

## تأثير الاستقواء في مكان العمل على سلوكيات العمل السلبية

بحث تحليلي استطلاعي لآراء عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة كربلاء المقدسة

أ.م.د. محمود فهد الدليمي / الباحث / حسين علي عبد الله

## المخلص

يهدف البحث الحالي إلى معرفة تأثير الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية. ومن اجل تحقيق اهداف البحث تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل سلوك الاستقواء في مكان العمل والمتغير التابع سلوكيات العمل السلبية. ومن اجل اختبار فرضيات البحث تم تطبيق البحث 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 من خلال استبانة اعدت لهذا الغرض ، اذ كان مجتمع البحث مكون من 1156 اخذت منه عينة بلغ عدد افرادها ( 576 ) يمثلون شريحة الممرضين في المستشفيات المبحوثة الثلاثة . اذ اعتمد البحث على عدد من الادوات والاساليب الاحصائية المتقدمة من خلال برنامج spss V.25 ، كالتكرار النسبي ، والوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، وتحليل التباين الاحادي ، ومعامل الارتباط البسيط ، واختبار ( t ) ، وتحليل الانحدار البسيط ، واختبار ( f ) . وفي ضوء النتائج المستخلصة تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات كان اهمها ، وجود سلوك الاستقواء في مكان العمل داخل المستشفيات المبحوثة يسهم في زيادة سلوكيات العمل السلبية .

## Abstract

The current research aims at identifying the effect of bullying in the workplace in counter productive behaviors. In order to achieve the objectives of the research, 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 research 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. If the research community consists of 1156, a sample of 576 members were taken from it, 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 ),( test – f ) simple regression

analysis . 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 hospitals, which contributed to the increase of counterproductive behaviors .

## المقدمة

يعد القطاع الصحي في العراق من اهم القطاعات الجوهرية والمهمة، لارتباطه بشكل مباشر بالعنصر البشري ، الذي نحتاجه من اجل الحصول على رعاية صحية متكاملة تحقق لهم السلامة الجسدية والنفسية وتجعلهم يتمتعون بالنشاط والحيوية . وانطلاقاً من هذا المبدأ قام الباحثان بتسليط الضوء في بحثهما الحالي على هذا القطاع الحيوي من أجل النهوض به ووضع الحلول اللازمة من اجل الارتقاء به اسوة بالواقع الصحي في البلدان الاخرى . ومن بين الاسباب الكثيرة التي تناولها الباحثون التيقّد تؤثر على هذا القطاع المهم هي اسباب سياسية أو اسباب اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية أو تكنولوجية وهذه كلها اسباب متعلقة بالبيئة الخارجية المحيطة بهذا القطاع ، إلا أن هنالك اسباب اخرى أكثر تهديداً وخطراً على هذا القطاع الحيوي وهي غالباً ما تكون اسباب داخلية متعلقة بطبيعة العمل داخل هذا القطاع المهم كأن تكون اسباب تنظيمية او اسباب فردية تؤثر على طبيعة عمل العاملين ومن بين هذه الاسباب هي سلوك الاستقواء في مكان العمل الذي يصيب المنظمات ويؤدي بها إلى الدمار فمن الممكن ان يكون الاستقواء لفضياً او بدنياً او غيرها من انواع هذا السوك العدوانى الذي قد يدمر الروح المعنوية للموظفين ويجعلهم غير قادرين على اداء واجباتهم الوظيفية او يجعلهم يخرطون في تصرفات وسلوكيات تؤذي المرضى وكذلك تؤذي منظمهم ومن هذه السلوكيات ، هي سلوكيات العمل السلبية التي قد تتراوح بين تخريب المنظمة والتغيب والسرقه والاساءة في استخدام الموارد والوقت وكذلك الفساد والرشوة وهذا كله ينعكس في ضعف تقديم الخدمة للمرضى وبالآتي الذهاب بهذا القطاع إلى التدهور نتيجةً لضعف الخدمة المقدمة هؤلاء العاملين .

## المبحث الاول

### منهجية البحث

#### أولاً- مشكلة البحث

اشارة إلى نتائج دراسات سابقة كدراسة العبيدي 2015 فإن المنظمات الصحية تواجه مجموعة من المعوقات والتحديات التي تكون ناتجة عن مجموع من العوامل البيئية و الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية إضافة إلى عوامل اخرى قد تكون ناتجة عن سوء التخطيط او بسبب مظاهر الفساد المنتشرة في كثير من مفاصلها كل هذه العوامل تؤثر بشكل كبير على طبيعة عمل المنظمات الصحية التي لها ارتباط مباشر وجوهري بالعنصر البشري فمن شأن هذه العوامل ان تؤدي بهذه المنظمات إلى التدهور وعدم تقديم الخدمات المرجوة لذلك تم تسليط الضوء في هذا البحث على مجموعة من السلوكيات التي لها تأثير كبير على اداء العمل داخل هذه المنظمات ومن هذه السلوكيات ، سلوك الاستقواء في مكان العمل و سلوكيات العمل السلبية .

واشارة إلى ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث كما يأتي .

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

### ثانيا : اهمية البحث

يمكن إبراز أهمية البحث كما يأتي :

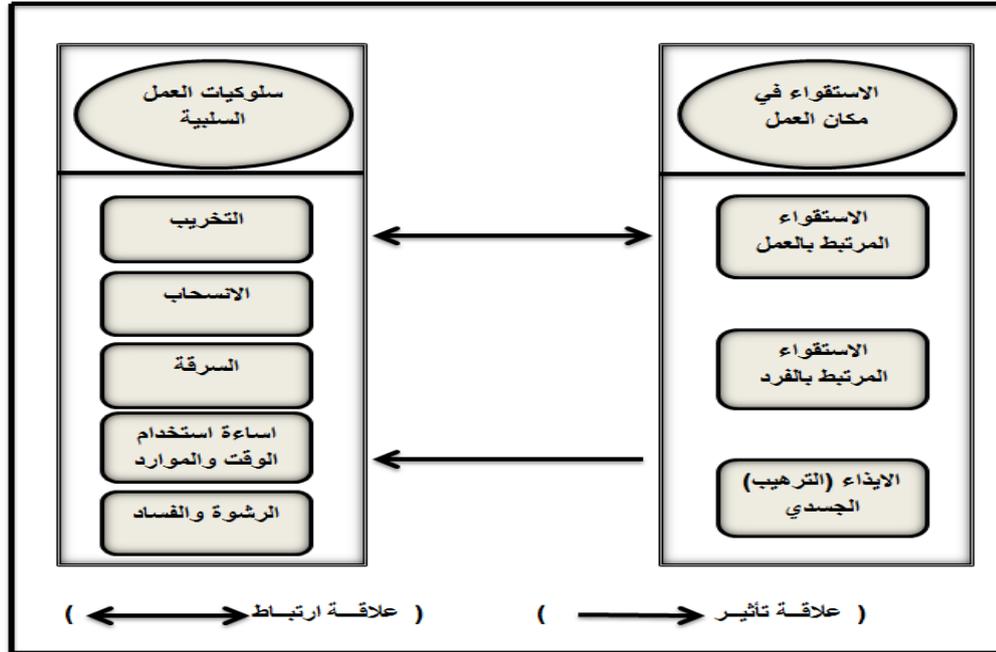
- 1- محاولة تقديم حلول تسهم في تعزيز قدرة المستشفيات عينة البحث في توظيف كافة امكاناتها من اجل مواجهة سلوك الاستقواء في مكان العمل .
- 2- جذب انتباه المنظمات بشكل عام والمستشفيات عينة البحث بشكل خاص إلى تأثير سلوك الاستقواء في مكان العمل على سلوكيات العمل السلبية .
- 3- تطبيق هذه البحث في المنظمات الصحية بوصفها من المنظمات الكبيرة التي لها ارتباط وثيق مع العنصر البشري سواء كانموظفاً أو زبوناً .

