

الرعاية التنظيمية وتأثيرها على سلوك الإساءة في مكان العمل :

دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في مديرية صحة محافظة نينوى

سهيل لقمان عباس

المديرية العامة لتربية محافظة نينوى

Suhail.bap41@student.uomosul.edu.iq

<https://doi.org/10.29124/kjeas.1549.2>

المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى تحديد دور الرعاية التنظيمية في الحدّ من سلوك الإساءة في مكان العمل ، وقد اختيرت المديرية العامة للصحة في محافظة نينوى ميداناً للبحث . ولغرض تحقيق هدف البحث والإجابة عن تساؤلاتها التي كان أهمّها: ما الدور الذي تُمارسه الرعاية التنظيمية في الحدّ من سلوك الإساءة في مكان العمل ، وقد اختيرت عيّنة من العاملين في المديرية بلغت (40) موظفاً ، وقد اعتمد البحث الأسلوب الوصفي التحليلي في تحليل البيانات واستخراج النتائج عبر اعتماد البرمجة الإحصائية SPSS ، وتوصّل البحث لعدد من الاستنتاجات كان أهمّها :أشارت نتائج البحث أنّ الرعاية التنظيمية تمارس دوراً مهماً وتأثيراً كبيراً في الحدّ من سلوك الإساءة في مكان العمل في منظمات الأعمال، في ضوء ذلك تمّ تقديم عدد من التوصيات كان أهمّها أهمية تعزيز توافر مستويات الرعاية التنظيمية كافة، لما لها من دور مهمّ في تعزيز الثقة والعلاقات الايجابية بين الموظفين والإدارة .

الكلمات المفتاحية : الرعاية التنظيمية ، سلوك الإساءة في مكان العمل

Abstract

The current research aims to determine the role of organizational care in reducing abusive behavior in the workplace , and the General Directorate of health in Nineveh Governorate has chosen a field for research , and for the purpose of achieving the goal of the research and answering its questions , The most important of which was what is the role played by organizational care in reducing abusive behavior in the workplace , A sample of workers in

the Directorate was selected and it amounted to (40) employees, The research delegation adopted the descriptive analyzing data and extracting results through the adoption of statistical programming SPSS V 26 , And the research reached number of conclusions, The most important of which was the research results indicated that organizational care plays a role important and significant impact in reducing abusive behavior in the workplace in business organizations m In light of this , a number of recommendations were presented , the most important of which was the importance of enhancing the availability of all levels of organizational care because of its important role in enhancing trust and positive relations between employees and management .

Keywords : Organizational care , Abusive behavior in the workplace .

المقدمة

حظيت الرعاية التنظيمية في مكان العمل باهتمام متزايد من الباحثين والممارسين في السنوات الأخيرة ، وباتت تمارس دوراً مهماً في تقديم بعض النتائج المهمة للمنظمات، إذ أن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات أعلى من الرعاية يؤدون أداءً أفضل في العمل ، وتشير الرعاية التنظيمية في العمل إلى شعور الموظفين بالعواطف الإيجابية في العمل، كما وتمثل الرعاية التنظيمية في العمل الحالة العاطفية والهادفة التي يمر بها الأفراد أثناء وجودهم في العمل، في الواقع تظهر الرعاية التنظيمية ارتباطاً وثيقاً بسلوك الموظف "الإيجابي، وتعمل على تحسين العديد من السلوكيات السلبية ومنها سلوك الإساءة في العمل، والذي يؤدي إلى التغيب عن العمل وخفض الأداء مما يؤثر سلباً على عمل المنظمة، ونظراً للمشكلات العديدة التي يؤديها هذا السلوك بات من الضروري تلبية احتياجات الموظفين من خلال توفير الرعاية التنظيمية في مكان العمل.

ومن هنا جاءت فكرة البحث ، لاختبار دور الرعاية التنظيمية ، وتأثيرها على سلوك الإساءة في العمل ، وجاء البحث في أربعة مباحث رئيسية: المبحث الأول يعرض منهجية البحث و اختص الثاني بتناول الإطار النظري ، وجاء الثالث متضمناً الجانب التطبيقي ، أما المبحث الرابع فاشتمل على الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية البحث

أولاً : مشكّلة البحث

تُعد الرعاية في العمل المحرك الرئيس لنجاح الموظّفين ومن خلالها يَتَمَّ ربط الثروة البشرية بالتقدّم الاجتماعي والثروة الاقتصادية، من أجل خلق عالم مسؤول ومستدام وصحّي، وتؤدي الرعاية التنظيمية إلى العديد من العواقب الإيجابية التي تترتب على المنظّمات ومنها: احترام الموظّفين كافّة وجعلهم يشعرون بأنّ وظائفهم مهمّة، تنمية الإمكانات الكاملة للموظّفين كافّة، تشجيع السعي الفردي لتحقيق التوازن بين العمل والحياة، وتمكين أعضاء المنظّمة من مشاركة معارفهم الشخصية ومناقشة أفكارهم واهتماماتهم بحرية وتجسّدت مشكّلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية :

