

**الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء
في مكان العمل و سلوك المواطنة التنظيمية**
دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في قطاع الرعاية الصحية الأولية في
مدينة الكوفة

**المدرس الدكتور
زينب هادي معيوف الشريفي
جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد**

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان

العمل و سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في قطاع الرعاية الصحية الأولية
في مدينة الكوفة

المدرس الدكتور

زينب هادي معيوف الشريفي

جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد

المستخلص

هدفت الدراسة الى استكشاف العلاقة بين الايذاء في مكان العمل من خلال ابعاده [العنف المرتبط بالعمل، العنف المرتبط بالشخص، والعنف المرتبط بالجسد]، وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة [الايثار، الضمير الحي، الروح الرياضية، الكياسة، طوعية المشاركة]، وقد جرى اختبار الدور الوسيط للمناخ النفسي بأبعاده [الادارة الداعمة، وضوح الأدوار، المساهمة، التقدير، التعبير عن الذات، التحدي] في العلاقة بين المتغيرين. وقد تم اختيار قطاع الرعاية الصحية الأولية في مدينة الكوفة مجتمعاً لإجراء الدراسة، والذي تكون من ١٠ مراكز صحية، اذ بلغ حجم العينة (٢٥٧)، فردا من العاملين في المراكز المذكورة من الاطباء ومعاوني الاطباء.

وقد وجدت الدراسة ان هناك علاقة عكسية بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، وان المناخ النفسي يتوسط هذه العلاقة.

المصطلحات الرئيسية: الايذاء في مكان العمل، المناخ النفسي، سلوك المواطنة التنظيمية
المقدمة

العنف ليس بالمصطلح الغريب ولا بالحديث العهد، فالعنف وجد مع وجود الانسان، حينما قام قابيل بقتل اخيه هابيل، وقد ذكرت هذه الحادثة في الكتب الدينية كالقرآن الكريم في سورة المائدة الايات [٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠]. وكانت هذه الحادثة ايذانا ببداية الصراع الانساني على وجه البسيطة والذي يعود للطبيعة البشرية التي تتصارع فيها قوى الخير والشر معاً، فينتج عنها سلوك معين

كالايذاء في هذه الدراسة. ولان المنظمات تعتمد في اقامة كيانها ووجودها على العنصر البشري بالدرجة الاساس فضلا عن الموجودات الاخرى، فقد ازداد الاهتمام في السنوات الاخيرة بدراسة السلوكيات العدوانية في مكان العمل، لما لها من تأثيرات سلبية على نشاط المنظمة ومناخها ومخرجاتها لاحقا. وقد حدد الباحثين انواعا مختلفة من سلوكيات الايذاء في مكان العمل، منها التحرش في مكان العمل، المهاجمة، البلطجة او التسلط، الاعتداء العاطفي، اساءة المشرفين، تهديدات الهوية، الهدم الاجتماعي، السلوك المشين، وجميعها تشير الى السلوكيات غير المرغوبة التي تحدث خلال العمل، وينتج عنها ردود فعل سيئة.

الدراسات السابقة حول مفهوم الايذاء في مكان العمل، اهتمت بداية بدراسة العوامل الشخصية والموقفية التي تعد محفزا لاثارة السلوك العدواني في مكان العمل. ومن اوئل الدراسات التي اهتمت بمفهوم الايذاء في مكان العمل هي دراسة (Aquino et al., 1999) التي صبت اهتمامها على منظور الضحية وكيف تؤثر المشاعر السلبية والمكانة الهرمية والمحددات الذاتية في سلوك الايذاء في مكان العمل، لقد وجدت الدراسة ان الافراد ذوي المشاعر السلبية العالية والتحديد الذاتي العالي هم اكثر عرضة للسلوك العدواني من قبل زملائهم. الباحثان