### ثالثاً : أهداف البحث

- يسعى البحث الحالي للإحاطة النظرية بمتغيرات البحث ومحاولة ايجاد حلول للتساؤلات المطروحة فيه ، ومن خلال مشكلة البحث واهميته فإنه يسعى لتحقيق الاهداف الآتية :
1. التعرف على مستوى سلوك الاستقواء في مكان العمل في المستشفيات المبحوثة .
  2. التعرف على مستوى سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة .
  - 3 . بحث وتحليل اثر سلوك الاستقواء في مكان العمل على سلوكيات العمل السلبية.
  4. اختبار علاقة الارتباط والاثر بين سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية .

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث

اعتمد الباحثان في تصميم المخطط الفرضي على الاطار المفاهيمي والفكري لمتغيرات البحث التي يمكن توضيحها وفقاً للشكل ( 1 ) الآتي .



الشكل ( 1 ) المخطط الفرضي للبحث المصدر : من اعداد الباحثان

خامساً : فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الاولى

1 - (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها ) ،  
وتتمخض عنها الفرضيات الفرعية الآتية :-

أ - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل و سلوكيات العمل السلبية بأبعادها.

ب توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها.

ج - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها.

### الفرضية الرئيسية الثانية

2- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها ،  
وتتمخض عنها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- أ - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل و سلوكيات العمل السلبية بأبعادها.  
ب - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها.  
ج - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها.

### الفرضية الرئيسية الثالثة

3 - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية بأبعادها) ،  
وتتمخض عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

- أ - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الايذاء الجسدي في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث .  
ب - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث .  
ج - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للاستقواء المرتبط بالعمل في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث .

### الفرضية الرئيسية الرابعة

( لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية بأبعادها) ،  
وتتمخض عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

- أ - لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الايذاء الجسدي في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث .  
ب - لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث .  
ج - لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للاستقواء المرتبط بالعمل في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث .

### سادساً : أساليب جمع البيانات ووصف استمارة الاستبيان

من اجل تحقيق أهداف البحث الحالي فقد تم الاعتماد في عملية جمع البيانات  
والمعلومات على الأدوات الآتية :

1- الجانب النظري للبحث : اعتمد البحث على الاسهامات الفكرية والمفاهيمية لعدد من المؤلفات والدوريات والرسائل  
والأطاريح الجامعية والبحوث وخدمات الشبكة العالمية للمعلومات من اجل اغناء البحث الحالي بالجانب الفكري  
والمفاهيمي .

2 - الجانب الميداني للبحث : من اجل انجاز البحث في جانبه الميداني ، تم الاعتماد على الادوات الاتية :

- أ- المقابلات الشخصية : قام الباحثان بأجراء عدد من المقابلات الشخصية مع العاملين عينة البحث من اجل الحصول على المعلومات المطلوبة في تفسير النتائج .
- ب - استمارة الاستبانة : استخدم الباحثان الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات ، هذا بعد عرضها على السادة الخبراء انضر ملحق (1) ، وقد اعطيت لكل فقرة من فقرات الاستبانة لغة بسيطة وسهلة تعطي امكانية الاجابة عليها افراد العينة المبحوثة ، اذا اعتمد الباحثان على مقياس ليكرت الخماسي ( Likert Scale ) من اجل قياس اجابات افراد العينة ، فقد اعطيت 5 درجات لعبارة اتفق تماماً ودرجة واحدة لعبارة لا اتفق تماماً .

### سابعاً : عينة البحث واختيارها

عمد الباحثان باختيار عينة عشوائية تتألف من الكوادر التمريضية في المستشفيات قيد البحث ، لما لهم من دور كبير في انجاز اعمال المستشفيات المبحوثة ، اذ كان حجم العينة المناسبة لمجتمع البحث الحالية والبالغ 1156 هو 576 استمارة وفقاً لجداول احصائية معينة ( Sekaran, 2003 , p: 104 ) لذلك عمدا الباحثان إلى توزيع 600 استمارة وذلك لضمان الحصول على العدد المطلوب ، وكما هو موضح في الجدول ( 1 ) الاتي .

الجدول ( 1 ) عينة البحث

ت	اسم المستشفى	عدد الكادر 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 الباحثان

ومن اجل تحقيق الاهداف التي يسعى الباحثان إلى تحقيقها للوصول إلى افضل فهم لمجتمع البحث ، لذلك يرى الباحثان بضرورة عرض وصف دقيق لخصائص وصفات عينة دراسته الحالية بحسب النوع الاجتماعي للمستجوبين واعمارهم وتحصيلهم العلمي وعدد سنوات الخدمة

وكما مبين في الجدول ( 2 ) الاتي.

الجدول ( 2 ) خصائص وصفات عينة البحث

النوع الاجتماعي	التكرار	%	العمر	التكرار	%	اجمالي لخدمة في الوظيفة	التكرار	%	المؤهل العلمي	التكرار	%
ذكر	222	40	20 سنة فأقل	51	9	5 سنوات فأقل	274	47	عدادية	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	كالوريوس	68	12
			51-60	9	1	21-25	25	4.5			
			60 فأكثر	0	0	26-30	12	2.5			
			المجموع	576	100	المجموع	576	100	لمجموع	576	100

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على اجابات عينة البحث

#### ثامنا : حدود البحث

- 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 للبحث وهناك أسباب وراء اختيار هذا الموقع منها:
  - أ - انها من المنظمات 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 المنظمات بحسب علم الباحثان .
  - ج - لم يتم تناول موضوع الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في هذا الموقع بحسب علم الباحثان .
- 2 - الحدود الزمانية : الحدود الزمانية لهذا البحث تتوقف عند المدة التي تم اجراؤها وهي المدة المحصورة بين 2018/4/1 و لغاية 2018/5/1 و هذه المدة كانت كافية لعملية توزيع الاستبانة وجمعها من افراد العينة المبحوثة.

## المبحث الثاني

## الجانب النظري

## اولاً : الاستقواء في مكان العمل

## 1 - التطور التاريخي لمفهوم الاستقواء في مكان العمل

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 Heinz Leymann ، وهو طبيب ألماني يعمل في السويد، ودرس سلوك الاستقواء في أوائل عام 1980، ويعد رائداً في هذا المجال. ( Sandvik & Sypher ,2009: 3) ويعد مؤسس حركة مكافحة الاستقواء الدولي ، Heinz Leymann ، والذي لديه اهتمام أكثر بالاستقواء لما له من تأثير على صحة الأفراد. و اشار ( Sandvik & Sypher ,2009: 3) إلى ان بعد عقد من الزمن، ظهر المفهوم في المملكة المتحدة في عام 1990، الصحفي المستقل Andrea Adams (1992) الذي صاغ مصطلح "الاستقواء في مكان العمل" والذي جلب اهتمام الجمهور في بريطانيا نتيجة عمله في BBC ، وبعد ذلك عرضت Ruth Namie مصطلح "الاستقواء في مكان العمل" للولايات المتحدة في الصحافة الشعبية في عام 1998 ، من خلال 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.

