلوك العمل المنحرف دراسة تطبيقية في معمل سمنت المثنى " , مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية , كلية الادارة والاقتصاد – جامعة الكوفة , السنة السابعة , العدد الحادي والعشرين .
- 9 – الفتلاوي , ميثاق هاتف , حسين , سحر عباس , عبد علي , محمود فهد , (2016) , " العلاقة بين سلوك الاستقواء في مكان العمل والاحترق النفسي " بحث تحليلي لعينة من اساتذة كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء , المؤتمر العلمي الحادي عشر , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة كربلاء , المجلد الاول .
- 10 – القداح , محمد , عربيات , بشير , (2013) , " القدرة التنبئية للبيئة التعليمية في ظهور الاستقواء لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا في المدارس الخاصة في عمان " , مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية) المجلد ٢٧ , العدد ٤ .

المصادر الاجنبية

First : Books

- 1- Cohen , J . Cohen , P. (1983) , " **Applied Multiple Regression / Correlation Analysis for the Behavioral Sciences**" , 2nd Ed. New York , Lawrence Erlbaum Associates .
- 2- Cook , Karen , Rice , Eric , (2003) , " **Social Exchange Theory** " , Department of Sociology, Stanford University, Stanford, California 94305 Handbook of Social Psychology, edited by John Delamater. Kluwer Academic/Plenum Publishers, New York .
- 3- Dewberry, C. (2004). **Statistical Methods for Organizational Research : Theory and practice**. First published, Published in the Taylor & Francis.



4- Einarsen , Stale , Hoel , Helge , Zapf , Dieter PhD , and Cooper , Cary L , (2003) , " **Bullying and Emotional Abuse in the Workplace** " , This edition published in the Taylor & Francis e-Library .

5- Field, A . , (2005) " **Discovering statistics using SPSS** " , 2nd edition. London , Sage . .

6- Greenberg , Jerald . (2011) , " **insidious workplace behavior** " , Routledge Taylor & Francis Group 27 Church Road Hove, East Sussex BN3 2FA .

7- **pallant** , julie pallant . (2007) , SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis using SPSS for Windows, 3rd edition, McGraw-Hill .

8- Public Services Health . Safety Association . (2010) , " **Bullying in the Workplace : A Handbook for the Workplace** " , Toronto, Ontario M2N 6K1 Canada , Edition .

Second : soriciuls & perhciuls

1- Ambrose , Maureen L . Seabright , Mark A . and Schminke , Marshall . (2002) , " **Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice** " , Organizational Behavior and Human Decision Processes 89 , 947–965 .

2- Anderson , Craig A , Bushman , Brad J , (2002) , " **Human aggression** " , Annu. Rev. Psychol.53:27-51 .

3- Ana , Board of Directors , (2015) , " **Professional Issues Panel on Incivility, Bullying, and Workplace Violence** " , American Nurses Association Position .



- 4- Anjum , Muhammad Adeel , Parvez , Anjum , (2013) , " **Counterproductive Behavior at Work: A Comparison of Blue Collar and White Collar Workers** " , Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences , Vol. 7 (3), 417- 434 .
- 5- Ansari , Mohammad Esmaeel , Maleki , Shokoofeh V , and Mazraeh , Shirin , (2013) , " **An Analysis of Factors Affected on Employees' Counterproductive Work Behavior: The Moderating Role of Job Burnout and Engagement** " , Journal of American Science ; 9 (1) .
- 6- Ambrose, Maureen L , Seabright, Mark A , and Schminke, Marshall , (2002) , " **Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice** " , Organizational Behavior and Human Decision Processes 89 , 947–965 .
- 7- Appelbaum , Steven H . Iaconi , Giulio David . and Matousek , Albert . (2007) , " **Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions** " , Corporate governancej j vol . 7 no . 5 , pp. 586-598 .
- 8- Arthur , K. Mariama , (2018) , " **Confront Workplace Bullies** " .
- 9- Appelbaum , Steven H , Iaconi , Giulio David , and Matousek , Albert , (2007) , " **Positive and negative deviant workplace behaviors : causes, impacts, and solutions** " , Corporate governancej vol . 7 no . 5 , pp. 586-598 .
- 10- Asist ,Research , Prof , Asistant , (2017) , " **Counterproductive Work Behavior in air transportation organization : a study on airline cabin services** " , Journal of Management Economics and Business, Vol. 13, No. 2 .



- 11- Aube c , Rousseau V. , Mama C. , and Morin E. M . , (2009) , " **Counterproductive Behaviors and Psychological Well-being: The Moderating Effect of Task Interdependence** " , J Bus Psychol 24 : 351–36 .
- 12- Bartlett , James E , Bartlet , Michelle E , (2011) , " **Workplace Bullying: An Integrative Literature Review** " , Advances in Developing Human Resources 13(1) 69–84 .
- 13- Bashir , Sajid . Nasir , Misbah . Qayyum , Saira . and Bashir , Ambreen ,(2012) , " Dimensionality of Counterproductive Work Behaviors in Public Sector Organizations of Pakistan " , Public Organiz Rev , 12:357–366 .
- 14- Beach , Myrtle , Carolina , South , (2013) , " **A Literature Review of Workplace Bullying: A Serious Organizational Problem** " .
- 15- Berry , Christopher M , Carpenter , Nichelle C , and Barratt , Clare L , (2012) , " **Do Other-Reports of Counterproductive Work Behavior Provide an Incremental Contribution Over Self -Reports? A Meta-Analytic Comparison** " , Journal of Applied Psychology , Vol. 97, No. 3 , 613– 636 .
- 16- Bectona , J. Bret , Walkerb , H. Jack, Schwagerc Paul , and Gilstrap , J. Bruce , (2017) , " **Is what you see what you get ? Investigating the relationship between social media content and counterproductive work behaviors, alcohol consumption, and episodic heavy drinking** " , The International Journal of Human Resource Management , 20 , views , 15 .



17- Beswick , Johanna , Gore , Joanne , and Palferman , David , (2006) , " **Bullying at work: a review of the literature** " , Health & safety laboratory .

18- Bibi , Zainab , Karim , Jahanvash , and Din , Siraj ud , (2013) , " **Workplace Incivility and Counterproductive Work Behavior: Moderating Role of Emotional Intelligence** " , Pakistan Journal of Psychological Research, Vol. 28, No. 2, 317-334 .

19- Bolton , LaMarcus R , Becker , Liesl K , and Barber , Larissa K , (2010) , " **Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions** " , Personality and Individual Differences , s 49 , 537–541 .

20- Bowling , Nathan A , Gruys , Melissa L , (2010) , " **Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior** " , Human Resource Management Review 20 , 54–61 .

21- Bruursema , Kari , Kesslerb , Stacey R , and Spector , Paul E , (2011) , " **Bored employees misbehaving: The relationship between boredom and counterproductive work behavior** " , Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations , Vol. 25, No. 2 .

22- Brimecombe , Michelle . Magnusen , Marshall J. and Bunds , Kyle . (2013) , " **Navigating the storm: A counterproductive work behavior and leadership case study in a Division I FBS School** " , Sport Management Review , SMR-205; No. of Pages 19



- 23- Carroll , Tammy L , Lauzier , Martin , (2014) , " **Workplace Bullying and Job Satisfaction: The Buffering Effect of Social Support** " , Universal Journal of Psychology 2(2): 81-89 .
- 24- Center for American Nurses , (2008) , " **Lateral violence and bullying in the workplace** " Center for American Nurses , Page 1 of 12 .
- 25-Chirila , Teodora , Constantin , Ticu , (2013) , " **Understanding workplace bullying phenomenon through its concepts: A literature review** " , Procedia - Social and Behavioral Sciences 84 , 1175 – 1179 .
- 26- Chin, (1998) , " **The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling** " , Lawrence Erlbaum associates, publisher , Mahwah, new jersey, London .
- 27- Chipps, Esther PhD, RN , Stelmaschuk , Stephanie BSN, RN , . Albert , Nancy M , Bernhard , Linda PhD, RN , and Holloman , Christopher PhD, RN , (2013) , " **Workplace Bullying in the OR: Results of a Descriptive Study** " , AORN Journal , Vol 98 No 5 .
- 28- Cheo , Roland , (2016) , " **Migrant Workers and Workplace Bullying in Urban China** " , Center for Economic Research, Shandong University 27 Shanda Nanlu, Jinan 250100, China .
- 29- Chand , Piar , Chand , Pawan Kumar , (2014) , " **Job Stressors as predictor of Counterproductive work behaviour in Indian banking sector** " , International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management , Volume 3, Issue 12 .
- 30- Changa , Kirk , Smithikrai , Chuchai , (2010) , " **Counterproductive behaviour at work: an investigation into reduction**



strategies " , The International Journal of Human Resource Management, Vol. 21, No. 8, , 1272–1288 .