(Aquino & Bradfield,2000) وفي دراسة اخرى حول دور العوامل الموقفية وسمات الضحية، وجدا ان الاشخاص ذوي السمات العدوانية العالية ينظرون الى انفسهم انهم ضحايا اكثر من اولئك الاقل عدوانية، كذلك فان الاشخاص ذوي المشاعر السلبية العالية هم اكثر عرضة للعدوان غير المباشر من الاشخاص الذين تنخفض لديهم هذه المشاعر. وفي دراسات اخرى (Aquino,2000; Aquino & Byron,2002; Hauge et al., 2009) اكدت على ان الايذاء يرتبط بانواع نماذج الصراع التنظيمي ومنها صراع الدور الذي يعد مثيرا لمثل هذا السلوك. وهذا يتوافق مع دراسة (Lynch,1987) التي اشارت الى ان الانشطة التي يقوم بها الافراد في المنظمة تعد محفزا للايذاء في مكان العمل. اما الدراسة التي قدمها كل من (Amponsah-Tawiah & Annor,2016) فقد وجدت ان تأثير السياسات التنظيمية على اثارة سلوك الايذاء كان اقوى من السمات الشخصية للضحية.

كما ان نتائج دراسة (Mathisen & Øgaard,2012) التي اهتمت ايضا بالمحددات الفردية والموقفية للايذاء في مكان العمل والتي يمكن من خلالها التنبؤ بسلوكيات الايذاء وجدت ان الخصائص الفردية وعوامل المناخ تسهم في التعرض للايذاء في مكان

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

فان ردود الفعل سوف تكون سلبية من باب المعاملة بالمثل، لذلك فان الايذاء في مكان العمل يمكن ان يتخذ دورا سلبيا بينه وبين سلوك المواطنة التنظيمية كنوع من التبادل الاجتماعي بين الافراد، والتعامل بالمثل. ويتوافق هذا المنظور مع نتائج دراسة

(Aquino&Thau,2009) وهي ان الايذاء يحدث في مكان العمل عندما تتضرر رفاهية الفرد من خلال الفعل العدواني الذي يرتكب بحقه من قبل فرد او اكثر من اعضاء المنظمة. وتأتي افتراضات الدراسة الحالية خلافا لدراسة (Aquino&Bommer,2003) التي تعد المواطنة التنظيمية كنوع من الاجراء يتخذه الافراد للوقاية من السلوك العدواني في مكان العمل. كما ان الدراسة الحالية تتجه لتوسيط المناخ النفسي في العلاقة بين هذين المتغيرين، فالمناخ النفسي الايجابي يمكن ان ينعكس على زيادة سلوك المواطنة التنظيمية، والمناخ السيئ يمكن ان يزيد من حدة السلوك العدواني. لذا فان الدراسة الحالية تهدف الى استكشاف العلاقة بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، والدور الوسيط للمناخ النفسي. ولتحقيق المرامي العلمية للدراسة فقد تكونت من اربعة مباحث تضمن المبحث الاول المنهجية العلمية للدراسة، اما المبحث الثاني فقد تناول الاطار النظري للدراسة وبناء الفرضيات، فيما

العمل. اما (Wilcox et al., 2014) فقد اشارت الى ان السمات الشخصية والفرص الموقفية هي التي تحدد قدرة الآخرين على الايذاء، كما ان الافراد الاقل مقبولية هم اكثر عرضة من غيرهم لسلوك الايذاء، لذلك فان نتائج هذه الدراسة اكدت على الاهتمام بالعلاقات الشخصية كونها تحمي الشخص من السلوك العدواني. ووفقا (Aquino &Thau,2009) فان العوامل التي تسهم في الايذاء، وسبب تعرض الشخص اليه هي الخصائص الشخصية، الديموغرافية، وكذلك بعض السلوكيات مثل المواطنة التنظيمية، فضلا عن التدرج الهيكلي والعوامل التنظيمية.