- 1 - ما مستوى توافر أبعاد الرعاية التنظيمية في المديرية العامة لصّحة نينوى ؟
- 2 - هل هنالك علاقة ارتباط بين الرعاية التنظيمية و سلوك الإساءة في مكان العمل ؟
- 3 - هل هنالك تأثير للرعاية التنظيمية في سلوك الإساءة في مكان العمل ؟

ثانياً: أهمية البحث:

وتكمن أهمية البحث في الجوانب الآتية :

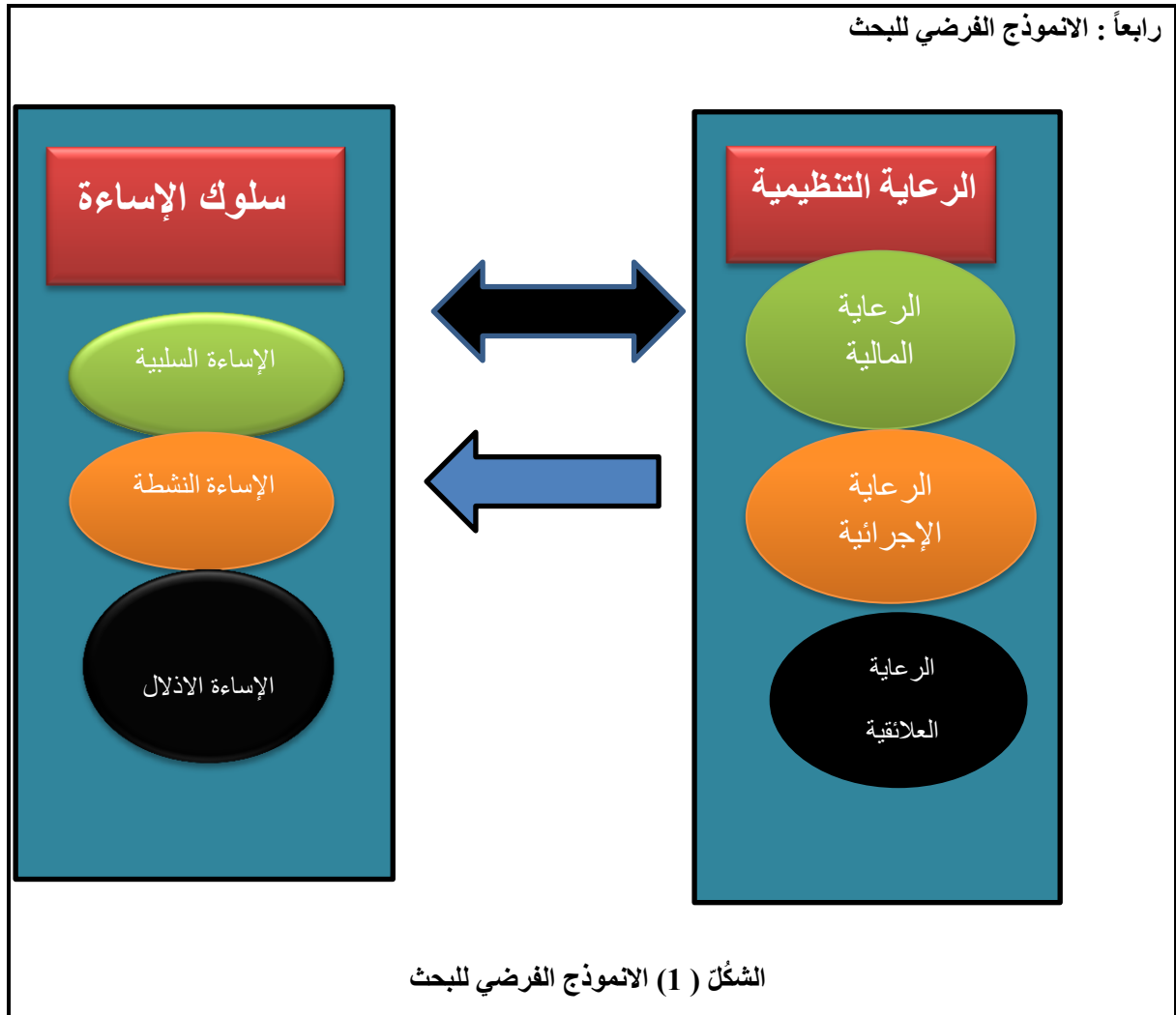
- 1 - تقديم إطار نظري لبيان مفهوم متغيّرات البحث: (الرعاية التنظيمية، سلوك الإساءة في مكان العمل) من خلال عرض خلاصة أفكار الباحثين والكتاب في هذا الميدان.
- 2 - يركّز البحث على أهمية ابعاد الرعاية التنظيمية في المنظّمة عيّنة البحث، وذلك لدورها في تحسين أدائها وثمّ تحسين جودة مخرجاتها .
- 3 - تقديم عدد من المقترحات التي يمكن أن تسهم في اغناء العمل في المنظّمة عيّنة البحث، وعلى نحو يعزّز الجوانب الرعاية فيها بما يعكس ايجابا في الحد من السلوكيات غير الجيدة .