31- Cowie , Helen , Naylor , Paul , Rivers , Ian , Smith , Peter K , and Pereira , Beatriz , (2002) , " **Measuring workplace bullying "** , Aggression and Violent Behavior 7, 33 – 51 .

32- Cohen , Aaron , Diamant , Alon , (2017) , " **The role of justice perceptions in determining counterproductive work behaviors "** , The International Journal of Human Resource Management , ISSN: 0958-5192.

33- Cohen , Aaron , (2015) , " **Are they among us? A conceptual framework of the relationship between the dark triad personality and counterproductive work behaviors (CWBs) "** , Human Resource Management Review .

34- Cohen , Taya R . Panter , A . T . Turan , Nazli . (2013) , " **Predicting Counterproductive Work Behavior from Guilt Proneness "** , J Bus Ethics , 114:45–53 .

35- Cretua , Romeo Zeno . Burcas , Sylvia b . (2014) , " **Self efficacy: a moderator of the relation between Emotional Dissonance and Counterproductive Work Behavior "** , Procedia - Social and Behavioral Sciences 127 , 892 – 896 .

36- Cruz , P. D , (2015) , " **Interpersonal Bullying at Work as the Conceptual Benchmark for Depersonalized Bullying at Work "** , Springer Briefs in Psychology .



- 37- Cropanzano , Russell , Mitchell , Marie S , (2005) , " **Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review** " , Journal of Management, Vol. 31 No. 6 , 874-900 .
- 38- Deniz , Nevin , Ertosun , Oznur Gulen , (2010) , " **The relationship Between Personality and being exposed to workplace Bullying or mobbing** " , Journal of Global Strategic Management | V. 4 | N. 1 , isma.info 129-142 .
- 39- Dirican, Ayşe Hatun , Erdil , Oya , (2016) , " **An Exploration of Academic Staff's Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior in Relation to Demographic Characteristics** " , Procedia - Social and Behavioral Sciences 235 , 351 – 360 .
- 40- Dischner , Simon . (2015) , " **Organizational structure, organizational form, and counterproductive work behavior: A competitive test of the bureaucratic and post-bureaucratic views** " , Scandinavian Journal of Management 31 , 501–514 .
- 41- Duru , Pınar , Ocaktan , Mine Esin , Celen , Umit , and Orsal , Ozlem , (2017) , " **The Effect of Workplace Bullying Perception on Psychological Symptoms: A Structural Equation Approach** " , Science Direct , journal homepage , Safety and Health at Work 1- 6
- 42- Einarsen , Stale , (2005) , " **The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience** " , Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé .
- 43- Einarsena , Staale , Hoel , Helge , and Notelaers, Guy , (2009) , " **Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity,**



factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised " , Research Gate , Vol. 23, No. 1 .

44- Einarsen , Ståle. Skogstad , Anders. Rørvik , Erlend . Bjørke , Åshild Lande. And Nielsen , Morten Birkeland . (2016) , " **Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: a moderated mediation analysis "** , The International Journal of Human Resource Management , ISSN: 0958-5192 (Print) 1466-4399 .

45- Einarsen , Staale , Nielsen , Morten Birkeland , (2014) , " **Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study "** , Springer-Verlag Berlin Heidelberg , Int Arch Occup Environ Health.

46- Einarsen , Staale , (2000) , " **Harassment and bullying at work : a review of the Scandinavian approach "** , Aggression and Violent Behavior, Vol. 5, No. 4, pp. 379–401 .

47- Engstrom , Per . Holmlund , Bertil . (2007) , " **Worker Absenteeism in Search Equilibrium "** , Scand. J. of Economics 109 (3), 439–467 .

48- Farmer , David , (2011) , " **Workplace Bullying: An increasing epidemic creating traumatic experiences for targets of workplace bullying "** , International Journal of Humanities and Social Science Vol. 1 No. 7 , Special Issue Centre for Promoting Ideas, USA .

49- Fine , Saul , Horowitz, Ishayau , Weigler, Hanoch , and Basis , Liat , (2010) , " **Is good character good enough? The effects of situational**



variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors " Human Resource Management Review 20 , 73–84 .

50- Finerana , Susan , Gruber , James E , (2009) , " **Youth at work : Adolescent employment and sexual harassment "** , Child Abuse & Neglect 33 , 550–559 .

51- Fox, Suzy , Cowan, Renee L , (2015) , " **Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying "** , Human Resource Management Journal, Vol 25, no 1, pages 116–130 .

52- Fugate , Mel , Prussia , Gregory E , and Kinicki , Angelo J , (2012) , " **Managing Employee Withdrawal During Organizational Change: The Role of Threat Appraisal "** , Journal of Management Vol. 38 No. 3, 890-914 .

53- Furnham , Adrian , Taylor , John ,(2004) , " **Counterproductive Behaviours at Work "** , The Dark Side of Behaviour at Work .

54- Galic , Zvonimir. Ruzojcic , Mitja . (2017) , " **Interaction between implicit aggression and dispositional self - control in explaining counterproductive work behaviors "** , Personality and Individual Differences 104 , 111–117 .

55- Gardner , Dianne . Bentley , Tim . Catley , Bevan . Thomas , Helena Cooper . O'Driscoll , Michael . and Trenberth , Linda . (2013) , " **thnicity, workplace bullying, social support and psychological strain in Aotearoa/New Zealand "** , New Zealand Journal of Psychology Vol. 42, No. 1 .



- 56- Gardner , Dianne . Driscoll , Michael O . Thomas , Helena D Cooper . Roche , Maree . Bentley , Tim . Catley , Bevan . Teo , Stephen T. T. and Trenberth , Linda . (2016) , " **Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand** " , *International Journal of Environmental Research and Public Health* , 13 , 448 .
- 57- Georgakopoulos , Alexia , Wilkin , LaVena , and Kent , Brianna , (2011) , " **Workplace Bullying: A Complex Problem in Contemporary Organizations** " , *International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 3 Special Issue .
- 58- Giorgi G, Mancuso S, Fiz Perez F, Castiello D'Antonio A, Mucci N, Cupelli V, Arcangeli G , (2015) , " **Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate** " , *International Journal of Nursing Practice* .
- 59- Goh , Edmund , Kong , Sandra , (2016) , " **Theft in the hotel workplace: Exploring frontline employees' perceptions towards hotel employee theft** " , *Tourism and Hospitality Research* 0 (0) 1–14 .
- 60- Giorgi , Gabriele , (2009) , " **Workplace bullying risk assessment in 12 Italian organizations** " *International Journal of Workplace Health Management* Vol. 2 No. 1, pp. 34-47 .
- 61- Gruys , Melissa L , Sackett , Paul R , (2003) , " **Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior** " , *International Journal of selection and assessment* volume 11 number 1 .
- 62- Gupta , Richa , Bakhshi , Arti , and Einarsen , Stale , (2017) , " **Investigating Workplace Bullying in India : Psychometric**



Properties , Validity , and Cutoff Scores of Negative Acts

Questionnaire – Revised " SAGE Open , 1–12 .

63- Hai, Lily Chernyak. Tziner , Aharon. (2014) , " Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange " , Journal of Work and Organizational Psychology 30 , 1-12 .

64- Hacket , Rick D. (1989) , " Work attitudes and employee absenteeism: A synthesis of the literature " , Journal of Occupational Psychology , 62, 235-248 .

65- Hershcovis , M. Sandy , Niven , Karen , (2015) , " Workplace bullying: causes, consequences, and intervention strategies " , SIOP White Paper Series, Society for Industrial and Organizational Psychology, UK, London .

66- Hoel , Helge , Einarsen , Stale , (2003) , " Iolence at work in hotels, catering and tourism " , Working Paper , International Labour Office Geneva , Sectoral activities programme , WP.211 .

67- Hogan , Rosemarie , Orr, Fiona , Fox, Deborah , Cummins, Allison , and Foureur , Maralyn , (2018) , " Developing nursing and midwifery students' capacity for coping with bullying and aggression in clinical settings: Students' evaluation of a learning resource " , Nurse Education in Practice 29 , 89–94 .