وبصورة مغايرة لما قدمته الدراسات السابقة تقوم الدراسة الحالية على بحث العلاقة بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، من منظور المعاملة بالمثل (Alvin¹) (Gouldner,1960) ونظرية التبادل الاجتماعي (Blau,1964²)، اذ تفترض الدراسة الحالية ان سلوك الايذاء في مكان العمل يقلل من مستويات سلوك المواطنة التنظيمية، على اعتبار ان سلوك المواطنة التنظيمية يحدث كرد فعل للسلوك الايجابي تجاه الفرد، فاذا تعاملت المنظمة او تعامل الافراد مع بعضهم البعض بصورة سلبية

¹. عالم اجتماع امريكي اول من وضع معيار المعاملة بالمثل عام ١٩٦٠.

². عالم اجتماع نمساوي من رواد نظرية التبادل الاجتماعي.

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

تناول المبحث الثالث الجانب التطبيقي للدراسة، اما المبحث الرابع فقد استعرض الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة وبعض الدراسات المستقبلية.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

اولا: مشكلة الدراسة: تعد ظاهرة الايذاء في مكان العمل من الظواهر الجديرة بالبحث والدراسة كونها تشكل خطرا على سلوك الفرد وسلامة بيئة المنظمة، ومن هذا المنظور فان الوقاية خير من العلاج كما يقال للحد من تفاقم هذا النوع من السلوك. ومما لاشك فيه فان القطاع الصحي يعد من اكثر القطاعات حساسية، كونه يقدم خدماته الصحية لجميع افراد المجتمع بدون استثناء وبالتالي فان عمله يمتاز بالحساسية الكبيرة، فضلا عن الجانب الانساني الكبير الذي يتضمنه، والذي يتطلب قيام الافراد بمهام تتطلب ما هو مطلوب منهم رسميا في اوقات كثيرة كنوع من النشاط الانساني المعبر عن ايجابية المناخ النفسي الذي ينتمون اليه، ومن هذا المنطلق فان مشكلة الدراسة تمحورت حول اختبار العلاقة بين الايذاء في مكان العمل ومدى تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية بتوسيط متغير المناخ النفسي في قطاع الرعاية الصحية الأولية في مدينة الكوفة.

ثانيا: أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في السعي لتقديم مؤشرات رقمية حول واقع الايذاء

في مكان العمل، والكشف المبكر عن هذه الظاهرة، ومدى تأثيرها على بعض السلوكيات الايجابية كالمواطنة التنظيمية والمناخ النفسي، مما يساعد المنظمات مجتمع البحث في تجنبها مستقبلا.

ثالثا: أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية الى تحقيق الاتي:

١. تشخيص مدى شيوع سلوك الايذاء في مكان العمل في قطاع الرعاية الصحية الأولية في مدينة الكوفة.

٢. التحري عن مدى تأثر سلوك المواطنة التنظيمية بسلوك الايذاء في مكان العمل في قطاع الرعاية الصحية الأولية في مدينة الكوفة.

٣. الكشف عن الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين المتغيرين.

رابعا: مجتمع الدراسة وعينتها: جرى اختيار قطاع الرعاية الصحية في مدينة الكوفة مجتمعا لاجراء لدراسة، وقد تكون من (١٠) مراكز صحية موزعة في مناطق متفرقة من المدينة، وهي، مركز الكوفة، مركز الحواتم، مركز الكوثر، مركز كندة، مركز المتنبى، مركز الشهيد مهدي العطار، مركز ميسان الجديدة، مركز الشهيد حسين ناجي، مركز مسلم بن عقيل، ومقر القطاع في الكوفة، وقد بلغ حجم المجتمع للمراكز الصحية (٧٧٤) فردا، وقد جرى توزيع (٣٠٠) استمارة استبيان بالطريقة اليدوية، على