ثالثاً. أهداف البحث

يسعى البحث الحالي لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- 1 - تشخيص مدى توافر ابعاد الرعاية التنظيمية وبيان مستوياتها في المنظّمة عيّنة البحث.
- 2 - بيان علاقتي الارتباط والآخر بين متغيّري البحث ،والتي تتمثّل : (الرعاية التنظيمية، سلوك الإساءة في مكان العمل) .

3 - الوصول إلى نتائج يمكنها أن تعود بالفائدة للمنظمة المبحوث، وتقديم عدد من التوصيات وفقاً للاستنتاجات التي سيتوصل إليها البحث .



المصدر: من إعداد الباحث

خامساً: فرضيات البحث

1:الفرضية الرئيسية الأولى

هنالك علاقة ارتباط معنوية بين الرعاية التنظيمية، وسلوك الإساءة في مكان العمل على المستوى الكلي

2-الفرضية الرئيسية الثانية :

هنالك تأثير معنوي للرعاية التنظيمية في سلوك الإساءة في مكان العمل على المستوى الكلي .

سادسا: أساليب جمع البيانات

أ - الجانب النظري : اعتمدت الباحثة في تغطية الجانب النظري على المصادر الأجنبية، وما توفره شبكة الانترنت من مصادر ذات علاقة بمتغيري البحث .

ب - الجانب الميداني : اعتمدت الباحثة على استمارة استبانة، تمّ تطويرها وفق مقياس ليكرت الثلاثي لجمع البيانات من عينة الدراسة.

المبحث الثاني

الجانب النظري

المحور الأول : الرعاية التنظيمية

أولاً: مفهوم الرعاية التنظيمية

تُعَدُّ الرعاية التنظيمية واحدة من أهمّ عوامل التنشيط الرئيسة للنشاطات البشرية جميعاً ، ويَتِمُّ التعرف عليها واستنباطها وتحفيزها لدى كُلِّ عضوٍ في المنظّمة، وفي كُلِّ مستوى من عمل المنظّمة لأنها تضمن المرونة والحافز والإبداع من أجل البقاء والازدهار على المدى الطويل. ويُعَدُّ الموظّفين النُبض الإبداعي للمنظّمات ، وهم مصدر نجاحاتها وإخفاقاتها إذ تزدهر المنظّمات من خلال توفير الرعاية لموظّفيها في مكان العمل وينبغي على القادة والمديرين النظر إلى الأفراد كبشر، وإيجاد وسائل جديدة لرعايتهم لأنهم يمثلون النجاح الاقتصادي والثروة الاجتماعية في أنحاء العالم. (Kawamura, 2013:104- 101) وتتطلّب الاستجابة المستمرة لاحتياجات الموظّفين والمصالح الفضلى في المنظّمات جهوداً متضافرة من ممثلي المنظّمات. ويحتاج دعم البنية التحتية التمكينية للرعاية العديد من العناصر، بما في ذلك التدريب وأنظمة الدعم ومشاركة الموظّفين كآليات لتعزيز الذات، إذ إنّ جوهر الرعاية التنظيمية موجود في القيم والمبادئ التي تحقّق التماسك بمرور الوقت وعبر المواقف إلى الإجراءات والممارسات التنظيمية. & Collins (Porras, 1994:90)

ثانياً : أهمية الرعاية التنظيمية

في هذا الصدد بيّن (McAllister & Bigley, 2002:5). أنّ الرعاية التنظيمية تعدُّ هيكل عميق من القيم والمبادئ التنظيمية، التي تركّز على تلبية احتياجات الموظّفين ، وتعزيز مصالحهم الفضلى ، يوضّح العمل المفاهيمي أنّ دور أخلاقيات الرعاية " في المنظّمات ترتبط ارتباطاً واضحاً بين القيم التنظيمية الأساس للاستجابة لاحتياجات الأعضاء والتنمية الاجتماعية والنفسية الصحيّة لهم بما في ذلك تنمية احترام الذات، حيث إنّ تمثّل الرعاية التنظيمية تعزيز النمو لمن يتلقون الرعاية من حيث أنّه يدفعهم نحو استعمال وتطوير قدراتهم الكاملة في سياق احتياجاتهم وتطلّعاتهم المحدّدة ذاتيّاً وفي خدمة مجتمع الرعاية الأكبر، وتتطلب الاستجابة

المستمرة لاحتياجات الموظفين والمصالح الفضلى في المنظمات جهودًا متضافرة من ممثلي المنظمة ودعم البنية التحتية لتمكين الرعاية .