68- Hutadjulu , Rebecca Ribkha Pamella . Saerang , David P. E. and Tielung , Maria V. J. (2017) , " Penelitian eksploratif tentang penindasan di tempat kerja terhadap kinerja karyawan, stress kerja



, dan kesetiaan karyawan di pt . pln (Persero) area manado " ,
Jurnal EMBA Vol.5 No.3 , Hal. 3416 -3425 .

69- Hung , Tsang-Ka . Chi , Nai-Wen . Lu , Wan-Lin . (2009) , "
**Exploring the Relationships Between Perceived Coworker Loafing and
Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Role of a Revenge
Motive** " , J Bus Psychol , 24:257–270 .

70- Ikyanyon , Darius Nuttgor . Aondover , Ucho . (2013) , "
**Workplace bullying , job satisfaction and job performance among
employees in a federal hospital in Nigeria** " , European Journal of
Business and Management , Vol.5, No.23 .

71- Jenkins, Moira , Winefield , Helen , and Sarris , Aspa , (2011) , "
**Consequences of being accused of workplace bullying: an exploratory
study** " , International Journal of Workplace Health Management , Vol. 4
Iss 1 pp. 33 – 47 .

72- Jensen , Jaclyn M , Opland , Richard A , and Ryan , Ann Marie ,
(2010) , " **Psychological Contracts and Counterproductive Work
Behaviors: Employee Responses to Transactional and Relational
Breach** " , J Bus Psychol , 25:555-568 .

73- Jung , Hyo Sun , Yoon , Hye Hyun , (2012) , " **The effects of
emotional intelligence on counterproductive work behaviors and
organizational citizen behaviors among food and beverage employees
in a deluxe hotel** " , International Journal of Hospitality Management
31 , 369–378 .

74- Kaminski , Michelle . Sincox , Ann Kettering . (2012) ,
" Workplace bullying in health care: Peer-to-peer bullying of nurses ".



75- Kelloway , E. Kevin , Francis , Lori , Prosser, Matthew , and Cameron , James E , (2010) , " **Counterproductive work behavior as protest** " , Human Resource Management Review journal home page , 20 , 18–25 .

76- Khan , Abdul Karim . Peretti , Jean-Marie . and Quratulain , Samina . (2009) , " **Envy and Counterproductive work behavior as : is more fairness always preferred?** " , of the French-speaking HR/OB Research Scholarly Association .

77- Kravitz , Pamela , (2014) , " **My Manager Took My Lunch Money: A Look at Workplace Bullying** " , International Journal of Business, Humanities and Technology Vol. 4 No. 2 .

78- Lau , Vivian C. S., Au , Wing Tung , and Ho , Jane M. C. , (2003) , " **A Qualitative and Quantitative Review of Antecedents of Counterproductive Behavior in Organizations** " , Journal of Business and Psychology, Vol. 18, No. 1 .

79- Le , Kimdy , Donnellan , M. Brent , Spilman , Sarah K. , Garcia , Olivia Pavlov , Conger , Rand ,(2014) , " **Workers behaving badly: Associations between adolescent reports of the Big Five and counterproductive work behaviors in adulthood** " , Personality and Individual Differences 61–62 , 7–12 .

80- Ltd , Konsult . (2016) , " **Counterproductive Work Behavior** " .

81- Martin , Angela J , Wellen , Jackie M , and Grimmer , Martin R , (2016) , " **An eye on your work: How empowerment affects the relationship between electronic surveillance and counterproductive work behaviours** " , The International Journal of Human Resource Management . Article views 34 .



82- Matthiesen , Stig Berge , Einarsen , Stale , (2010) , " **bullying in the Workplace : definition prevalence antecedents and consequences** " , International Journal of organization thory and behavior , 13 (2), 202-248 .

83- Mathisen , Gro Ellen , Einarsen , Staale , and Mykletun , Reidar , (2011) , " **The Relationship Between Supervisor Personality, Supervisors' Perceived Stress and Workplace Bullying** " Journal of Business Ethics 99:637–651 .

84- McDonald , DeShannon N , Brown , Edward D , and Smith , Kim F , (2015) , " **Workplace Bullying: A Review of Its Impact on Businesses, Employees, and the Law** " , International Journal of Business and Social Science Vol. 6, No. 2 .

85- McKay , Ruth , Fratzl , Jae , (2011) , " **A Cause of Failure in Addressing Workplace Bullying: Trauma and the Employee** " , International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 7, Special Issue .

86- Meier , Laurenz L , Spector , Paul E , (2013) , " **Reciprocal Effects of Work Stressors and Counterproductive Work Behavior: A Five-Wave Longitudinal Study** " , Journal of Applied Psycholog , Vol. 98, No. 3, 529 –539 .

87- Milczarek , Malgorzata , (2009) , " **Workplace Violence and Harassment: a European Picture** " , uropean Agency for Safety and Health at Work , European risk observatory report .

88- Miles , Donald E . Borman , Walter E . Spector , Paul E . Fox , Suzy . (2002) , " **Building an Integrative Model of Extra Role Work**



Behaviors: A Comparison of Counterproductive Work Behavior with Organizational Citizenship Behavior " , International Journal of

selection and assessment , vol 10 nom 1/2 .

89- Mount , Michael . Ilies, Remus . Johnson, Erin. (2006) ,

" Relationship of personalty traits and Counterproductive Work Behaviors :the mediathng MEDIATING of job satisfaction " ,

Personnel psychology, 59 , 591–62

90- Muafi , (2011) , **" Causes and Consequence Deviant Workplace**

Behavior " , International Journal of Innovation, Management and

Technology, Vol. 2, No. 2 .

91- Namie , Gary , (2003) , **" Workplace bullying: Escalated incivility**

" , Ivey Business Journal Online , IVEY Management services .

92- Nielsen , Morten Birkeland , Indregard , Marthe Rustad , and Overland

, Simon , (2016) , **" Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and metaanalysis of the research literature "**

National Institute of Occupational Health , (5):359-370 .

93- Nielsen , Morten Birkeland, Hetland , Jorn, Matthiesen , Stig Berge ,

and Einarsen , Stale , (2012) , **" Longitudinal relationships between workplace bullying and psychological distress "** , Scand J Work Environ

Health , 38(1):38-46.

94- Norbert K , Semmer . Tschan , Franziska . Meier , Laurenz L .

Facchin , Stephanie . and Jacobshagen , Nicola . (2010) , **" Illegitimate Tasks and Counterproductive Work Behavior "** , applied psychology

an International review , 59 (1), 70–96 .



95- Nurul , Intan 'Kozakoa , Ain Mohd Firdaus , Safinb , Siti Zaharah, Rahim , and Abdul Rahman, (2013) , " **The Relationship of Big Five Personality Traits on Counterproductive Work Behaviour among Hotel Employees: An Exploratory Study** " , International Conference on Economics and Business Research , Procedia Economics and Finance 7 , 181 – 187 .

96- Oluwakemi , Aladenusi, Olanrewaju , Ayodele Kolawole ,(2014) , " **Counterproductive Behaviour and Job Performance among Secondary School Teachers: School Climate as a Mediator** " , Journal of Education and Practice , Vol.5, No.8 .

97- Penney, Lisa M . Spector, Paul E. (2005) , " **Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity** " , Journal of Organizational Behavior J. Organiz . Behav. 26, 777-796 .

98- Piskin , Metin , Kart , Muge Ersoy , Savci , İ lkay , and Guldu , Ozgur , (2014) , " **Counterproductive work behavior in relation to personality type and cognitive distortion level in academics** " European Journal of Research on Education, , 2(Special Issue 6), 212-217 .

99- Power , Jacqueline L et al , (2011) , " **Acceptability of workplace bullying : A comparative study on six continents** " , Journal of Business Research , JBR-07342; No of Pages 7 .

100- Raineri , Ellen M , Frear , Dean F , and Edmonds , Jennifer J , (2011) , " **An Examination of the Academic Reach of Faculty and Administrator Bullying** " , International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 12 .