## 2- مفهوم سلوك الاستقواء في مكان العمل

ذكر (ابو غزال ، 2009 : 89 ) بأن 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 . و اشار ( Fox & Cowan, 2015: 116 ) سلوكيات متطرفة و سلبية، متفشية تهدف إلى الإساءة المستمرة في مكان العمل التيتنشاً جراء اختلال التوازن في السلطة، مسبباً الضيق والإهانة وغيرها من العواقب السلبية على الفرد . ويرى ( Einarsen,2005 , 2 ) بأن الاستقواء 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. و اشار ( Kelleher, 2017: 14 ) بأن الاستقواء في مكان العمل هو سوء المعاملة النفسية التي يتعرض لها العاملين شخص أو أكثر مما يسبب انعدام الكرامة والاحترام أو الإذلال العام للعامل والذي ينتج عن العلاج الغير عادل المنظمة . ويرى ( Duru et al ,. 2017: 1 ) بأن الاستقواء في مكان العمل يؤثر سلباً على حياة الناس المهنية والاجتماعية في مختلف الجوانب من خلال (الاستقالة، والفصل، وفقدان الدخل بسبب الاستخدام المتكرر للإجازة المرضية ) بالإضافة إلى الآثار المادية، والعقلية والاعراض النفسية التي يمكن ملاحظتها بين العاملين الذين تعرضوا للاستقواء في مكان العمل.

### 3- ابعاد سلوك الاستقواء في مكان العمل

اعتمد الباحثان في قياس متغير الاستقواء في مكان العمل على مقياس (Einarsena et al, 2009) والذي يتكون من الابعاد الآتية :

**أ - الاستقواء المرتبط بالعمل :** - الاستقواء المرتبط بالعمل يشير إلى قوة اتصال العاملين مع بيئة العمل بما فيها من آثار وضغوطات مهنية ، فمثلاً يتم تعريف الإرهاق على أنه شكل متطرف من سلوك الاستقواء ويعد مشكلة للعاملين إضافة إلى 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 ، ( . . et al Gupta 2017: 2 ) . ويرى ( Beswick et al ., 2006: 14 ) بأنه يمكن أن تشمل السلوكيات المتعلقة بالعمل "عدم إرسال المعلومات المطلوبة للهدف و تكليفه بالمهام التي لا معنى لها إضافة إلى انه في بعض الحالات يمكن أن توصف السلوكيات بأشكال غامضة جداً . وأشار : 2013 . . ( Trepanier 126 ) إلى ان الاستقواء في مكان العمل يعتمد على البيئة الاجتماعية في العمل التي تلعب دوراً حاسماً في إرضاء الاحتياجات النفسية الاساسية حيث أن السياقات الاجتماعية الداعمة تعزز من الارتياح وبالاتي الأداء الأمثل والرفاه، في حين إن السياقات القسرية تحبط الإحساس بالرضا، مما يؤدي إلى حدوث خلل وظيفي اذ ان مناخ العمل السلبي يحدث اثار ضارة على التفاعلات الاجتماعية .

**ب - الاستقواء المرتبط بالفرد :-** هنالك مجموعة من الأفعال الخاصة ، تؤخذ بشكل فردي، التي 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 بان الهدف يعد تهديدا لنفسه إضافة إلى الاحتياجات 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 ، النوع الاجتماعي والعوامل الظرفية مثل الصراع بين الأشخاص وعدم الرضا عن العمل، والقيود الظرفية التي تشكل الضغوطات في مكان العمل التي 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 . ويرى ( Cheo ,2016: 4 ) بأن سلوكيات الاستقواء في مكان العمل المرتبطة بالفرد يمكن ان تكون من خلال القيام بأعمال تهدد الفرد وكذلك وظيفته او التهديد بمكانته الشخصية و القيام بأعمال من اجل عزله و تكليفه بالعمل الزائد واتخاذ إجراءات لزعة استقراره إضافة إلى استبعاده اجتماعياً عن الآخرين .

**ج - الايذاء الجسدي :-** يقصد بالاستقواء الجسدي إيذاء الضحية جسدياً من خلال الدفع والضرب وتحطيم الأشياء الخاصة به (جرادات، 2008 : 109) . وأشار كل (الفتلاوي وآخرون ، 2016 : 708 ) إلى الايذاء الجسدي بأنه المهاجمة والاعتداء على الفرد او تهديده في العمل سواء كان ذلك تهديداً مباشراً او غير مباشر وبما يسبب له الضرر الجسدي والاجهاد والذي يؤدي في بعض الاحيان إلى الانهيار العصبي . 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 آخر يمكنه استخدامه في الإيذاء الجسدي.

## ثانيا : سلوكيات العمل السلبية

### 1 - مفهوم سلوكيات العمل السلبية

ذكر ( Bolton et al ., 2010 : 537 ) بان سلوكيات العمل السلبية هي السلوكيات التي تؤدي إلى احدثات الإيذاء والضرر للمنظمات أو الافراد في داخل المنظمات و هذه السلوكيات يمكن ان يتراوح حجمها من ذو اثر منخفض (على سبيل المثال ، تناول وجبة غداء بمدة اكثر مما مخصص لها) او إلى أكثر خطورة (على سبيل المثال، استخدام الفاظ مسيئة تجاه زملاء العمل) وعلى الرغم من أن السلوكيات البسيطة تعتبر غير ضارة نسبياً فإنها لا تزال تؤثر سلباً على فاعلية المنظمة وبالتالي فمن الضروري أن تفهم المنظمات كيفية منع هذه السلوكيات ومحاولة تحديد الأفراد الذين هم أكثر عرضة لارتكابها . ويراها (Parvez, 2013: 418) بانها مجموعة من السلوكيات المختلفة التي تتعارض مع السلوكيات المسموح بها داخل المنظمات التي تؤدي إلى احدثات الضرر بالعاملين والمنظمات وكذلك أصحاب المصالح : كالزبائن و زملاء العمل والمشرفين وتتسبب بتهديد وضع الاستقرار داخل المنظمة . وذكر ( Cohen , 2015 : 1 ) بأنها اجراءات متعمدة تشتمل على مجموعة من الافعال المضرة يتم توجيهها نحو المنظمات أو اتجاه اشخاص آخرين تؤدي إلى تدمير الممتلكات التنظيمية والعمل بشكل غير صحيح داخل المنظمة . وتعتبر سلوكيات العمل السلبية بأنها سلوكيات متعمدة تضر بالمنظمة ومصالحها التجارية التي يمكن ان تكون مكلفة لكل من المنظمة وأعضائها من الناحية المادية والمعنوية وتؤثر بدورها على الروح المعنوية للعاملين داخل المنظمة ، (Wagner , 2017 , 9).

### 2 - اسباب سلوكيات العمل السلبية :

يرى ( Cohen & Diamant, 2017 : 6 ) بأن الإرهاق هو احد الاسباب التي تؤدي إلى السلوكيات المنحرفة فعندما يتعرض الافراد لفترات طويلة من الضغوط النفسية والعاطفية التي تتعلق بالعمل يؤدي ذلك إلى انخفاض في أداءهم الوظيفي . ويرى كل من ( Spector & Fox , 2010 : 27 ) بأن القيود التنظيمية هي من اسباب انخراط العاملين في السلوكيات المنحرفة فمن الممكن ان تكون هناك ظروف في العمل تخلق ضروريات للانخراط في سلوك خارج المهمة من أجل أن يبقى العاملون منتجون في العمل ولذلك فإن القيود التنظيمية هي شروط العمل التي تتداخل مع أداء مهام العمل فقد تشمل المعلومات والمواد واللوازم والأدوات والمعدات الغير كافية لذلك يجد الأفراد أنفسهم غير قادرين على القيام بمهامهم الوظيفية بسبب هذه القيود . وذكر كل من ( Oluwakemi & Olanrewaju , 2014 : 199 ) بان السلوك السلبى للعامل يرتبط بسلوك العاملين الآخرين والذي بدوره قد يقلل من أداء العاملين الآخرين ويسبب الصراع وقد أظهرت الدراسات

التي أجريت في الماضي أن غالبية العاملين ينخرطون في السلوك السلبي في مكان العمل بسبب بيئة العمل غير ملائمة .