ثالثًا: أبعاد الرعاية التنظيمية

الرعاية التنظيمية على أساس القواعد والمعايير: إنّ أعضاء المنظمة يطورون ويظهرون سلوكيات الرعاية، بسبب القواعد والأعراف التنظيمية التي يمكن أن تكون إلزامية أو اجتماعية أو تطوعية ، ويمكن في بعض الأحيان تعزيزها من خلال نظام المكافآت وبين (Faldetta,2016:8) ثلاثة أبعاد للرعاية التنظيمية تتمثل في الآتي:

1. الرعاية المالية

يفترض هذا البعد أنّ من أجل تلبية الاحتياجات الاجتماعية والعاطفية ولتقويم استعداد المنظمة لمكافأة الجهود المتزايدة فإن الموظفين يشكّلون معتقدات عامّة تتعلّق بمدى تقدير المنظمة، لمساهماتهم والاهتمام برافاهم، ولقد اقترحت استراتيجيات وسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية بالفعل أنّ الرعاية مفيدة ماليًا للأفراد ،وان المنظمات التي توفّر الرعاية لموظفيها تكون لديها تدابير أعلى من الأداء في مجالات مثل: العائد على الاستثمار، وتقويم رضا الزبائن، والقيمة والإنتاجية (Rhoades et al.,2001:885) . ، وأشار (Faldetta, 2016:5) أنّ الرعاية عندما تكون منخفضة بين الأعضاء سيحاول الأفراد تخزين معارفهم، بدلاً من مشاركتها طواعية، ومن ثمّ يمكن أن يتعرض تكوين المعرفة وتبادلها لخطر شديد في المنظمات التي لا تتوفر فيها الرعاية، في هذه الحالة يمكننا القول أنّ المنظمات التي تكون فيها الرعاية منخفضة تتميز: بعدم الثقة ، وعدم التعاطف ، وقلة الوصول إلى المساعدة أو انعدامها.

2. الرعاية الإجرائية

تفترض نظرية الدعم التنظيمي أنّ الموظفين يستنتجون إلى أيّ مدى تهتمّ المنظمة برافاهيتهم من خلال السياسات والإجراءات والعلاجات المختلفة، ثم يرد الموظفون على هذا الدعم بالمثل مع زيادة الولاء والأداء (Kraimer & Wayne, 2004:210) ، إنّ سياسات الموارد البشرية التي تمكّن الموظفين من الحصول على الرعاية بشكل أفضل تخلق فوائد طويلة الأجل وتشير الدراسات أنّ الأفراد الذين يتلقّون رعاية أفضل يقدّمون أداءً أفضل في العمل، بما في ذلك: المساعدة الذاتية، والمهارات الحركية، الجديدة وتطوير اللغة ، وجميعها مؤشرات تدلّ على تنمية رأس المال البشري. (Kawamura, 2013:103)

3. الرعاية العلانية

أصبح الأفراد الذين يعملون في علاقة مع الأفراد الآخرين عبر سلاسل القيمة البشرية وداخل البيئات غير المقيدة والمتعددة الثقافات المكوّن الرئيس للعمل، وأكبر مورد متاح للمنظمات جميعاً. إنّ فهم العلاقة بين المساعي الاجتماعية والاقتصادية جميعها بشكل عام يسمح للمنظمات بمشاهدة كلّ تفاعل لأعضاء المنظمة لديهم تفاعل مع بعضهم بعضاً ومع أصحاب المصلحة ، ومع كلّ فرد في سلسلة التوريد ، ومع الزبائن ، ومع المجتمع في سلسلة القيمة البشرية هذه تتلاشى الحدود في إنشاء نظام بيئي تنظيمي علني متشابك يشمل ويمس: الأشخاص، والفرق، والأسر، والمنظمات، والمجتمعات. (Kawamura, 2013:103).