- 101-** Ramana , Ponniah , Sambasivanb, Murali , and Kumar , Naresh , (2016) , " **Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion** " , Journal of Work and Organizational Psychology 32 , 25–37 .
- 102-** Ramshida , A. P. , Manikandan , K , (2013) , " **Organizational commitment as a medlator of Counterproductive work behavior and Organizational culture** " , International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research , Vol.2 (2) .
- 103-** Rasool , Faheem . Arzu , Farah . Hasan , Ali . Rafi , Arslan . and Kashif , Abdul Rauf . (2013) , " **Workplace Bullying and Intention to Leave: The Moderating Effect of the Organizational Commitment** " , Information Management and Business Review Vol. 5, No. 4, pp. 175-180 .
- 104-** Reynolds , Clair A. Shoss , Mindy K . Jundt ,Dustin K. (2014) , " **In the Eye of the beholder: a multi-stakeholder perspective of organizational citizenship and counterproductive work behaviors** " , Human Resource Management Review , No of Pages 14 .
- 105-** Rira , Miranda , (2012) , " **Anomie and crime in the family in a transitional society** " , European Scientific Journal April edition vol. 8, No.7 ISSN: 1857 – 7881 .
- 106-** Rotundo , Maria , Xie , Jia Lin , (2008) , " **Understanding the domain of counterproductive work behaviour in China** " , International Journal of Human Resource Management, Vol. 19, No. 5, 856–877 .



- 107- Roopa , D.N , Nanjundeswaraswamy , T.S , and Swamy D . R , (2016) , " **An Exploratory Study on Counterproductive Work Behaviors of Nurses** " , International Journal of Engineering and Management Research , Volume-6, Issue-3 , 685-692 .
- 108- Roy , Jeanne Le, Bastounis , Marina, Poussard , Jale Minibas , (2012) , " **Interactional Justice and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Role of Negative Emotions** " , Social Behavior and personality, 40(8), 1341-1356 .
- 109- Rogers , Kimberley - Ann , Kelloway , E. Kevin , (1997) , " **Violence at Work: Personal and Organizational Outcomes** " , Journal of Occupational Health Psychology , Vol. 2, No. 1,63-71 .
- 110- Saltzman , Linda E , Fanslow , Janet L , McMahon , Pamela M , and Shelley , Gene A , (2002) , " **External reviewers : Preliminary Versions of Uniform Definitions and Recommended Data Elements** " Second Printing (with revisions) Centers for Disease Control and Prevention National Center for Injury Prevention and Control Atlanta, Georgia .
- 111- Salin , Denise , (2008) , " **The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors** " , science Direct , Scand. J. Mgmt. 24, 221–231 .
- 112- Sandvik, Pamela Lutgen , Sypher, B.D , (2009) , " **Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections** " .
- 113- Scherer , Kelly T , Baysinger , Michael, Zolynsky , Dana, and LeBreton , James M , (2013) , " **Predicting counterproductive work**



behaviors with sub-clinical psychopathy: Beyond the Five Factor

Model of personality " , Personality and Individual Differences 55 ,
300 –305 .

114- Schaefer , Arthur Gross . Trigilio , Jeff . Negus , Jamie .and Si Ro
, Ceng . (2000) , " **Ethics Education in the Workplace: An Effective
Tool to Combat Employee Theft "** , Journal of Business Ethics 26 :
89-100 .

115- Sheehan , Michael , (2011) , " **Exploring Workplace Bullying in
an Emergency Service Organization in the UK "** , International Journal
of Business and Management Vol. 6, No. 3 .

116- Samnani , Al-Karim , Singh , Parbudyal , (2013) , " **Performance-
enhancing compensation practices and employee productivity: The
role of workplace bullying "** , Human Resource Management Review ,
No of Pages 12 .

117- Soot, Mari-Liis , Johannsen , Lars , Pedersen, Karin Hilmer , Vadi,
Maaja , and Reino, Anne , (2016) , " **Private-to-private corruption:
Taking business managers' risk assessment seriously when choosing
anti-corruption measures "** , clean GovBiz , OECD Integrity Forum .

118- Social , Hirsch , (1969) , " **bond social control theory "** Berkeley:
University of California Press .

119- Sekaran , Uma , (2003) , " **Research methods for business :
A skill – building approach "** (4 ed) , New york : John Wiley & Sons
Inc , p 294 .

120- Spector , Paul E , Fox , Suzy , and Domagalski , Theresa ,
(2005) , " **Emotions, Violence, and Counterproductive Work
Behavior "** , 03-Kelloway-4838.qxd .



121- Spector , Paul E . Zhou , Zhiqing E. (2013) , " **The Moderating Role of Gender in Relationships of Stressors and Personality with Counterproductive Work Behavior** " ,

J Bus Psychol , Springer Science+Business Media New York .

122- Spector , Paul E , Fox , Suzy , (2010) , " **Counterproductive Work Behavior and Organisational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior** " , International Association of Applied Psychology. Published by Blackwell Publishing , 59 (1), 21–39 .

123- Spector , Paul E . Fox , Suzy . Penney , Lisa M. Kari, Bruursema . Goh , Angeline .and Kessler , Stacey . (2006) , " **The dimensionality of counterproductivity : Are all counterproductive behaviors created equal ?** " , Journal of Vocational Behavior 68 , 446 – 460 .

124- Tambur , Merle , Vadi , Maaja , (2012) , " **Workplace bullying and organizational culture in a post-transitional country** " International Journal of Manpower Vol. 33 No. 7, pp. 754-768 .

125- Tinuke , M. Fapohunda , (2013) , " **Managing workplace bullying** " , Journal of Human Resource Management ; 1(3): 39 - 47 .

126- Theiss, S. L., Webb, L. M., & Amason, P, (2012), " **Workplace bullying: Academic administrators' intervention strategies** " Western States Communication Association, Albuquerque, NM, Februa .

127- Thomas , Josh , (2012) , " **Counterproductive work behavior** " , White Paper | Executive Summary .

128- Thorns , Peg . Wolper , Paula . Scott , Imberly S. and Jones , Dave . (2001) , " **the relationship between immediate turnover and employee theft in the restaurant industry** " , Journal of Business and Psychology, Vol. 15, No. 4 pp. 561-577 .



- 129- Trepanier , Sarah - Genevieve , Fernet , Claude , and Austin , Ste´phanie , (2013) , " **Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness** " , Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations , Vol. 27, No. 2, 123140 .
- 130- Whelpley , Christopher E. McDaniel , Michael A . (2015) , " **Self-esteem and counterproductive work behaviors: a systematic review** " , Journal of Managerial Psychology Vol. 31 No. 4 .
- 131- Yahaya , Azizi , Ing , Tan Chui , Lee, Goh Mo , Yahaya , Noordin , Boon , Yusof , Hashim, Shahrin , and Taat , Suhaila , (2012) , " **the impact Workplace bullying on work performance** " , Archives Des Sciences Vol 65, No. 4 .
- 132- Yang , Jun , Treadway , Darren C , (2016) , " **A Social Influence Interpretation of Workplace Ostracism and Counterproductive Work Behavior** " , Cross mark_ , Springer Science+Business Media Dordrecht .
- 133- Yeager , David Scott , Fong , Carlton J , Lee , Hae Yeon , and Espelage , Dorothy L , (2015) , " **Declines in efficacy of anti-bullying programs among older adolescents: Theory and a three-level meta-analysis** " Journal of Applied Developmental Psychology .
- 134- Yıldırım, RN , (2009) , " **Bullying among nurses and its effects** " , International Nursing Review , 56, 504–511 .
- 135- Zhao , Ruohui , Cao , Liqun , (2010) , " **Social Change and Anomie: A Cross-National Study** " , Social Forces, Volume 88, Number 3, pp. 1209-1229 (Article) .



136- Zhou , Zhiqing E , Meier , Laurenz L , and Spector , Paul E , (2014) , " **The Role of Personality and Job Stressors in Predicting Counterproductive Work Behavior: A three-way interaction** " , International Journal of Selection and Assessment Volume 22 Number 3 .

Third : University theses and dissertations

1- Brimecombe , Michelle j . (2012) , " **An exploratory investigation of the predictors of counterproductive work behavior among major league baseball employees** " , A Dissertation submitted to the Department of Sport and Recreation Management in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy , the Florida state university.

2- Clark , Steven B.(2013) , " **Understanding Counterproductive Work Behaviors : aggressive responses employees to leader – member exchange** " , A Thesis Presented To the Faculty of the Department of Department Psychology East Carolina University In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Master of Arts in Psychology with a Industrial/Organizational Psychology Concentration .

3- Cochran , Megan . (2014) , " **Counterproductive Work Behaviors, Justice, and Affect: A Meta-Analysis** " , A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in the Department of Psychology in the College of Sciences at the University of Central Florida Orlando, Florida .

4- Dawood , Shariffah Rahah Sheik , (2008) , " **Workplace Bullying in the Voluntary Sector: An Application of Routine Activity Theory** " ,



Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy at the University of Leicester .