### 3- أبعاد سلوكيات العمل السلبية

من اجل الاحاطة بماهية متغير سلوكيات العمل السلبية اعتمد الباحثان على مقياس **Bashir (et al ., 2012)** الذي يتكون من 5 ابعاد هي ( التخريب ، الانسحاب ، السرقة ، اساءة استخدام الوقت والموارد ، الرشوة والفساد ) وكما يأتي :

**أ - التخريب :** عرف ( **Greenberg , 2011 : 80** ) التخريب بأنه أي عمل موجه من الناحية التنظيمية يهدف إلى تخفيض كمية أو نوعية الإنتاج وقد يشمل تدمير الآلات والمنتجات وحرقتها والعمل بدون حماسة وارتفاع معدل العمالة ورفض العمل في الصناعات الإنتاجية و بدء العمل في وقت لاحق والتقاعد في وقت مبكر. 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 من خلال خلق دعاية غير موثوقة أو إخراج المنظمة أو التأخر في الإنتاج و إلحاق أضرار بالممتلكات و تدمير علاقات العمل وكذلك إلحاق الضرر بالعاملين أو العملاء و ينبع هذا السلوك من تفاعل الفرد مع بيئته . وذكر ( **Cochran , 2014 : 3** ) بأن التخريب يمكن ان يكون من خلال إهدار المواد او الإمدادات ، وإلحاق الضرر بالمعدات وتخريب أجواء المكتب الهادئة.

**ب-الانسحاب:** هو مجموعة من السلوكيات السلبية التي تقلل من وقت العمل اي الوقت المطلوب المنظمة لإنجاز العمل ويشمل ذلك التأخر في الحضور إلى العمل او المغادرة في وقت مبكر من مكان العمل وكذلك أخذ فترات راحة أطول من المسموح بها رسمياً ويعد التغيب هو الشكل الأساسي للانسحاب الذي يحدث بسبب الاضطرابات النفسية، والإجهاد، والمعايير الاجتماعية، والصراع الثقافي، والفروقات الفردية ، ويعد الانسحاب هو كأجراء روتيني العاملين يستخدمونه من أجل تجنب الوضع القائم بدلاً من الإضرار بالمنظمة وأعضائها، ( **Anjum & Parvez 2013 : 421** ) . ويعد تغيب العاملين سمة منتشرة في علاقات العمل في العديد من البلدان ويمثل الغياب نقصاً في استخدام القوة العاملة بدرجة كبيرة مقارنة بالبطالة ، ( **Engstrom & Holmlund , 2007: 439** ) . ويرى ( **His, 2017: 4** ) بان الانسحاب يتكون من مجموعة من السلوكيات التي تعرقل الوقت المطلوب والكافي للعمل داخل المنظمات وتشمل هذه السلوكيات التأخر في الوصول إلى العمل او المغادرة في وقت مبكر، والاستيلاء على فترات أطول مما مخصص له في الراحة .

**ج - السرقة :-** أشار ( **Schaefer et al., 2000: 89** ) إلى أن سرقة العاملين هي لعنة تصيب المنظمة و تؤثر فعلياً على جميع اعمالها التجارية وفي جميع تصنيفات الوظائف من أصغر موظف وصول إلى المدير الاعلى فقد تأخذ سرقة العامل اشكالاً مختلفة كاختلاس الاموال ، سرقة اللوازم المكتبية والمعدات ، واستخدام اجهزة الاستنساخ لأغراض شخصية واجراء المكالمات الهاتفية. ويرى ( **Thoms et al., 2001: 562** ) بان من اسباب سرقة العاملين 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 اليهم العامل بأنهم غير عادلين في تعاملاتهم . ويمكن القول بأن فكرة السرقة تحدث بسبب الحاجة المالية وكذلك احتياجات اخرى مثل الاحتياجات الاجتماعية أو الانتماء ( 1 : 2017 , Ngo ) .

**د - اساءة استخدام الوقت والموارد :** يرى ( Reynolds et al , 2014 : 10 ) بانه عندما يتأخر العاملون 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 العاملين لإداء واجباتهم . وأشار ( Gruys,1999: 44 ) إلى ان سوء استخدام الوقت والموارد يكون على مجموعة من الاشكال 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 العامل ، 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 بالمنظمة ، اضاعة الوقت على الانترنت لأغراض شخصية لا تتعلق بطبيعة العمل ، استخدام كومبيوتر المنظمة في لعب الالعاب اثناء وقت العمل ، تغيير بطاقة الوقت من أجل الحصول على مكاسب مالية لساعات اكثر من العمل الفعلي الذي يقوم به ، القيام بأخذ وقت اكبر مما مخصص له في تناول الغذاء وشرب القهوة ودون موافقة مسبقة ، القيام بالعمل الإضافي غير الضروري وغير المفيد للمنظمة ) .

**هـ - الرشوة والفساد :** يرى ( Bashir et al , 2012 : 359 ) بأن الفساد يمثل أخطر أبعاد سلوكيات العمل السلبية في المنظمات فقد أصبحت حالات الفساد مصدر قلق عام في كثير من البلدان لا نها تشكل عائق رئيسي 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 . في حين يرى ( بوسعيد ، 2012 : 22 ) بان الرشوة هي قيام العامل باستخدام وظيفته من اجل الاتجار بها ، اذ ان الوظيفة تفرض على العامل ان لا ينتظر الحصول على مقابل غير الاجر المحددة له وفق القوانين والانظمة المعمول بها ، وان محاولة الحصول على شيء غير ذلك فإن هذا يسلب الوظيفة نزاهتها ويمس بهيبة المنظمة .

المبحث الثالث

الجانب العملي

يتعلق هذا المبحث بعرض الجانب العملي للبحث اذ يتضمن بيان ثبات المقياس والوصف الاحصائي وعلاقات الارتباط والتأثير بين متغيري البحث (الاستقواء في مكان العمل) و (سلوكيات العمل السلبية) .

أولاً. الترميز وتوصيف اداة القياس:- تتضمن اداة البحث من جزئين اساسيين هما الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية، وكل جزء يتكون من عدة ابعاد فرعية والجدول رقم ( 3 ) يقدم توضيح حول ترميز كل متغير وكل بعد تحديد مصدر الحصول على اداة القياس وعدد الفقرات التي يتضمنها:

جدول ( 3 ) الترميز وتوصيف اداة القياس

المتغير	البعد الفرعي	عدد العبارات	الرمز	المصدر
الاستقواء في مكان العمل Pullyng	1. الاستقواء المرتبط بالعمل	6	Workplace	Einarsen et al.,2009
	2. الاستقواء المرتبط بالفرد	6	Personality	
	3. الايذاء الجسدي	9	Harming	
سلوكيات العمل السلبية Counterproductive	1. التخريب	5	Subversion	Bashir et al ., 2012
	2. الانسحاب	4	Withdrawal	
	3. السرقة	4	Stesling	
	4. اساءة استخدام الوقت والموارد	5	Abuse	
	5. الرشوة والفساد	5	Bribery	

المصدر: من اعداد الباحثان باعتماد الاديبيات اعلاه

ثانياً. اختبار اداة قياس البحث

استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لقياس متغيرات البحث وتحديد مستوى الاستجابة الذي يحدده الافراد عينة البحث. وبسبب الأهمية التي تحتلها اداة القياس في اي بحث فإن الامر يستلزم حصول اليقين عند الباحثان بثبات نتائج المقياس المستخدم اذ اعتمد الباحثان على معامل الفا كرونباخ لتحقيق ذلك. وقد تم حساب معامل الثبات لاداة باستخدام معامل الفا كرونباخ الموضح في الجدول ( 4 ) :

جدول ( 4 ) معاملات الثبات لاستبانة البحث

المتغير	الفا كرونباخ للمتغير	البعد	الفا كرونباخ 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: اعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

ويلاحظ من الجدول ( 4 ) بأن قيم معامل الفا كرونباخ قد تراوحت بين (0.64-0.90) وهي مقبولة إحصائياً في البحوث الإدارية والسلوكية لان قيمتها اكبر (0.60) التبتدل على ان الاداة تتصف بالاتساق والثبات الداخلي .