المحور الثاني : سلوك الإساءة في مكان العمل

أولاً : مفهوم سلوك الإساءة

يُنظر إلى الإساءة في مكان العمل على أنها بناء شامل يشمل سوء المعاملة الجسدية وغير الجسدية التي يمارسها مجموعة متنوعة من الأفراد داخل مكان العمل على سبيل المثال المشرفون ، المروءسون ، زملاء العمل (Hackney & Perrewé, 2018:70)، و الإساءة في مكان العمل هي المعاملة الوحشية والتجريد من الإنسانية للموظف في العمل من قبل رئيسه، إذ أنّ المنظمة التي تُخضع الموظفين لظروف عمل عاطفية قمعية هي منظمة مسيئة، وفي بيئة العمل المسيئة يتعرض الموظفون لسلوكيات وإجراءات من قبل المشرفين، والتي تؤثر سلباً على قدرتهم على العمل بفعالية في وظائفهم (Ebeid et al.,2003:76) ، وقد وُصِفَت الإساءة في مكان العمل على أنها سلوكيات موجّهة إلى الموظف بقصد إيذائه، ويميل الموظفون في حالات الإساءة إلى: الوصول متأخراً إلى العمل ، والمغادرة مبكراً ، وأخذ فترات راحة أطول ، وانخفاض الروح المعنوية ، ودوران الموظفين (Popp, 2017:1) وقد عرّفت الإساءة في مكان العمل على أنها السلوك المتعمد الذي يهدف إلى إيذاء شخص آخر جسدياً (Sethole et al.,2019:274) وأيضاً عرّفت الإساءة في مكان العمل بأنها ظاهرة أصبحت معترف بها على نطاق واسع تتخذ أشكالاً عديدة ، بما في ذلك العنف الجسدي والإساءة العاطفية (Bray,1995:87) ، كذلك عرّفت بأنها "أعمال عدوانية التي يرتكبها عضو أو أكثر من أعضاء المنظمة والتي تسبب ضرراً نفسياً أو عاطفياً أو جسدياً للهدف المقصود" (Mathisen et al.,2012:541) .

ثانياً: أنواع الإساءة في مكان العمل

1 : الإساءة الجسدية : باستعمال الضرب، والدفع، والتعثر، والبصق، والركل، وإلحاق الضرر بالممتلكات الشخصية للموظف

2 : الإساءة بالعلاقات: الأضرار بالعلاقات وبسمعة الموظف من خلال نشر القيل والقال ونشر الشائعات، و الافتراءات العنصرية، وإطلاق التسميات المشينة واستبعاد الفئات الاجتماعية (Aluede et al., 2008:152)

وكذلك هناك أنواع أخرى أشار إليها (Bohn &Hickey2010:56)

1 : الإساءة غير المباشرة : سلوك غير مباشر يتصف بنشر الشائعات والطعن في الظهر، وإقناع الآخرين لكره شخص معين

2 : الإساءة المباشرة : وتشمل التنمر الجسدي، الضرب واللكم والركل، والصفع والدفع والاختناق، التنمر اللفظي الأسماء الساخرة و البذيئة، والتهديد والإغاطة، ونشر الشائعات التي تؤذي شخصاً آخر والفعل اللفظي

3 : الإساءة الافتراضية: هذا نوع غير تقليدي يضمّ الإساءة المباشرة (اللفظية) وغير المباشرة ويكون التسلّط عبر الشبكة الذي تطوّر مع التقدّم التكنولوجي وهو الإساءة عبر الانترنت و استعمال أي نوع من تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات للتسلّط على شخص آخر باستعمال: الهواتف النقالة، ووسائل التواصل الاجتماعية، أساليب لكسب شيء من آخر و يسعى الموظف المتنمر إلى السيطرة ويتمّ تطوير السلوكيات من مراقبة أحداث التحفيز الخارجية (تأثير الآخرين)، والتعزيز الخارجي (الثناء، أو اللوم أو المكافأة)

ثالثاً : أبعاد سلوك الإساءة في مكان العمل

أشار (Wulani et al., 2014:62) إلى أبعاد سلوك الإساءة في مكان العمل وكالاتي :

1 : الإساءة النشطة : وتشير إلى انخراط المشرفين في العرض المستمر للسلوكيات اللفظية وغير اللفظية (Hackney & Perrewé, 2018:73) ، يمكن أن تحدث أنواع عديدة من السلوكيات العدوانية في مكان العمل ، وقد أدخل الباحثون عدداً لا يحصى من المصطلحات في الأدبيات لوصفها من بين تلك التي تظهر بشكل متكرر في الأدبيات :الاستبداد في مكان العمل ،المهاجمة ، الكذب ، الإساءة العاطفية ، الإشراف المسيء ، التقويض الاجتماعي ، الفظاظة ، وتهديدات الهوية ، والإيذاء ، الافتراض الأساس لهذه المصطلحات الوصفية هو أن السلوك الذي يَتَمَّ ملاحظته يكون مكرهاً ويحتمل أن يكون ضاراً بالهدف المقصود . (Aquino & Thau,2009:721).