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

العاملين في المراكز الصحية من الاطباء ومعاوني الاطباء، استرد منها (٢٥٧) وهي ما جرى اخضاعها للتحليل الاحصائي، اما المتبقي منها وهي (٤٣) استمارة فقد كانت غير صالحة للتحليل. والجدول (١) يبين وصفا لعينة الدراسة:

جدول (١) وصف عينة الدراسة N=(257)

النسبة المئوية %	العدد		النوع الاجتماعي
٤٩	١٢٧	ذكر	
٢٥	١٣٠	انثى	
٣٥	٩٠	٣٠-٢١	العمر
٣٠	٧٨	٤٠-٣١	
٢٨	٧١	٥٠-٤١	
٧	١٨	٦٠-٥١	
-	-	٦١-فاكثر	
٢٦	٦٩	بكالوريوس	المستوى التعليمي
٥٩	١٥٢	دبلوم	
١٤	٣٦	اعدادية تميز	
٥	١٢	اقل من سنة	سنوات الخدمة
١٩	٤٩	٥-١	
٢٠	٥٢	١٠-٦	
١٥	٤٠	١٥-١١	
٢١	٥٣	٢٠-١٦	
٢٠	٥١	٢١-فاكثر	

العنكبوتية [الانترنت]، فضلا عن توزيع استمارة الاستبيان بالطريقة اليدوية على المراكز الصحية في مدينة الكوفة وانجاز الجانب التطبيقي.

خامسا: المدة الزمنية للدراسة: امتدت المدة الزمنية للدراسة من ٢٠١٨/٣/١ ولغاية ٢٠١٩/١/١ متضمنة جمع البيانات من خلال ما توافر من كتب ودراسات على الشبكة

سادسا: مقاييس الدراسة: جرى الاعتماد في قياس متغيرات الدراسة على مقاييس سابقة، سبق وان اختبرت في مختلف البيئات، وكما يلي:

- مقياس الايذاء في مكان العمل: جرى قياس الايذاء من خلال مقياس (Einarsen et al.,2009) الذي يقيس الايذاء في مكان العمل من خلال ثلاثة ابعاد، العنف المرتبط بالعمل وقد تكون من (٧) فقرات، العنف المرتبط بالشخص وقد تكون من (١٢) فقرة. العنف المرتبط بالجسد وقد تكون من (٣) فقرات.

- مقياس سلوك المواطنة التنظيمية: جرى الاعتماد على (Organ,1988) في قياس سلوك المواطنة التنظيمية، وهو المقياس المعتمد والشائع في معظم البحوث والدراسات، اذ تضمن خمسة ابعاد هي، الايثار (٤) فقرات، الضمير الحي (٤) فقرات، الروح الرياضية (٤) فقرات، الكياسة (٤) فقرات، واخيرا طوعية المشاركة (٤) فقرات.

- مقياس المناخ النفسي: جرى الاعتماد على دراسة (Brown & Leigh's, 1996) في قياس المناخ النفسي والذي تضمن ستة ابعاد هي، الادارة الداعمة وقد تكون من (٥) فقرات، وضوح الدور الذي تكون من (٣) فقرات، المساهمة وتضمنت (٤) فقرات، التقدير وقد تكون من (٣) فقرات، التعبير عن الذات، وقد تكون من (٣) فقرات، واخيرا التحدي وقد تضمن

(٢) فقرة. وفي جميع المقاييس المذكورة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يبدأ من اتفق بشدة (٥) الى لا اتفق بشدة (١).

سادسا: منهج الدراسة: جرى اتباع المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية اذ يساعد هذا المنهج على جمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان التي توزع على عينة الدراسة، ومن ثم يجري تبويب وتحليل البيانات للوصول الى النتائج المرجوة.

المبحث الثاني: الخلفية النظرية وبناء الفرضيات

اولا: الايذاء في مكان العمل.