### ثالثاً: الوصف الاحصائي لنتائج البحث وتحليلها وتفسيرها

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الاحصائي (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والاهمية النسبية) لمتغيري البحث وابعادهما.

وقد تم تحديد مستوى الاستجابات في ضوء المتوسطات الحسابية من خلال تحديد انتمائها لأي فئة. ولان استبانة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (اتفق تماماً - لا اتفق تماماً) فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية. وتحدد الفئة من خلال ايجاد طول المدى (5-1 = 4 ) ، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5) (4 | 5 = 0.80). وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الادنى للمقياس (1) او يطرح من الحد الاعلى للمقياس ( 5 )، وتكون الفئات كما في جدول ( 5 ) كالآتي :

جدول ( 5 ) 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: اعداد الباحثان

1. متغير الاستقواء في مكان العمل:- يشتمل مقياس الاستقواء في مكان العمل على ثلاثة ابعاد رئيسية وكالاتي: يشير الجدول ( 6 ) إلى ملخص الأبعاد لمتغير الاستقواء في مكان العمل وكذلك المعدل العام للمتغير فيما يخص المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاجابة والاهمية النسبية وكما يلي:

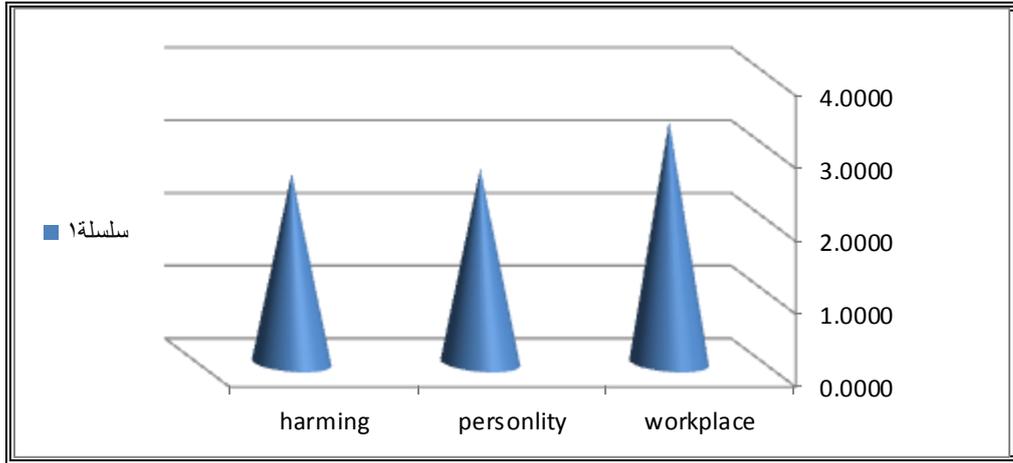
جدول ( 6 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية النسبية للابعاد الرئيسية لمتغير الاستقواء في مكان العمل (N=576)

الاهمية الترتيبية	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	الايداء الجسدي
	معتدل	.715	2.87	المعدل العام لمتغير الاستقواء في مكان العمل

المصدر: اعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج

spss. V.25

ويلاحظ من خلال عرض بيانات الجدول اعلاه بان بعد الاستقواء المرتبط بالعمل قد حصل على المرتبة الاولى بدرجة الاهمية النسبية في ضوء اجابات عينة البحث اما اقل بعد فقد كان من نصيب بعد الايداء الجسدي، كما يبين ذلك شكل ( 2 )



شكل ( 2 ) تمثيل ابعاد متغير الاستقواء في مكان العمل

المصدر : من اعداد الباحثان

## 2. سلوكيات العمل السلبية

يعرض الجدول ( 7 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وادنى واقصى اجابة ومستوى الاجابة والاهمية النسبية لإجابات عينة البحث اتجاه متغير سلوكيات العمل السلبية وابعاده ويمكن أن نلخص مستويات هذه الابعاد في ضوء الجدول ( 7 ) الاتي :

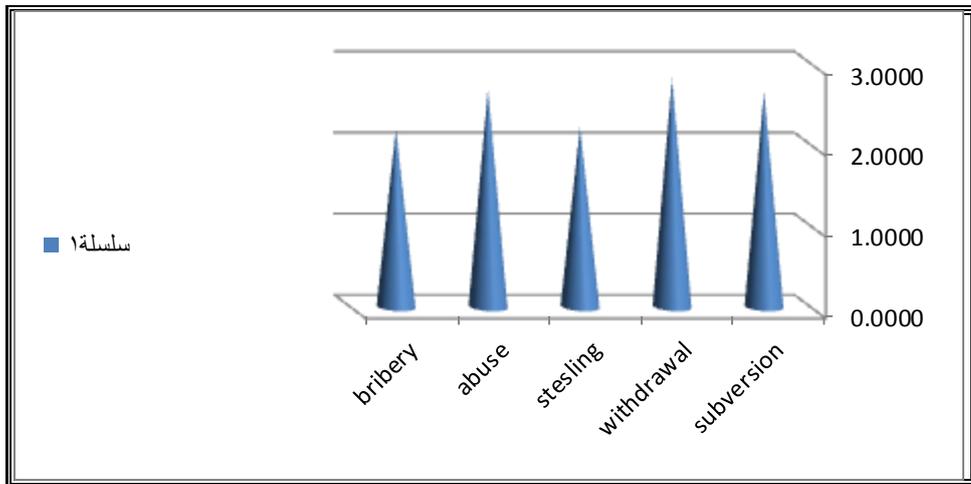
جدول ( 7 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية النسبية لابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية (N=576)

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

المصدر : اعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss. V.25

في ضوء العرض الذي جاء اعلاه بخصوص الوصف الاحصائي لأبعاد متغير سلوكيات العمل السلبية (التخريب، والانسحاب، والسرقة، واساءة استخدام الوقت والمورد، والرشوة والفساد) يمكن القول بان جميع مستويات الابعاد كانت بين المنخفضة والمعتدل. ونلاحظ ايضا من خلال بيانات الجدول اعلاه بان بعد الانسحاب حصل على المرتبة الاولى بدرجة الاهمية النسبية حسب اجابات عينة البحث 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 شكل (3) الفروق بالأهمية بين ابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية .



شكل (3) تمثيل ابعاد متغير سلوكيات العمل السلبية

المصدر : من اعداد الباحثان

#### رابعاً: اختبار فرضيات الارتباط والتأثير

لقد اعتمد الباحثان باختبار الفرضيات على مصفوفة الارتباط (معاملات الارتباط البسيط (Pearson)) 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) واختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس مستوى تأثير المتغير في المتغير المعتمد وكما يلي:

1. فرضيات الارتباط :- تتعلق هذه الفقرة باختبار فرضية الارتباط التي تنص على ( توجد علاقة ارتباط ذات

دلالة معنوية بين أبعاد الاستقواء في مكان العمل وابعاد سلوكيات العمل السلبية)

اذ يظهر الجدول ( 9 ) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين أبعاد الاستقواء في مكان العمل وابعاد سلوكيات العمل السلبية. وقبل الخوض في اختبار الفرضيات فإن الجدول ( 9 ) يشير إلى حجم العينة (576) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) في الجدول يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط من خلال مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية من غير ان يظهر قيمها. فاذا ظهر وجود علامة (\*\*) على معامل الارتباط فإن هذا يعني بان قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية. ويتم الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen & Cohen, 1983)، وكما في جدول ( 8 ) الاتي :

جدول ( 8 ) قيم ومستويات علاقة الارتباط

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

Cohen , J . Cohen , P. ( 1983 ) , " Applied Multiple Regression/ Correlation Analysis for the Behavioral Sciences" , 2nd Ed. New York , Lawrence Erlbaum Associates .