من الواضح أن الطبيعة غير المرئية للإساءة في مكان العمل هي خطيرة مثل الإصابات الجسدية المهنية، يكره العديد من الموظّفين الذين تعرضوا لسوء المعاملة التحدث علناً عن تجاربهم الشخصية ففي بعض الحالات يعتقدون أن الأمر مهين أو محرج للغاية، ومع ذلك يختار العديد من الموظّفين إغلاقها والاستمرار في متابعة حياتهم المهنية ، على أمل أن تتحسن الأمور في المستقبل. (Ebeid et al.,2003:80)

2 : الإساءة السلبية: تُعرّف الإساءة في مكان العمل على أنها المعاملة الشخصية السلبية التي يتعرض لها الموظّف في سياق بيئة العمل" وتشمل مجموعة متنوعة من المصطلحات الشاملة مثل :العدوان في مكان العمل، و المضايقة في مكان العمل" و "سوء المعاملة بين الأشخاص" (Hackney & Perrewé, 2018:70) غالباً ما يدفع الموظفون الذين يتعرضون إلى الإساءة في مكان العمل بطريقة جوهريّة من حيث العواقب العاطفية وغيرها من العواقب الصحيّة. يعاني هؤلاء الضحايا بشكل منتظم من :القلق، والاكتئاب، ومشاكل القلب واضطراب الجهاز الهضمي، والصداع والطفح الجلدي والأرق والضعف الجنسي (Ebeid et al.,2003:80).

3 : إساءة الإذلال: يكون الموظفون على استعداد لقبول المعاملة المسيئة مثل :المضايقة، والنقد، والإذلال العلني مقابل الاحتفاظ بوظائفهم وكثير من أرباب العمل يدركون ذلك، ومن ثمّ يواصل العديد منهم دفع موظّفيهم ، ودفعهم بانتظام لإنجاز أكبر قدر ممكن من العمل، و لقد بات هذا أمراً روتينياً للعديد من الموظّفين الذين بقوا في مثل هذه المنظّمات (Ebeid et al.,2003:80)

نتيجة للاتجاهات الحالية المتمثلة في: تقليص عدد الموظّفين، وتقليص الحقوق وإعادة الهندسة، وتسريح الموظّفين . واجه الموظفون سوء المعاملة ،بسبب القلق بشأن الأمن الوظيفي، لأنّ العديد من الموظّفين الذين لم يتمّ تسريحهم يخشون المزيد من التقليص ، فهم يتحمّلون المعاملة المسيئة يواجه الموظفون الذين بقوا في مثل هذه المنظّمات ضغوطاً متزايدة لإكمال القدر نفسه من العمل كما كان من قبل (Hackney & Perrewé, 2018:70)

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

أولاً : خصائص عينة البحث

1 - الجنس : كانت نسبة الذكور شبه مساوية لنسبة الإناث إذ بلغت نسبة الذكور (52.5 %) في حين نسبة الإناث (47.5 %) ، ممّا يدلّ على أنّ نسبة العمل ضمن عينة البحث تعتمد على الذكور والإناث بمستوى مقارب ، وكما مبين في الجدول (1)

الجدول (1)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الفئات
52.5%	21	ذكر
47.5%	19	انثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

2 - المؤهل العلمي: فيما يخص المؤهل العلمي فينّضح أنّ معظم أفراد عينة البحث من حملة شهادة البكالوريوس وبنسبة (50 %) ، و كان حملة شهادة الماجستير بنسبة (32.5 %) في حين حملة شهادة الدكتوراه ضمّت (17.5 %) ، ممّا يدلّ على امتلاك عينة البحث للملاكات العلمية والكفاءات المتخصصة، وعلى النحو الذي ينعكس في أدائها ، وكما موضح في الجدول (2)

الجدول (2)

جدول توزيع الأفراد حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	الفئات
50%	20	بكالوريوس
32.5%	13	ماجستير
17.5%	7	دكتوراه
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

2 - العمر: كانت أعلى فئة عمرية (31-41) سنة ونسبة (35 %) فرداً مقابل نسب متفاوتة للفئات الأخرى إذ سجّلت النسبة (25 %) للفئة العمرية 30 فأقل ، وسجلت الفئة العمرية (41-50) نسبة (22.5 %) في حين جاءت الفئة العمرية (50 فما فوق) بنسبة (17.5 %) مما يدلّ على ان العمل في القطاع الصحيّ يعتمد على الكفاءات العلمية وذات الخبرات الماضية ولحديثي التعيين على حدّ سواء ، وكما موضح في الجدول (3)

الجدول (3)

توزيع الأفراد حسب الفئات العمرية

الفئات	العدد	النسبة المئوية
30 فأقل	10	25 %
40-31	14	35 %
50-41	9	22.5 %
50 فما فوق	7	17.5 %
المجموع	40	100 %