يعود مصطلح (victimization) الى علم الجريمة عندما قام بنيامين مندلسون عام (١٩٣٧) بدراسة المفاهيم المتعلقة بالضحايا والايذاء مركزاً في دراسته على دور الضحية في وقوع الاذى (Elias,1986:17). مندلسون في دراسته حول الايذاء اكد ان تصرفات الفرد (الضحية) هي السبب الاساس في دفع الآخرين لايذائه، فالأسلوب الاستفزازي والإغراءات التي يقوم بها الضحية او غيرها من السلوكيات هي التي تحفز على حدوث الاذى (الشمري، ٢٠١١: ١٨). والايذاء في اللغة هو الاصابة بالضرر (المعجم الوسيط، ١٢).

ويعرف (Aquino et al.,1999:260) الايذاء بأنه فعل عدواني يقوم به شخص او اكثر تجاه

الاخرين، يشعر خلاله الفرد بأنه سوف يصبح بمرور الوقت هدفا للأفعال العدوانية من قبل الاخرين (Aquino&Byron,2002:71) ومن جانب اخر يرى كل من (Amponsah_Tawiah&Annor,2006:1) الايذاء في مكان العمل بأنه الموقف الذي يستعمل فيه فرد او اكثر كلامهم او افعالهم او كلاهما معاً تجاه طرف اخر مسببين له الاذى النفسي او الجسدي في بيئة العمل. اما (Sasso,2013:6) فينظر اليه بأنه كل اشكال العدوان في مكان العمل، او هو الدرجة التي يعتبر الافراد فيها انفسهم يتعرضون للأذى الذي يكون اساسه الفعل العدواني. وترى الباحثة ان الايذاء هو صفة شاملة لكل مظاهر العدوان في مكان العمل سواء كان جسدياً ام لفظياً.

ولكن لماذا يعتمد بعض الافراد الى الفعل العدواني وإيقاع الضرر بالآخرين ؟ كيف تُفسر ظاهرة الايذاء في مكان العمل ؟ لقد تناول علماء النفس عدة نظريات في هذا المجال فسرت هذا التساؤل، فوفقاً لنظرية الدوافع الانسانية (A Theory of Human Motivation) فقد اشار ماسلو ان عدم اشباع الحاجات الاساسية للفرد كفيل بحفزه على القيام بالسلوك العدواني (الزليطي، ٢٠١٤: ١٧٢). فيما اشارت نظرية التحليل النفسي لسيغموند فرويد ان منشأ السلوك العدواني يعود الى الغريزة فهي المحدد الرئيس

لذلك (فرويد، ١٩٣٢: ٩٣)، فيما رأى رواد نظرية الاحباط- العدوان (Frustration- Aggression Theory) Dollard, Doob, (1939) Miller, Mowrer, & Sears, (Richter&Whittington,2006:33)، ان الافراد يميلون للسلوك العدواني حينما يتعرضون للإحباط الذي ينتج عن عدم تحقيقهم لأهدافهم (جابر، ١٩٨٦: ٣٠٣ ; النعيمي، ٢٠٠٧: ٢٣٧). وتمثل الاعمال العدوانية مصدراً لتفريغ طاقة العدوان او التعبير عنه (Breuer&Elson,2017:2). اما نظرية التعلم الاجتماعي (Social Learning Theory) لباندورا فقد اشارت الى ان السلوك العدواني يمكن تعلمه من خلال التجربة والخطأ، كما هو الحال في معظم المهارات التي يمكن تعلمها من خلال مراقبة الغير، وان هذا التعلم يشمل اربع عمليات، في البداية يميل الافراد الى الانتباه للإشارات والنتائج المتولدة عنها، ثم يقومون بترميزها بصورة معينة في الذاكرة، ومن ثم تتحول هذه العمليات المعرفية الى اشكال من الاستجابات واخيراً يتم تنفيذ السلوك العدواني استجابة لدوافع معينة لدى الفرد (Richter&Whittington, 2006:36). ويرى (وطفه، ٢٠٠٨: ٣٣) ان النزعة العدوانية تكمن في نفس الانسان وانها قد تظهر عندما يتطلب الموقف ذلك. ويرأي يقترب من الاتفاق مع