5- Florida , Miami . (2009) , " **Base rates of counterproductive work behaviors** " , A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of science in PSYCHOLOGY Florida International University .

6- Gerstenfield , Justin Aubrey , (2016) , " **Understanding workplace bullying among staff in higher education** " , Submitted to the Graduate Faculty of the College of Education Texas Christian University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education .

7- Gruys , Melissa L. (1999) , " **The Dimensionality of Deviant Employee Behavior in the Workplace** " , A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Human Resources and Industrial Relations in the Graduate School of the University of Minnesota .

8- Halley , Carol , (2013) , " **Leaders who Bully: An Adlerian Perspective on the Purpose and Impact of Bullying in Organizations and What Executives Can Do to Eliminate It** " , A Research Paper Presented to The Faculty of the Adler Graduate School .

9- His , Edward . (2017) , " **An Examination of Predictors of Counterproductive Work Behaviors: Personality Traits and Transformational Leadership** " , A Thesis Presented to The Faculty of the Department of Psychology San José State University .

10- Ho , Violet T , (2012) , " **Interpersonal Counterproductive Work Behaviors: Distinguishing Between Person-Focused Versus Task-**



Focused Behaviors and Their Antecedents " , University of Richmond
UR Scholarship Repository , Management Faculty Publications .

11- Hunter , Wfjr , (2014) , " The role integrity and personality in counterproductive work behavior " , Dissertation presented for the Degree of Doctor of Philosophy (Industrial Psychology) in the Faculty of Economic and Management Sciences at Stellenbosch University .

12- Keashli , Loreleigh , (2010) , " A Researcher Speaks to Ombudsmen about Workplace Bullying " , Journal of the International Ombudsman Association , volume 3 .

13- Kelleher , Andrea , (2017) , " Gendered hntent to turnover resulting from workplace bullying in nursing and medical fields " A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Capella University .

14- Khan , Ameer Taimur Ali . (2017) , " Workplace Ostracism and Counterproductive Work Behaviors (CWBs): Examining the Mediating Role of Organizational Cynicism and Moderating Role of Neuroticism " , A research thesis submitted to the Department of Management Sciences, Capital University of Science & Technology, Islamabad In partial fulfillment of the requirements for the degree of master of science in Management Sciences (Human Resource Management) .

15- Kyellu , Kissa , (2016) , " An Assessment of Workplace Bullying Practice and its Effect to Teachers Performance in Tanzania. A Case Study of Selected Secondary School at Temeke Municipality " , in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Human Resource Management of the Open University of Tanzania.



- 16- Regnaud , Deborah , (2014) , " The Relationship Between Top Leaders' Observed Narcissistic Behaviors and Workplace Bullying "**
Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy Psychology , Walden University .
- 17- Monk , Christi , (2014) , " Defining and addressing Workplace Bullying – in search of a clearer definition - a mixed delphi study "** , A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Management in Leadership Studies , University of Phoenix .
- 18- Smit , Dina Maria , (2014) , " Bullying in the workplace: Towards a uniform approach in south African Labourlaw "** , study for the degree of Doctor of Laws at the University of the Free State .
- 19- Wagner , Lindsay Michelle , (2017) , " Limiting Counterproductive Work Behaviors through management practices and performance appraisals training "** , A Project Presented to the faculty of the Department of Psychology California State University, Sacramento Submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree of master of arts OF in Psychology (Industrial / Organizational) .
- 20- Way , Jason D. (2011) , " Differential Reactions to Men's and Women's Counterproductive Work Behavior "** , A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts Department of Psychology College of Arts and Sciences University of South Florida .



Fourth : The Internet

- 1- Ngo , Sheiresa .(2017) , " What to Do When Your Co-Worker Steals Your Idea " , <https://www.cheatsheet.com/money-career> .
- 2- Bassam , [AL - Mujamami](#) . (2014) , " Theft at work brings issues to coworkers " , <https://www.bayt.com/en/specialties> .
- 3- Adams , Susan , (2013) , " How We Waste Time at Work " , <http://www.forbes.com/sites/susanadams/2013/03/21/how-we-waste-time-atwork/> .
- 4- Broek, Alexander Van . (2013) Is it illegal for your work company to change your time card so we wouldn't hit overtime and double time <http://www.avvo.com/legal-answers/is-it-illegal-for-your-work-company-tochange - your-584522.html>

الملاحق



الملحق (1) مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

توقيع معاون المدير لشؤون التمريض	العينة		اسم المستشفى	ت
	اناث	ذكور		
	١٠٦	١٢٠	مدينة الامام الحسين (ع) الطبية	١
	١٧٥	٠	مستشفى النسائية والتوليد التعليمي	٢
	٧٣	١٠٢	مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال	٣
٥٧٦	المجموع النهائي لعينة الدراسة			



الملحق (2) اسماء السادة المحكمين

ت	الاسم	الاختصاص	مكان العمل
1	ا.د علاء فرحان طالب	تسويق	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
2	أ. فؤاد حمودي العطار	تسويق	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
3	ا.د علي رزاق جواد	موارد بشرية	جامعة الكوفة / كلية الادارة والاقتصاد
4	ا.د عبد الفتاح جاسم زعلان	تسويق	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
5	ا.م.د ميثاق هاتف الفتلاوي	سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
6	ا.م.د احمد بريس اليساري	ستراتيجية	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
7	ا.م.د زينب عبد الرزاق الهنداوي	سلوك تنظيمي	جامعة بابل / كلية الادارة والاقتصاد
8	ا.م.د بشار عباس الحميري	ستراتيجية	جامعة بابل / كلية الادارة والاقتصاد
9	ا.م.د هاشم فوزي دباس	ستراتيجية	جامعة الكوفة / كلية الادارة والاقتصاد
10	ا.م.د جواد محسن راضي	ستراتيجية	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد
11	ا.م.د فاضل راضي الغزالي	موارد بشرية	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد
12	ا.م.د زينب مكي محمود	ستراتيجية	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
13	ا.م.د حسين حريجة الحسناوي	سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
14	ا.م.د عادل عباس الجنابي	ستراتيجية	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد

* تم ادراج اسماء السادة المحكمين حسب اللقب العلمي والاقدمية .



الملاحق

ملحق (3) استبانة السادة المحكمين

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء – كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال – الدراسات العليا

استبيان اراء السادة المحكمين

الدكتور المحترم .

نهدىكم اطيب تحياتنا :

انا حاليا طالب ماجستير ادارة اعمال تحت اشرف الاستاذ المساعد الدكتور محمود فهد الدليمي في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء , اسعى الى اكمال دراستي الموسومة " سلوك الاستقواء في مكان العمل ودورة في سلوكيات العمل السلبية , دراسة تحليلية لأراء العاملين في بعض مستشفيات محافظة كربلاء " , كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم ادارة الاعمال , ومن بين اجراءات الدراسة قام الباحث بتبني مقياس عالمية لقياس متغيرات الدراسة وكما مبين في الجدول الآتي :

المتغير	البعد	المقياس
الاستقواء في مكان العمل	الاستقواء المرتبط بالعمل	تم تبني مقياس Einarsen et al .(2009)
	الاستقواء المرتبط بالفرد	
	الايذاء (الترهيب) الجسدي	
سلوكيات العمل السلبية	التخريب	تم تبني مقياس Bashir et al .(2012)
	الانسحاب	
	السرقه	
	اساءة استخدام الموارد والوقت	
	الرشوة والفساد	

ونظرا لما تتمتعون به من خبرة ودراية في مجال تخصصكم فان الباحث يود الافادة من آراءكم فيما اذا كانت صياغة فقرات المقياس صالحة لقياس متغيرات البحث ام غير صالحة وابدالها .

الباحث

مع الشكر والتقدير

المشرف

حسين علي عبد الله

ا.م.د محمود فهد الدليمي



الملاحق

مقاييس متغيرات الدراسة

أولاً : الاستقواء في مكان العمل :

هو شكل من أشكال السلوك العدواني، يحدث عندما يتعرض شخص ما بشكل مستمر إلى سلوك سلبي يسبب له الألم ، ينتج عن عدم التكافؤ في القوى بين فردين، يُسمى الأول مستقوي والآخر ضحية، وقد يكون الاستقواء جسماً أو لفظياً أو انفعالياً .