المصدر: من إعداد الباحث

ثانياً : وصف متغيرات البحث

1 : وصف أبعاد الرعاية التنظيمية

يركز هذا المبحث على وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها من وجهة نظر عيّنة من العاملين في المديرية العامة للصحة في محافظة نينوى ، وقد استعمل الباحث البرمجية الإحصائية الجاهزة (SPSS V26) للاستدلال على النسب المئوية والتكرارات وكذلك الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة وكالاتي:

الجدول (4) وصف أبعاد الرعاية التنظيمية

مقياس الاستجابة								
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق		محايد		اتفق		المتغير
		(3)		(2)		(1)		
		%	ا ف	%	ا ف	%	ا ف	
0.686	1.300	12.5	5	5.0	2	82.5	33	X1
0.627	1.375	7.5	3	22.9	9	70.0	28	X2
0.714	1.450	12.5	5	20.0	8	67.5	27	X3
0.576	1.225	7.5	3	7.5	3	85.0	34	X4
0.675	1.425	10.0	4	22.5	9	67.5	27	X5
0.543	1.250	5.0	2	15.0	6	80.0	32	X6
0.675	1.425	10.0	4	22.5	9	67.5	27	X7
0.708	1.400	12.5	5	15.0	6	72.5	29	X8
0.704	1.375	12.5	5	12.5	5	75.0	30	X9
0.875	1.550	25.0	10	5.0	2	70.0	28	X10
0.678	1.377	11.5		14.79		73.75		المعدل

من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (4) أنّ المعدّل العام للوسط الحسابي لأبعاد الرعاية التنظيمية بلغ (1.377)، وبانحراف معياري (0.678) وباتفاق (73.75) من الأفراد المبحوثين ، ومن أهمّ المتغيرات التي عززت إيجابية هذه الاتفاق المتغير (x4) ، وقد أكد (85%) من أفراد عينة الدراسة أنّ تهتم المنظمة برفاهية موظفيها ، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير (1.225) بانحراف معياري (0.576) .

2 : وصف أبعاد سلوك الإساءة في مكان العمل

الجدول (5) وصف ابعاد سلوك الإساءة في مكان العمل

مقياس الاستجابة								
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		اتفق		المتغير
		(3)		(2)		(1)		
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
0.619	1.225	10.0	4	2.5	1	87.5	35	Y1
0.655	1.325	10.0	4	12.5	5	77.5	31	Y2
0.543	1.250	5.0	2	15.0	6	80.0	32	Y3
0.662	1.350	10.0	4	15.0	6	75.0	30	Y4
0.572	1.325	5.0	2	22.5	9	72.5	29	Y5
0.812	1.425	20.0	8	2.5	1	77.5	31	Y6
0.648	1.130	10.0	4	10.0	4	80.0	32	Y7
0.867	1.625	25.0	10	12.5	5	62.5	25	Y8
0.672	1.331	11.87		11.56		76.56		المعدل

من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ويُتضح من الجدول (5) أنّ المعدل العام للوسط الحسابي لأبعاد سلوك الإساءة في مكان العمل بلغ (1.331) ،وبانحراف معياري (0.672) ، وباتفاق (76.56) من الأفراد المبحوثين . ومن أهم المتغيرات التي عززت إيجابية هذه الاتفاق المتغير (Y1) ، وقد أكد (87.5%) من أفراد عينة الدراسة تفرض المنظمة عقوبات مختلفة على السلوكيات المسيئة في العمل ، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير (1.225) بانحراف معياري (0.619).

ثالثاً : علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

1 : تحليل علاقة ارتباط بين الرعاية التنظيمية وسلوك الإساءة في مكان العمل

الجدول (6) القيم العددية لعلاقة الارتباط بين الرعاية التنظيمية وسلوك الإساءة في مكان العمل

سلوك الإساءة في مكان العمل	المتغير المعتمد
	المتغير المستقل
	الرعاية التنظيمية
	0.511**

$p \leq 0.05$

N=40

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال ملاحظة نتائج الجدول (6) نجد أنّ هنالك علاقة ارتباط ومعنوية بين الرعاية التنظيمية وسلوك الإساءة التنظيمية ، بدلالة قيمة معامل الارتباط التي بلغت (0.511) عند مستوى معنوية (0.05) ، بذلك يُتمّ قبول الفرضية الرئيسة الأولى.