النظريات التي فسرت السلوك العدواني يرى (الدر، ١٩٩٤: ٣٦٥) " ان حب العنف لا يسري في عروقنا بل يدخل حياتنا بالإرادة والتلقين والتعزيز والاقتراس والقياس"

١. عوامل الايذاء: تمخض الاطلاع على الادبيات ذات الصلة بمفهوم الايذاء في مكان العمل عن وجود اربعة عوامل من الممكن ان تثير وتحفز السلوك العدواني في المنظمات وهذه العوامل هي:

أ. سمات او صفات الضحية: ان معظم الدراسات التي تناولت مفهوم الايذاء في مكان العمل ركزت على الصفات او السمات الشخصية للضحية، وهو الشخص الذي يكون معرضا للضرر من قبل الآخرين نتيجة عن بعض

(Aquino&Byron,2002:71).فالسما

الشخصية تلعب دورا كبيرا في تحفيز سلوك الايذاء في مكان العمل (Bowling etal., 2010:151-152). اذ يرى الباحثون ان الفرد قد يكون طرفا رئيسا في الحاق الاذى بنفسه من خلال بعض السمات الشخصية او الجسدية التي يتمتع بها والتي تكون سببا في الحاق الاذى به من قبل الآخرين. فقد ركزت دراسات الباحثين (Wilcox eatl., 2014: 881-883 , Aquino Aquino etal; 1999:261-263 & Thau, 2009: 722-725 على السمات

الشخصية مثل المقبولية والضمائية التي تزيد من فرص ارتكاب الفعل المؤذي، وان الافراد الذين لديهم مواقف سلبية تجاه انفسهم او القلقين او الهادئين فانهم يكونون اكثر عرضة للايذاء من غيرهم من الافراد الآخرين، او بعض الاحيان يكونون هم من يُثير الآخرين لارتكاب افعال مسيئة بحقهم. كما ان المشاعر السلبية وهي النظرة السلبية او السوداوية التي يمتلكها الآخرون تجاه الافراد وفعالهم وتفسير كل ما يقومون به نابع من نوايا سيئة تجاههم هذا ما يجعلهم يتصرفون بشكل مؤذي تجاه الآخرين. واعتبر الباحثون ان السمات الشخصية تؤدي دوراً بارزاً في تعرض الافراد للايذاء ولها تأثيراتها السلبية مثل العواطف كالغضب والخوف، والقلق، والحرص، والحزن، والاكتئاب. كما ان للخصائص الديموغرافية والسلوكيات دورا بارزا في ذلك. واما دراسة (Aquino,2000) فقد ركزت على الصفات الجسدية والنفسية معا للضحية على سبيل المثال ضعف البنية الجسدية والهدوء والنظرة السلبية تجاه الذات التي تجعل الآخرين عرضة للاذى من قبل الغير.

ب. المعاملة بالمثل: ينظر (Mathisen&Ogard,2012:541) الى الايذاء في مكان العمل كجزء من علم النفس المعرفي الذي يفسر السلوك الانساني كنموذج متكامل ثلاثي للمعاملة بالمثل، اذ تعمل العوامل

الشخصية والظرفية في التفاعل بعضها مع البعض الاخر كمحددات لإثارة مثل هذا السلوك. وهذا التفاعل المعقد الذي يتم بين الشخص مصدر الاذى والهدف أي الشخص المقصود فضلا عن السياق الاجتماعي أي العوامل الظرفية.