أ-الاستقواء المرتبط بالعمل : يعرف الاستقواء المرتبط في العمل على أنه عملية متصاعدة تسهل عملية انتشار التسلط في العمل						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					اشعر بان المعلومات التي تؤثر على ادائي يتم حجبها عني	1
					عادة ما يتم تكليفي بإعمال دون مستوى قدراتي	2
					لا يؤخذ برائي فيما يخص عملي	3
					يتم تكليفي بمهام عمل ضمن وقت قصير لا يكفي لإدائها	4
					اشعر بوجود رقابة شديدة على عملي	5
					اشعر بأن استحقاقي من (الإجازات المرضية والعطل ومصاريف السفر) مسلوب	6
ب- الاستقواء المرتبط بالفرد : هو شكل من أشكال الإجهاد القادر على إحداث آثار سلبية على صحة الافراد، ومن المحتمل أن يؤدي إلى اعراض نفسية وجسدية، وتغيرات في المزاج والشخصية، واضطرابات نفسية لدى الفرد .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					يتم تكليفي بإعمال اكثر من مستوى طاقتي	1
					دائماً ما توجه الي كلمات الالهانة والسخرية بعلمي	2



الملاحق



					3	
					4	
					5	
					6	
ج- الايذاء (الترهيب) الجسدي : ويقصد بالاستقواء الجسدي إيذاء الضحية جسماً من خلال الدفع والضرب وتحطيم الأشياء الخاصة به.						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					1	اتعرض لإشارات جسدية تجبرني على إنهاء عملي
					2	دائماً ما ينتقد عملي
					3	عادة ما اتعرض لردود فعل عدائية بمجرد مروري من بعض الافراد
					4	بيئة العمل يسودها المزاح غير الصحيح
					5	دائماً ما يتم تلفيق ادعاءات كاذبة على شخصي
					6	اشعر بأن هنالك تقصد من اجل ازعاجي بشكل مستمر
					7	عادة ما اتعرض للصراخ بصوت عالي من قبل الاخرين
					8	اتعرض لتصرفات وسلوكيات تخيفني باستمرار
					9	عادة ما يتم تهديدي بالإيذاء الجسدي

ثانيا : سلوكيات العمل السلبية



الملاحق



تعرف سلوكيات العمل السلبية بأنها السلوكيات المقصودة التي تؤذي المنظمة او غيرها من اعضاء المنظمة مثل العدوان والتخريب .

ت	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمتغير	مدى وضوح الفقرة	ملاحظات المحكم
	هل تعتقد أن الموظفين في مؤسستك:	تنتمي لا تنتمي	واضحة غير واضحة	
1	يهدرون عمدا المواد واللوازم التنظيمية			
2	يتعمدون الضرر بمعدات وملكية المنظمة			
3	يلقون النفايات عمدا في مكان العمل			
<p>ب - الانسحاب : سلوكيات الانسحاب تشير الى مجموعة من المواقف والسلوكيات المستخدمة من قبل الموظفين عندما يقعون في الوظيفة ولكن لسبب ما يكونون اقل تشاركا وان نتائجه مكلفة جدا تتمثل في انخفاض معايير الاداء , والضغط على اولئك الذين تركوا العمل , وانخفاض الروح المعنوية للموظف .</p>				
ت	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمتغير	مدى وضوح الفقرة	ملاحظات المحكم
	معظم الموظفين في مؤسستك :	تنتمي لا تنتمي	واضحة غير واضحة	
1	يأتون الى العمل متأخرين دون اذن مسبق			
2	يدعون بأنهم مرضى لكي يبقوا في المنزل			
3	يأخذون اوقات استراحة اكثر مما مسموح به			
4	يغادرون العمل قبل الوقت المسموح به			
<p>ج - السرقة : تعرف السرقة بانها قيام الموظف بالاختلاس النقدي و سرقة البضائع و اخذ اللوازم والمعدات المكتبية العائدة الى المنظمة في محاوله منه لضرب اصحاب العمل والتي قد تنشأ نتيجة لعدم شعور الموظف</p>				



بالعدالة داخل المنظمة .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					شاهدت العديد من الموظفين في مؤسستي	
					يسرقون شيء ما يعود الى المنظمة	1
					يقومون بأخذ الادوات واللوازم المكتبية دون اذن مسبق	2
					يأخذون الاموال من المنظمة دون اذن مسبق	3
					يقومون بسرقة شيء يعود الى شخص اخر في العمل	4
د - اساءت استخدام الوقت والموارد : وهي عملية إضاعة الوقت في العمل والقيام بإجراء الأعمال التجارية الشخصية خلال وقت العمل إضافة الى تضيع موارد المنظمة, و استخدام موارد المنظمة التي لا يحق استخدامها و القيام بمكالمات هاتفية دولية في العمل لأغراض شخصية .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					لاحظت الموظفين في مؤسستي	
					يقومون بإنجاز الاعمال الشخصية اثناء فترات الدوام	1
					استخدام فترات اطول لتناول الغداء / والصلاة	2
					يستخدمون الموارد التنظيمية الغير مسموح بها	3
					يستخدمون هاتف المنظمة في اجراء مكالمات شخصيه طويلة	4
					يستخدمون الكمبيوتر في الالعاب والدردشة بدلا من انجاز الاعمال التنظيمية	5
ذ - الرشوة والفساد : هي عنصر من عناصر سلوك العمل المنحرف الخطيرة والتي تكون على شكل اتفاق بين طرفين يحصل الطرف الاول (الموظف) من خلاله على مكاسب مالية شخصية نظرا لتلاعبه بمسؤوليات العمل الرسمية وبشكل غير قانوني الى الشخص الاخر الذي يقوم يدفع الرشاوى .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					الموظفون في المؤسسة	
					يهملون المسؤوليات الرسمية ويأخذون الرشوة	1



الملاحق



					يتعمدون تأخير الاعمال من اجل الحصول على الرشوة	2
					يتجاهلون مبدأ الاستحقاق والمبادئ التي تكون ضد الرشوة	3
					يحصلون على مكاسب جيدة من خلال الرشوة	4
					يقومون بمحاسبة الشخص الذي يدفع الرشوة	5

الملحق (4) الاستبانة النهائية



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال - الدراسات العليا

	استبانة	
--	---------	--

الباحث

حسين علي عبد الله

اشراف

ا . م . د محمود فهد الدليمي



الملاحق

الى السادة المعنيين بموضوع الرسالة

.....

استمارة الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين ايديكم استمارة الاستبانة التي هي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم ادارة الاعمال المتعلقة بموضوع الدراسة الموسومة (الاستقواء في مكان العمل ودورة في سلوكيات العمل السلبية - دراسة تحليلية لآراء العاملين في بعض مستشفيات محافظة كربلاء المقدسة) املين تفضلكم بالإجابة خدمة للبحث العلمي والمسيرة العلمية . لذا يرجى اخذ الملاحظات الاتية بنظر الاعتبار :-

1- ان الاجابات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط , فلا حاجة لذكر الاسم او التوقيع على الاستمارة.

2- يرجى ان تكون الاجابات على اساس الواقع الفعلي الموجود وليس على اساس ما ترونه مناسباً.

3- يرجى وضع الاجابة الخاصة بكل فقرة في المكان المخصص لها.

(شاكرين لكم سلفاً جهودكم المباركة وحسن تعاونكم معنا)

ومن الله التوفيق

الباحث

حسين علي عبد الله

07732934143

Hus_a86@yahoo.com



معلومات عامة

1- الجنس انثى ذكر

2- العمر:- 20 سنة فاقل 41 - 50 سنة
 21 - 30 سنة 51 - 59 سنة
 31 - 40 سنة 60 سنة فاكثر

3- التحصيل العلمي:- ثانوية فاقل دبلوم عالي
 دبلوم ماجستير
 بكالوريوس دكتوراه

4- سنوات الخدمة:- 1 - 5 سنة 21 - 25 سنة
 6 - 10 سنة 26 - 30 سنة
 11 - 15 سنة 31 سنة فاكثر
 16 - 20 سنة



المتغير المستقل : الاستقواء في مكان العمل
هو الأفعال المنحرفة المتكررة التي تتكرر مع مرور الوقت عندما يكون هناك فرق في القوة بين الجاني و
المجني عليه . (Jenkins et al , 2011: p 34) .

1- الاستقواء المرتبط بالعمل : هو عملية عدم إرسال المعلومات المطلوبة للضحية و تكليفه بالمهام التي
لا معنى لها اضافة الى انه في بعض الحالات يمكن ان توصف السلوكيات بأشكال غامضة جدا وغير
مفهومة . (Derbyshire , 2006: p14) .