إذ يشير الجدول ( 9 ) إلى 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 إلى 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 ( 9 ) يوضح تلك العلاقة، إذ يتضح قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على إنه ( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها). عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%). وإشارة إلى ماسبق فإننا نرفض الفرضية الثانية التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها) .

جدول ( 9 ) مصفوفة معاملات الارتباط بين ابعاد الاستقواء في مكان العمل وابعاد 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: مخرجات 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 مما يؤشر انعكاس طردي بنسبة عالية لظهور سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث

وتنبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية :-

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالعمل و سلوكيات العمل السلبية بأبعادهما. اظهر الجدول ( 9 ) 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 ذات دلالة معنوية بين الاستقواء المرتبط بالعمل 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 إلى ظهور الاستقواء المرتبط بالعمل يسهم في زيادة سلوكيات العمل السلبية لدى العاملين في المستشفيات عينة البحث . وفي ضوء ما ذكر انفا فإننا نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه ( لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقواء المرتبط بالعمل وسلوكيات العمل السلبية) .

ب - اختبار الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية بأبعادهما . يشير الجدول (9) بان هناك علاقة ارتباط معنوية بين بعد الاستقواء المرتبط بالفرد ومتغير سلوكيات العمل السلبية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.470^{**}$ ) 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 ذات دلالة معنوية بين الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات

**العمل السلبية بأبعادها.** 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 إن وجود الاستقواء بهذا الشكل في المستشفيات عينة البحث وما توفره من اجواء مضطربة وغير ملائمة للعمل يولد سلوكيات سلبية قد تنتوع من تخريب وسرقة وغيرها من السلوكيات الضارة بعمل تلك المستشفيات. ومن خلال النتائج الاتفة الذكر فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه ( لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقواء المرتبط بالفرد وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها).

**ج - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الايذاء الجسدي وسلوكيات العمل السلبية بأبعادها.

يشير جدول ( 9 ) إلى علاقة الارتباط بين بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية إذ يتضح إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الايذاء الجسدي و متغير 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). التبتدل على معنوية العلاقة بينهما، وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على إنه ( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية بأبعادها). ورفض الفرضية الفرعية الثالثة فرضية العدم التي تنص على انه ( لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية بأبعادها). عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%). وبناءً على ما تقدم من نتائج يمكن تفسير علاقة الارتباط بعد الايذاء الجسدي ومتغير سلوكيات العمل السلبية بانها علاقة ارتباط طردية ايجابية بينهما وتشير إلى ان الايذاء الجسدي يؤدي حتماً إلى ظهور وتزايد سلوكيات العمل السلبية.

**2 — قياس علاقات التأثير بين متغيرات البحث:** - تتعلق هذه الفقرة بقياس تأثير الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية، وقد استخدم الباحثان لهذا الغرض تحليل الانحدار البسيط ( Simple Regression Analysis ) الذي عن طريقه يتم تحدي تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، فضلاً عن ذلك قام الباحثان 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 أنموذج الانحدار الخطي البسيط استخدم الباحثان 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 ) وباستخدام برنامج ( Spss ( v.25 ) وبذلك فمن أجل اتخاذ القرار الدقيق بشأن ثبوت صحة الفرضية التي تنص على انه ( توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية بأبعادها ) ، مع رفض الفرضية الرئيسية الرابعة التي تنص على انه

( لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية بأبعادها) فقد تم الاتي:-

يوضح الجدول ( 10 ) نتائج مقدار الانحدار الخطي البسيط . لغرض تقدير اثر الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية أذ يتضح ما يأتي :

**أولاً:-** 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%).

**ثانياً:-** يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.330). يتضح بان الاستقواء في مكان العمل قادر على تفسير ما نسبته (33.0%) من التغيرات التي تطرأ على سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث. أما النسبة البالغة (67.0%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث .

**ثالثاً:-** يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) 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 اذاً تقبل الفرضية.

جدول ( 10 ) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الاستقواء في مكان العمل وابعاده ومتغير سلوكيات

العمل السلبية (N = 575)

القرار	B	R <sup>2</sup>	Sig	F	المتغير والابعاد
تدعم قبول الفرضية	.643	.330	.000 <sup>b</sup>	283.339	الاستقواء في مكان العمل ← سلوكيات العمل السلبية
تدعم قبول الفرضية	.371	.132	.000 <sup>b</sup>	87.653	الاستقواء المرتبط بالعمل ← سلوكيات العمل السلبية
تدعم قبول الفرضية	.411	.221	.000 <sup>b</sup>	162.588	الاستقواء المرتبط بالفرد ← سلوكيات العمل السلبية
تدعم قبول الفرضية	.608	.393	.000 <sup>b</sup>	371.931	الايذاء الجسدي ← سلوكيات العمل السلبية

المصدر: اعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss.v.25

ومن الفرضية الرئيسية الثانية تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى:-** يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للاستقواء المرتبط بالعمل في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث ، ومن خلال النتائج المذكورة انفا فإننا نرفض فرضية العدم التي تنص على انه ( لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للاستقواء المرتبط بالعمل في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث) وتظهر نتائج الجدول ( 10 ) ما يأتي :

**أولاً:-** 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 لبعء الاستقواء المرتبط بالعمل في سلوكيات العمل السلبية وبدرجة ثقة (99%).

**ثانياً:-** يتضح من خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.132) بان 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 البحث.

**ثالثاً:-** يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) 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 .

**الفرضية الفرعية الثانية:-** يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث. ومن خلال نتائج الجدول المذكور انفا فإننا نرفض فرضية العدم التي تنص على انه ( لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث ) وتظهر نتائج الجدول ( 10 ) ما يأتي:

**أولاً:-** 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 لبعء الاستقواء المرتبط بالفرد في سلوكيات العمل السلبية وبدرجة ثقة (99%).

**ثانياً:** قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغت (0.221) 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 داخلية بالنموذج.

ثالثاً:- بلغت قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) (411). أي أن الزيادة بُعِد 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.

الفرضية الفرعية الثالثة:- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعْد الايذاء الجسدي في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث. ومن خلال نتائج الجدول المذكور انفا فإننا نرفض فرضية العدم التي تنص على انه ( لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعْد الايذاء الجسدي في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة البحث ) وتظهر نتائج الجدول ( 10 ) ما يأتي:

أولاً:- 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 لبعْد الايذاء الجسدي في سلوكيات العمل السلبية وبدرجة ثقة (99%).

ثانياً: قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغت (393). أي أن بُعْد 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 بالنموذج.

ثالثاً:- بلغت قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) (608). أي أن الزيادة بُعِد 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.