رابعاً : علاقة التأثير بين متغيرات البحث

1 - تحليل علاقة التأثير بين الرعاية التنظيمية وسلوك الإساءة في مكان العمل

الجدول (7) تأثير الرعاية التنظيمية في سلوك الإساءة في مكان العمل

المتغير المعتمد	R ²	β_0	β_1	F المحسوبة	T المحسوبة
المتغير المستقل					
الرعاية التنظيمية	0.481	0.091	1.216	4.410	6.278

$P \leq 0.05$

DF(1,38)

N=40

توضّح نتائج الجدول (7) أنّ الرعاية التنظيمية بأبعاده ،مجتمعة تؤثر في سلوك الإساءة في مكان العمل، وبمعامل انحدار (0.481) بدلالة قيمة (t) المحسوبة (6.278) عند مستوى معنوية (0.05) ، ويمكن تجسيد التأثير المعنوي من خلال قيمة (f) المحسوبة والبالغة (4.410) وبدرجتي حرية (1,38) عند مستوى معنوية (0.05) ، وبهذا نصل إلى قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنصّ على أنّ هنالك تأثيراً معنوياً للرعاية التنظيمية في سلوك الإساءة في مكان العمل ، بذلك يُتمّ قبول الفرضية الرئيسة الثانية.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

توصّل البحث لعدد من الاستنتاجات الآتية :

- 1 - أشارت نتائج البحث أنّ الرعاية التنظيمية تمارس دوراً مهماً واثراً كبيراً في الحدّ من سلوك الإساءة في مكان العمل في منظّمات الأعمال.
- 2 - أظهرت نتائج البحث أنّ واقع اهتمام المنظّمة المبحوثة بالرعاية التنظيمية كان جيداً ،مما يتطلّب منها العمل على تعزيز توافرها بشكل أكبر للحفاظ على العلاقات الايجابية ،التي تعزّز مستويات الثقة والرضا المتبادلة وتحقيق ولاء عالٍ من قبل الموظّفين تجاه منظمتهم .
- 3 - أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط بين الرعاية التنظيمية وسلوك الإساءة في العمل ، مما يعني أنّ تبني أسلوب الرعاية التنظيمية يسهم في الحد من سلوك الإساءة في مكان العمل .

التوصيات

- 1 - أهمية تعزيز مستويات توافر الرعاية التنظيمية كافة لما لها من دور مهم في تعزيز الثقة والعلاقات الايجابية بين الموظّفين والادارة .
- 2 - ضرورة عمل الادارة إزاء عدم تعرّض الموظّفين لسوء المعاملة في المنظّمة، لان ذلك سينعكس في سلوكهم تجاه أداء مهامهم وثمّ في نتائج اعمال المنظّمة .
- 3- أهمية إيلاء الموظّفين الرعاية التامة وتهئية الأجواء الملائمة للعمل وعدم استغلالهم من خلال وضع نظام عادل للمكافأة المادية والمعنوية .

المصادر

- 1-Aquino, K., & Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. Annual review of psychology, 60, 717-741.
- 2-Bray, C. (1995). Defining workplace abuse. Affilia, 10(1), 87-91.
- 3.Collins, J. C., & Porras, J. I. 1994. Built to last. New York: Harper Collins.
- 4-Ebeid, F., Kaul, T., Neumann, K., & Shane, H. (2003). Workplace abuse: Problems and consequences. International Business & Economics Research Journal (IBER), 2(6).
- 5-Faldetta, G. (2016). Organizational caring and organizational justice: Some implications for the employment relationship. International Journal of Organizational Analysis.

- 6.Hackney, K. J., & Perrewé, P. L. (2018). A review of abusive behaviors at work: The development of a process model for studying abuse. *Organizational Psychology Review*, 8(1), 70-92.
- 7.Kawamura, K. M. (2013). Understanding the concept of care in cross-cultural settings: Toward a resource definition of care in work organizations. *Cross Cultural Management: An International Journal*.
- 8.Kraimer, M. L., & Wayne, S. J. (2004). An examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of management*, 30(2), 209-237.
- 9.Mathisen, G. E., Øgaard, T., & Einarsen, S. (2012). Individual and situational antecedents of workplace victimization. *International Journal of Manpower*.
- 10.McAllister, D. J., & Bigley, G. A. (2002). Work context and the definition of self: How organizational care influences organization-based self-esteem. *Academy of Management Journal*, 45(5), 894-904.
- 11.Popp, J. (2017). Social intelligence and the explanation of workplace abuse. *Sage open*, 7(2), 2158244017715076.
- 12.Wulani, F., Purwanto, B. M., & Handoko, H. (2014). Abusive supervision scale development in Indonesia. *Gadjah Mada International Jurnal of Business*, 16(1), 55-68.
- 13-Rhoades, L. , & Eisenberger, R. (2001) . Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4) , 698- 714.
- 14-Bohn, C., & Hickey, M. (2010), Bullying and social status during school transitions. In S. R. Jimerson, S. M. Swearer, & D. L. Espelage (Eds.), *Handbook of Bullying in Schools: An International Perspective*. (pp. 1992-202). New York: Routledge.