المقياس					الفقرات	ت
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
					يؤثر حجب المعلومات على اداء عملي بشكل واضح .	أ
					عادة ما يتم تكليفي بأعمال دون مستوى قدراتي .	ب
					لا يؤخذ برأيي فيما يخص عملي.	ت
					يتم تكليفي بمهام عمل ضمن وقت قصير لا يكفي لإدائه.	ث
					يخضع اداء عملي لرقابة شديدة من قبل الادارة .	ج
					تسلب الادارة حقوقي في التمتع بالإجازات المرضية والاعتيادية والعطل الرسمية .	ح

2- الاستقواء المرتبط بالفرد : هو شكل من أشكال الإجهاد القادر على إحداث آثار سلبية على صحة الافراد
ومن المحتمل أن يؤدي إلى اعراض نفسية وجسدية، وتغيرات في المزاج والشخصية، واضطرابات
نفسية لدى الفرد . (Yahaya et al , 2012: p19)

المقياس					الفقرات	ت
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
					يتم تكليفي بأعمال تفوق طاقتي وقدراتي الجسمانية	أ
					دائما ما اتعرض للإهانة والسخرية من زملائي في العمل .	ب
					دائما ما يتم تكليفي بمهام عمل غير مفيدة .	ت



الملاحق



					ث	عادة ما اتعرض للإشاعات والاكاذيب بهدف النيل مني .
					ج	غالبا ما يتم تجاهلي واستبعادي عن اداء الاعمال التي تقع ضمن اختصاصي .
					ح	التدخل في حياتي الشخصية ينعكس سلبا على اداء عملي .

3- الايذاء (الترهيب) الجسدي : يشير الايذاء الجسدي الى المهاجمة والاعتداء على الفرد او تهديده في العمل سواء كان ذلك تهديدا مباشرا او غير مباشر وبما يسبب له الضرر الجسدي والاجهاد والذي يؤدي في بعض الاحيان الى الانهيار العصبي . (الفتلاوي واخرون , 2016 : ص 708)

المقياس					الفقرات	ت
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
					أ	أواجه ضغوط جسدية تجبرني على عدم مواصلة عملي .
					ب	عملي منتقد دائماً من قبل الآخرين .
					ت	عادة ما اتعرض لردود فعل عدائية بمجرد الاقتراب من بعض الافراد .
					ث	بيئة العمل تسودها تصرفات غير صحيحة (كالمزاح) .
					ج	دائماً ما يتم تلفيق ادعاءات كاذبة على شخصي .
					ح	اشعر بان هنالك تقصد من اجل ازعاجي بشكل مستمر .
					خ	عادة ما اتعرض للصراخ بصوت عالي من قبل الآخرين.
					د	اتعرض لتصرفات وسلوكيات تخيفني باستمرار.
					ذ	عادة ما يتم تهديدي بالإيذاء الجسدي .



المتغير التابع : سلوكيات العمل السلبية

هي الممارسات اللاأخلاقية للموظفين كالغياب والتهرب عن اداء الاعمال وتضخيم الأمور البسيطة واللامبالاة وعدم النضج في التعامل مع المواقف المختلفة. (العطوي , 2011 : ص 170)

المقياس					الفقرات	
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	هل تعتقد أن الموظفين في دائرتك :	ت
					لا يحرصون في المحافظة على المال العام .	أ
					يسيئون استخدام الاجهزة والمعدات الحديثة	ب
					لا يهتمون بنظافة المنظمة ويلقون النفايات عمدا في غير اماكنها المخصصة .	ت
					يهدرون عمدا الموارد واللوازم التنظيمية .	ث
					يتعمدون الضرر بمعدات وملكية المنظمة .	ج
2 - الانسحاب : هو مجموعة من السلوكيات السلبية التي تقلل من وقت العمل اي الوقت المطلوب من قبل المنظمة لإنجاز العمل ويشمل ذلك التأخر في الحضور الى العمل او المغادرة في وقت مبكر من مكان العمل وكذلك أخذ فترات راحة أطول من المسموح بها رسميا (Anjum &Parvez ,2013:p 421)						
المقياس					الفقرات	
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	معظم الموظفين في دائرتي :	ت
					يتأخرون عن العمل دون اذن مسبق .	أ
					يتمارضون منعا للقدوم الى العمل .	ب
					يتجاوزن وقت الاستراحة المخصص لهم .	ت
					لا يلتزمون بساعات العمل الرسمي ويغادرون العمل قبل الموعد المقرر .	ث



الملاحق



3 - السرقة : هي لعنة تكافؤ الفرص التي تؤثر فعلياً على جميع الأعمال التجارية وفي جميع تصنيفات الوظائف من اصغر موظف وصول الى المدير الاعلى فقد تأخذ سرقة الموظف اشكالا مختلفة كاختلاس الاموال ، سرقة اللوازم المكتبية والمعدات ، واستخدام اجهزة الاستنساخ لأغراض شخصية واجراء المكالمات الهاتفية . (Schaefer et al, . 2000:p 89) .

المقياس					الفقرات	ت
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الموظفين في دائرتي :	
					يسرقون شيء ما يعود الى المنظمة .	أ
					يستخدمون الادوات واللوازم المكتبية لأغراضهم الخاصة	ب
					يأخذون الاموال من المنظمة دون حق قانوني بالحصول عليها.	ت
					يقومون بسرقة شيء يعود الى شخص اخر في العمل .	ث

4 - اساءة استخدام الوقت والموارد : وهي عملية إضاعة الوقت في العمل والقيام بإجراء الأعمال التجارية الشخصية خلال وقت العمل إضافة الى تضييع موارد المنظمة و استخدام موارد المنظمة التي لا يحق استخدامها و القيام بمكالمات هاتفية في العمل لأغراض شخصية . (الفتلاوي , 2014 : ص 137) .

المقياس					الفقرات	ت
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	لاحظت الموظفين في منظمتي :	
					ينجزون اعمالهم الشخصية أثناء اوقات العمل .	أ
					استخدام فترات اطول لتناول الغداء / والصلاة .	ب
					يستخدمون الموارد التنظيمية غير مسموح بها لأغراض شخصية.	ت
					يستخدمون هاتف المنظمة في اجراء مكالمات شخصيه طويلة .	ث
					يستخدمون جهاز الحاسوب للتسلية والألعاب بدلاً من انجاز العمل .	ج

5- الرشوة والفساد : هي عنصر من عناصر سلوك العمل المنحرف الخطيرة والتي تكون على شكل اتفاق بين طرفين يحصل الطرف الاول (الموظف) من خلاله على مكاسب مالية شخصية نظرا لتلاعبه بمسؤوليات العمل الرسمية وبشكل غير قانوني الى الشخص الاخر الذي يقوم بدفع الرشاوى . (Bashir et al , . 2012 : p359) .

المقياس					الفقرات	ت
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الموظفين في دائرتي :	



الملاحق

					أ	يستخدمون الصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل اجبار المواطن على دفع الرشوة .
					ب	يتعمدون تأخير الأعمال من اجل الحصول على الرشوة.
					ت	يتجاهلون معايير وقيم واخلاقيات العمل في انجاز بعض الاعمال .
					ث	يحصلون على مكاسب مالية كبيرة تتجاوز مسؤولياتهم وصلاحياتهم الرسمية الممنوحة .
					ج	يقومون بمحابة الاقارب والاشخاص الذين يدفعون الرشوة .

الملحق (5) الكتب الرسمية التي سهلت عمل الباحث الميداني



الملاحق

Ministry of Higher Education
and Scientific Research
University of Kerbala
College of Administration & Economics
Graduate Studies



الجمهورية العراقية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد
للمدرسة العليا

التاريخ: 27 / 3 / 2018

العدد: 6: 376

إلى / دائرة صحة كربلاء،
(مدينة الامام الحسين الطبية، مستشفى الولادة، مستشفى الاطفال)

م / تمهيسل مسهسمة

اطيب تحية ...

يرجى تسهيل مهمة طائبة الدراسات العليا الحسين علي عبد الله / ماجستير في ادارة الاعمال
وذلك لغرض تزويده بالبيانات والمعلومات الخاصة بموضوع اكمال متطلبات الرسالة الموسومة بالاستفتاء في
مكان العمل ودوره في سلوكيات العمل السلبية)....