## المبحث الرابع

## الاستنتاجات والتوصيات

## اولا : الاستنتاجات

- 1 - ان سلوك الاستقواء في مكان العمل عادةً ما يكون ناتج عن ضعف الادارة او نتيجة شعور الفرد بعدم وجود عدالة تنظيمية داخل المنظمة تجعله ينخرط في هذا السلوك العدواني لكي يعوض حاله الحرمان التي يعاني منها .
- 2 - سلوك الاستقواء في مكان العمل يكون بأشكال مختلفة فقد يكون عدوانا جسدياً او لفضياً او يكون عن طريق نشر الاشاعات والاكاذيب الباطلة أو من خلال التقليل من الجهد المبذول أو من خلال التهديد بالمكافأة الشخصية للشخص المستهدف .
- 3 - قد يختلف مكان ووقت حدوث الاستقواء في مكان العمل فقد يكون اثناء وقت العمل أو بعد انقضاءه ، وقد يكون في داخل مكان العمل أو خارجه .
- 4 - ان سلوك الاستقواء في مكان العمل يقوم به عاملين غير مباينين وغير مهتمين من التعرض للمساءلة ويكونوا غير قادرين على تحمل المسؤولية .
- 5 - تختلف السلوكيات السلبية التي يقوم بها العاملين داخل المنظمة تتراوح بين سلوكيات منخفضة الخطورة ( كالتأخر عن العمل بضع دقائق ) إلى سلوكيات شديدة الخطورة ( كالسرقة والرشوة ) .
- 6- قد يلجأ العاملون داخل المنظمة إلى الانخراط في سلوكيات العمل السلبية نتيجة لشعورهم بعدم وجود امان وظيفي او لشعورهم بعدم المساواة في التعامل معهم الادارة فيما يخص المكافآت.
- 7- في بعض الاحيان تكون السلوكيات السلبية التي يقوم بها العاملين داخل المنظمة ناتجة عن ضعف العملية الرقابية ، اضافة إلى عدم قدرة المنظمة في اتخاذ اجراءات رادعة وحازمة اتجاه هذه السلوكيات .
- 8 - ان ظهور الاستقواء في مكان العمل يسهم في زيادة سلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة .
- 9 - وجود علاقة ارتباط بين سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة .
- 10 - وجود علاقة تأثير بين سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في المستشفيات المبحوثة .

## ثانيا - التوصيات

- 1 - التفكير الجدي ادارة المستشفيات المبحوثة في معالجة حالة الاستقواء التي يعاني منها العاملون ، ومحاولة وضع بعض الاجراءات ( كوضع نظام عقوبات مشدد ) التي يمكن ان تحد من هذا السلوك المنحرف .
- 2 - على ادارة المستشفيات المبحوثة ان تكون مستعدة للتعامل مع العاملين الذين يتسببون بانتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل وضرورة ردهم ، لكي يتم التخلص من هذا السلوك العدواني .
- 3 - ضرورة اتباع التعليمات والقوانين المعمول بها في المنظمات المبحوثة واتخاذ كافة الاجراءات القانونية بحق العاملين الذين يمارسون سلوك الاستقواء ومعاقبتهم وفقا لإحكام القانون .
- 4 - ضرورة زيادة الرقابة التنظيمية على العاملين لمعرفة أسباب انخراط العاملين في بعض السلوكيات السلبية ، التي تؤثر على طبيعة عمل المستشفيات المبحوثة .
- 5 - الكشف عن العاملين الذين يمارسون السلوكيات السلبية امام زملائهم ، ومعاقبتهم لكي يكونوا عبره لمن يحاول القيام بمثل تلك الانتهاكات .

- 6 - ضرورة اشعار العاملين بأن الادارة في المستشفيات المبحوثة تتعامل معهم بعدالة ، وعدم تفضيلها لشخص على الاخر الا من خلال معيار العمل الجيد والملتقن .
- 7 - تشجيع العاملين المبدعين وتقديم الحوافز والمكافآت التي تسهم في وضع حلول للمشكلات التنظيمية التي يعانون منها ومحاولة ايجاد سبل تسهم في التخلص من تلك المشاكل .
- 8 - ضرورة اشعار العاملين بأن الادارة في المستشفيات المبحوثة تتعامل معهم بعدالة ، وعدم تفضيلها لعامل على الأخر إلا من خلال معيار العمل الجيد والملتقن .
- 9 - لابد من وضع الاجراءات العقابية للموظفين المخالفين للتعليمات والقوانين لكي يتم التقليل من السلوكيات السلبية التي يقوم بها العاملون .
- 10 - ضرورة الابتعاد عن كافة التصرفات والافعال التي تعكر صفوة عمل الممرضين النيتتسبب بإنهاك جسدي ونفسي لهم وتجعلهم غير قادرين على اداء عملهم بشكل جيد .

## المصادر العربية :-

### أ - الرسائل والاطاريح

- 1- بوسعيد ، سارة ، ( 2013 ) ، " دور استراتيجية مكافحة الفساد الاقتصادي في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين الجزائر وماليزيا " ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة فرحات عباس سطيف .

### ب - البحوث والدوريات

- 1 - ابو غزال ، معاوية ، ( 2009 ) ، " الاستقواء وعلاقته بالشعور بالوحدة والدعم الاجتماعي " ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 5 ، عدد 2 ، 89 - 113. جرادات ، عبد الكريم ، ( 2008 ) ، " الاستقواء لدى طلبة المدارس الأساسية: انتشاره والعوامل المرتبطة به " ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 4 ، عدد 2 ، 109 - 124 .

- 2 - 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 .

## المصادر الاجنبية :-

### A : Books

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

2- Cohen , J . Cohen , P. ( 1983 ) , " Applied Multiple Regression/ Correlation Analysis for the Behavioral Sciences" , 2nd Ed. New York , Lawrence Erlbaum Associates

#### B. Periodicals and research :

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- 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 .

3- 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 .

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

5- 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.

6- Cheo , Roland , ( 2016 ) , " Migrant Workers and Workplace Bullying in Urban China " , Center for Economic Research, Shandong University 27 Shanda Nanlu, Jinan 250100, China .

7- 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 .

8- 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.

9- Duru , Pnar , 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 .

10- Einarsen , Stale , (2005 ) , " The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience", Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé .

11- 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.

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

- 13- 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 .
- 14- 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 .
- 15- 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 .
- 16- 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.
- 17- 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 .
- 18- 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 .
- 19- Sekaran , Uma , ( 2003 ) , " Research methods for business : A skill – building approach " ( 4 ed ) , New york : John Wiley & Sons Inc , p 294.
- 20- Sandvik, Pamela Lutgen , Sypher, B.D , ( 2009 ) , " Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections " .
- 21- 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 .
- 22- 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 .
- 23- 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 .
- 24- 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 p. 561-577 .
- 25- 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 .

### C. University theses and dissertations:

1- 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 .

2- 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 .

3- 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 .

4- 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 .

5- Kelleher , Andrea , ( 2017 ) , " Gendered Intent 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 .

6- 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) .

### D : The Internet

1- Ngo , Sheiresa .( 2017 ) , " What to Do When Your Co Worker Steals Your Idea " , <https://www.cheatsheet.com/money-career> .

### اسماء السادة المحكمين الملاحق الملحق

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.م.د احمد بربص اليساري	ستراتيجية	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
4	ا.م.د بشار عباس الحميري	ستراتيجية	جامعة بابل / كلية الادارة والاقتصاد
5	ا.م.د جواد محسن راضي	ستراتيجية	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد

6	ا.م.د حسين حريجة الحسناوي	سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
7	ا.م.د زينب عبد الرزاق الهنداوي	سلوك تنظيمي	جامعة بابل / كلية الادارة والاقتصاد
8	ا.م.د زينب مكي محمود	ستراتيجية	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
9	ا.م.د عادل عباس الجنابي	ستراتيجية	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
10	ا.م.د عبد الفتاح جاسم زعلان	تسويق	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
11	ا.م.د علي رزاق جواد	موارد بشرية	جامعة الكوفة / كلية الادارة والاقتصاد
12	ا.م.د فاضل راضي الغزالي	موارد بشرية	جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد
13	ا.م.د ميثاق هاتف الفتلاوي	سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
14	ا.م.د هاشم فوزي دباس	ستراتيجية	جامعة الكوفة / كلية الادارة والاقتصاد

الملحق ( 2 ) الاستبانة

معلومات عامة

انثى

ذكر

1- الجنس

40 - 49 سنة

2- العمر: - 20 سنة فأقل

50 - 51 سنة

21- 30 سنة

60 سنة فأكثر

31- 39 سنة

دبلوم عالي

ثانوية فأقل

3- التحصيل العلمي:-

ماجستير

دبلوم

دكتوراه

بكالوريوس

المتغير المستقل : الاستقواء في مكان العمل

هو الأفعال المنحرفة المتكررة التي تتكرر مع مرور الوقت عندما يكون هناك فرق في القوة بين الجاني والمجني عليه. Jenkins et al ., ( 2011: p 34 ) .