شاكرين تعاونكم معنا ... مع التقدير


أ. د. هيدر يونس الموسوي

معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

27 / 3 / 2018

السيد /
اسمك جت دمارعيا
طلبة

صورة منه إلى

- الدراسات العليا / الكلية

- الدراسات العليا / الكلية

graduate@business.uokerbala.edu.iq

http://business.uokerbala.edu.iq



الملاحق



جمهورية العراق

Holy Karbala governarate
Karbala health directorate



محافظة كربلاء المقدسة
دائرة صحة كربلاء المقدسة
مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال
العدد / ١٢٢٨
التاريخ / ٢٠١٨/٢/٢٨

الى / دائرة صحة كربلاء / مكتب المدير العام / شعبة التدريب
والتنمية البشرية / وحدة البحوث

م / عدم ممانعة

كتابكم المرقم ٣٠٧ في ٢٧/٣/٢٠١٨
نود اعلامكم عن عدم ممانعة مستشفانا لغرض تسهيل مهمة طالب الدراسات العليا /
ماجستير ادارة اعمال (حسين علي عبد الله) لغرض انجاز بحثه الموسوم (الاستقواء
في مكان العمل ودوره في سلوكيات العمل السلبية)مع ترشيح الدكتور / عدي عبد
الرضا مشرف علمي على البحث . . . مع التقدير

الدكتور
احمد مهدي السعدي

مدير مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال

٢٠١٨/٢/٢٨



صورة منه الى //
التدريب والتطوير
الاضطراب العامة

علياء / ٣/٢٨



الملاحق



Holy Karbala Governorate
Karbala Health Directorate
Imam Hussain Medical City

جمهورية العراق

محافظة كربلاء المقدسة
دائرة صحة كربلاء المقدسة
مدينة الإمام الحسين (ع) الطبية
شعبة الأمور الإدارية والمالية
وحدة إدارة الموارد البشرية



العدد / ١٨٠٩
التاريخ / ٢٨/٢/٢٠١٩

إلى / دائرة صحة كربلاء المقدسة / مكتب المدير العام / مركز تدريب والتنمية البشرية

م / تسهيل مهمة

كتابكم ذي العدد ٣٠٧ فـ ٢٠١٨/٣/٢٧

لا مانع لدينا من تسهيل مهمة طالب الدراسات العليا / حسين علي عبد الله لانجاز بحثه
على أن يكون المشرف العملي للبحث / صفاء احمد مهدي السدده - طبيب اختصاص جراحة
عامة على ان لا تتحمل دائرتنا أي نفقات مالية ، للتفضل بالإطلاع مع التقدير .

الدكتور
صباح كريم حمزة
مدير مدينة الإمام الحسين (ع) الطبية
د. علاء حجاب محنر

نسخة منه إلى :-

- القسم الجراحي / لتبليغ الطبيب
- وحدة التدريب والتطوير
- وحدة إدارة الموارد البشرية / مع الأوليات

مستشار مدير مركز التدريب
فاطمة عبد الله جبار



الملاحق



محقة كربلاء المقدسة
دائرة صحة كربلاء المقدسة
مستشفى النسائية والتوليد التعليمي

وحدة التدريب والتطوير
العدد /
التاريخ / 2018/3/ ٨

إلى // دائرة صحة كربلاء - مكتب المدير العام/ مركز التدريب والتنمية البشرية
وحدة البحوث

الموضوع // تسهيل مهمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

أشارة إلى كتابكم ذي العدد (307) فــــي 2018/3/27
نود أعلامكم بتسهيل مهمة طالب الدراسات العليا (حسين علي عبد الله)
لانجاز بحثه الموسوم (الاستقواء في مكان العمل ودورة في سلوكيات العمل السلبية)
في مستشفانا والمشرف العلمي (طبيبة اختصاص نسائية وتوليد
شذى عبد الأمير حسين) علما " أن لاتتحمل دائرتنا أي نفقات مادية ...

للتفضل بالاطلاع مع الاحترام ..

إبراهيم حبيب نصير الركابي
مدير م. النسائية والتوليد التعليمي

نسخه منه إلى /

وحدة التدريب والتطوير/ مع الأوليات
الاضبارة العامة

فانزة/ 3/28



Holy Karbala governorate
Karbala Health Directorate



محافظة كربلاء المقدسة
دائرة صحة كربلاء المقدسة
مكتب المدير العام
مركز التدريب والتنمية البشرية
وحدة البحوث
العدد /
التاريخ / ١ / ٤ / ٢٠١٨

إلى/جامعة كربلاء/ كلية ادارة واقتصاد
الموضوع/تسهيل مهمة

السلام عليكم...

كتبكم ذي العدد ٣٧٦ دد ٣/٢٧ / ٢٠١٨
لا مانع لدينا من تسهيل مهمة طالب الدراسات العليا (حسين علي عبد الله) لانجاز بحثه الموسوم :

(الاستقواء في مكان العمل ودورة في سلوكيات العمل السلبية)

في مؤسساتنا الصحية/ المبينة ادناه وبإشراف المشرفين العاملين المؤشرة اسمانهم ازاء كل مؤسسة على ان
لا تتحمل دائرتنا أي نفقات مادية . مع الاحترام .

المؤسسات

- ١-مدينة الامام الحسين(ع) الطبية/د. صفاء احمد مهدي الدده
- ٢-مستشفى النسائية والتوليد التعليمي/د. شذى عبد الامير حسين
- ٣-مستشفى كربلاء التعليمي للاطفال/د. عدي عبد الرضا

الطبيب الاختصاص

معتصم غازي حسون المحنا
معاون المدير العام

٢٠١٨/٤/١

نسخة منه الى:

- مدينة الامام الحسين(ع) الطبية /كتابكم ذي العدد ١٨٠٩ في ٢٩/٣/٢٠١٨ لاتخاذ مايلزم وحسب الضوابط . مع الاحترام .
- مستشفى النسائية والتوليد التعليمي /كتابكم ذي العدد ١٧٧٨ في ٢٨/٣/٢٠١٨ لاتخاذ مايلزم وحسب الضوابط . مع الاحترام .
- مستشفى كربلاء التعليمي للاطفال /كتابكم ذي العدد ١٣٢٨ في ٢٨/٣/٢٠١٨ لاتخاذ مايلزم وحسب الضوابط . مع الاحترام .
- مركز التدريب والتنمية البشرية -مع الأوليات

إسراء

العنوان / كربلاء المقدسة - حي الحسين(ع) - قرب دائرة كاتب العدل & رقم الهاتف / ٢٠٢٣٢٨٠٠٢
البريد الإلكتروني/Email/ train.centerkh@Yahoo.com & الموقع على فيسبوك/مركز التدريب والتنمية البشرية/صحة كربلاء



Abstract



Abstract

The current study aims at identifying the effect of bullying in the workplace in counterproductive behaviors. In order to achieve the objectives of the study, a hypothetical scheme was developed to determine the nature of the relationship between the independent variable and the behavior of the bullying in the workplace and the dependent variable.

In order to test the hypotheses of the study, the study was applied to a sample of nurses working in some hospitals in the holy city of Karbala (Imam Hussein Medical City, Obstetrics and Gynecology Hospital, Karbala Children's Hospital) in order to obtain information through a questionnaire prepared for this purpose. Distributed to a sample (576) representing the nurses in the three hospitals.

The study was based on a number of advanced statistical tools and methods through the spss V.25 program, such as Relative frequency, arithmetic mean, standard deviation, one way Anova analysis, simple correlation coefficient, t-test, simple regression analysis, (R^2), β -slope coefficient, and Kronbach Alfa.

In the light of the results obtained, a number of conclusions were reached. The most important of these was the presence of workplace bullying behavior in the investigated organizations, which contributed to the increase of counterproductive behaviors. In addition, In addition to the existence of a state of variation in the prevalence of bullying behavior in the workplace and counterproductive behaviors in hospitals appointed study

The study concluded with a set of recommendations concerning the variables of the study. The most important was the need for serious thinking by the administration in the hospitals examined in the treatment of the bullying situation experienced by the workers and trying to develop some procedures that can limit this counterproductive behavior.

Republic of Iraq
Ministry of Higher Education and Scientific Research
Karbala University
College of Management and Economics
Business Administration Department
Higher Studies



Workplace Bullying its Role in Counterproductive Work Behaviors

**A prospective study analyzed a sample of
Hospitals in the Province of Karbala**

Submitted to

**The Council of the College of Administration and
Economics/ University of Karbala as Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of Master of Science
in Business Administration**

By

Hussien Ali Abd Allah

Supervisor

Asst. Prof. Dr.

Mahmoud Fahd al-Dulaimi

1439 A.H.

2018 A.D