4- سنوات الخدمة:-

1- 5 سنة

21- 25 سنة

30 - 26 سنة

10 - 6 سنة

31 سنة فأكثر

11 - 15 سنة

20-16 سن

1- الاستقواء المرتبط بالعمل : هو عملية عدم إرسال المعلومات المطلوبة للضحية و تكلفه بالمهام التي لا معنى لها إضافة إلى انه في بعض الحالات يمكن ان توصف السلوكيات بأشكال غامضة جدا وغير مفهومة .

( Derbyshire , 2006: p14 ) .

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

2- الاستقواء المرتبط بالفرد : هو شكل من أشكال الإجهاد القادر على إحداث آثار سلبية على صحة الأفراد ومن المحتمل أن يؤدي إلى اعراض نفسية وجسدية، وتغيرات في المزاج والشخصية، واضطرابات نفسية لدى الفرد .

( Yahaya et al ., 2012: p19 ) .

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق تماما
أ	يتم تكلفي بأعمال تفوق طاقتي وقدراتي الجسمانية				
ب	دائما ما اتعرض للإهانة والسخرية من زملائي في العمل .				
ج	دائما ما يتم تكلفي بمهام عمل غير مفيدة .				
د	عادة ما اتعرض للإشاعات والأكاذيب بهدف النيل مني .				
هـ	غالبا ما يتم تجاهلي واستبعادي عن اداء الاعمال التي تقع ضمن اختصاصي .				
و	التدخل في حياتي الشخصية ينعكس سلبا على اداء عملي				

3- الأيذاء ( الترهيب ) الجسدي : يشير الأيذاء الجسدي إلى 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 إلى الانهيار العصبي .

( الفتلاوي واخرون ، 2016 : 708 )

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق تماما
أ	أواجه ضغوط جسدية تجبرني على عدم مواصلة عملي .				
ب	عملي منتقد دائما الاخرين .				
ج	عادة ما اتعرض لردود فعل عدائية بمجرد الاقتراب من بعض الأفراد .				
د	بيئة العمل تسودها تصرفات غير صحيحة ( كالمزاح ) .				
هـ	دانما ما يتم تليفق ادعاءات كاذبة على شخصي .				
و	اشعر بان هنالك تقصد من اجل ازعاجي بشكل مستمر .				
ز	عادة ما اتعرض للصراخ بصوت عالي الاخرين.				
ح	اتعرض لتصرفات وسلوكيات تخيفني باستمرار.				
ط	عادة ما يتم تهديدي بالايذاء الجسدي .				

#### المتغير التابع : سلوكيات العمل السلبية

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

1- التخريب : سلوك يهدف إلى إلحاق الضرر وتعطيل أو تخريب عمليات المنظمة لأغراض شخصية من خلال خلق دعاية غير مواتية أو إحراج المنظمة أو التأخر في الإنتاج و إلحاق أضرار بالامتلاكات و تدمير علاقات العمل وكذلك إلحاق الضرر بالموظفين أو العملاء. ( Ambrose et al.,2002 : 948).

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق تماما
أ	هل تعتقد ان الموظفين في دانرتك :				
ب	لا يحرصون في المحافظة على المال العام .				
ج	يسيئون استخدام الاجهزة والمعدات الحديثة				
د	لا يهتمون بنظافة المنظمة ويلقون النفايات عمدا في غير اماكنها المخصصة .				
هـ	يهدرون عمدا الموارد واللوازم التنظيمية .				
و	يتعمدون الضرر بمعدات وملكية المنظمة .				

2- الانسحاب : هو مجموعة من السلوكيات السلبية التي تقلل من وقت العمل اي الوقت المطلوب المنظمة لإنجاز العمل ويشمل ذلك التأخر في الحضور إلى العمل او المغادرة في وقت مبكر من مكان العمل وكذلك أخذ فترات راحة أطول من المسموح بها رسميا ( 421 : 2013, Parvez & Anjum)

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق تماما
أ	معظم الموظفين في دانرتي :				
ب	يتأخرون عن العمل دون إذن مسبق .				
ج	يتمازضون منعا للقدوم إلى العمل .				

ج	يتجاوزن وقت الاستراحة المخصص لهم .				
د	لا يلتزمون بساعات العمل الرسمي ويغادرون العمل قبل الموعد المقرر .				
3 - السرقة : هي لعنة تكافؤ الفرص التي تؤثر فعلياً على جميع الأعمال التجارية وفي جميع تصنيفات الوظائف من اصغر موظف وصول إلى 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: 89 ) .					
ت	الفقرات				
	الموظفين في دائرتي :				
	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما
أ	يسرقون شيء ما يعود إلى المنظمة .				
ب	يستخدمون الادوات واللوازم المكتبية لأغراضهم الخاصة				
ج	ياخذون الاموال من المنظمة دون حق قانوني بالحصول عليها.				
د	يقومون بسرقة شيء يعود إلى شخص اخر في العمل .				
4- اساءة استخدام الوقت والموارد : وهي عملية إضاعة الوقت في العمل والقيام بإجراء الأعمال التجارية الشخصية خلال وقت العمل إضافة إلى تضییع موارد المنظمة و استخدام موارد المنظمة التي لا يحق استخدامها و القيام بمكالمات هاتفية في العمل لأغراض شخصية . (الفتلاوي ، 2014 : 137 ) .					
ت	الفقرات				
	لاحظت الموظفين في منظمتي :				
	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما
أ	ينجزون اعمالهم الشخصية أثناء اوقات العمل .				
ب	استخدام فترات اطول لتناول الغداء / والصلاة .				
ج	يستخدمون الموارد التنظيمية غير مسموح بها لأغراض شخصية.				
د	يستخدمون هاتف المنظمة في اجراء مكالمات شخصيه طويلة .				
هـ	يستخدمون جهاز الحاسوب للتسلية والالعاب بدلاً من انجاز العمل .				
5- الرشوة والفساد : هي عنصر من عناصر سلوك العمل المنحرف الخطيرة التي تكون على شكل اتفاق بين طرفين يحصل الطرف الاول ( الموظف ) من خلاله على مكاسب مالية شخصية نظراً لتلاعبه بمسؤوليات العمل الرسمية وبشكل غير قانوني إلى الشخص الاخر الذي يقوم بدفع الرشاوى . ( Bashir et al ., 2012 : 359 )					
ت	الفقرات				
	الموظفين في دائرتي :				
	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما
أ	يستخدمون الصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل اجبار المواطن على دفع الرشوة .				
ب	يتعمدون تأخير الأعمال من اجل الحصول على الرشوة.				
ج	يتجاهلون معايير وقيم واخلاقيات العمل في انجاز بعض الاعمال .				
د	يحصلون على مكاسب مالية كبيرة تتجاوز مسؤولياتهم وصلاحياتهم الرسمية الممنوحة .				
هـ	يقومون بمحاباة الاقارب والاشخاص الذين يدفعون الرشوة .				