ج.تقرير المصير: اشارت دراسة (Aquino 261-263:1999;etal) الى ان التجارب السابقة التي يمر بها الفرد تجعله اكثر حذرا تجاه حماية نفسه من تصرفات الآخرين السيئة فالافراد الذين لديهم تقرير مصير عالي يكونوا اقل عرضة للايذاء من أولئك الذين لديهم تقرير مصير منخفض مما يجعلهم عرضة ليكونوا ضحايا للايذاء في الحالة الاولى يكون الافراد اكثر سيطرة على بيئاتهم ويعرفون متى يتفاعلون مع الآخرين بصورة تجنبهم المواجهات السيئة.

د. الموقع الهرمي: يمنح الموقع الهرمي للأفراد سلطة رسمية عالية وبذلك يكونون اكثر قوة ومكانة من غيرهم مما يجعل الآخرين ينظرون اليهم على انهم مصدر عالي للاذى (Aquino 261-263:1999;etal) كما ان للسياسات التنظيمية التي تتبعها المنظمات التأثير الاقوى على الايذاء في مكان العمل (Amponsan-Tawiah&Annor,2016:4).

٢. اثار الايذاء في مكان العمل: يترك الايذاء في مكان العمل اثاره على الفرد والمنظمة من خلال

ثلاث جوانب الاول الاثار النفسية والعاطفية التي تصاحبه، اذ يصاب الفرد بردود افعال حادة، مثل التوتر، والقلق الى تؤدي الى ازمة نفسية حادة. اما الجانب الثاني فهو الاثار على المستوى المالي والاقتصادي، اذ تتحمل المنظمة على سبيل المثال تكاليف دوران العاملين نتيجة وقوع الاذى. اما الجانب الثالث والاخير فهو المادي ويقصد به التأثيرات الجسدية التي قد يصاب بها الفرد الذي تعرض للايذاء على سبيل المثال قد يتعرض الافراد الى الطعن او الاصابة بطلقات نارية او ان الايذاء قد يؤدي الى اثار صحية مسـتقبلا على الفرد (Fohring,2012:16-23). ومن جانب اخر فقد اشار (Robinson etal.,2014: 125) ان هناك ثلاث تأثيرات للايذاء او السلوك المنحرف داخل المنظمة التي تحدث بين زملاء العمل وهي:

أ. التأثير المباشر عندما يكون الفرد هو الهدف من سلوك الايذاء.

ب. الاثر المباشر حيث يكون للآخرين دور في تعليم زملائهم على سلوكيات الايذاء.

ت. واخيرا اثر المحيط حيث يتأثر الفرد ببيئة العمل التي تسود فيها سلوكيات الايذاء.

٣. ابعاد الايذاء في مكان العمل: حدد (Einarsen etal.,2009:32) ثلاثة ابعاد لقياس الايذاء في مكان العمل وهي، (أ).العنف

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

المرتبط بالعمل: وهي سلوكيات الايذاء المرتبطة باداء الفرد لعمله، كحجب المعلومات عن الافراد، والضغوطات التي يواجهها الفرد التي تمنعه من ممارسة حقه الطبيعي في العطل والاجازات وغيرها. (ب).**العنف المرتبط بالشخص:** وهو الايذاء الذي يطال شخصية الفرد ككيان انساني، على سبيل المثال، السخرية والتجاهل، والانتقاد المستمر والمضايقات وما الى ذلك. (ج). **العنف المرتبط بالجسد:** وهو الايذاء الذي يطال التكوين الجسدي للفرد، كالاساءة البدنية والتهديدات التي يواجهها الفرد اثناء ادائه لعمله. وسوف يجري اعتماد الابعاد المذكورة في الدراسة الحالية كونها اكثر تناسبا مع اهدافها ومتغيراتها.

ثانيا: سلوك المواطنة التنظيمية.

ظهر مفهوم المواطنة التنظيمية في دراسة (Smith et al., 1983:653) تحت عنوان (الاستعداد للتعاون) الذي ينشأ من خلال التنظيمات غير الرسمية، ويعتمد بشكل كبير على منطق المشاعر بين الافراد التي تتأثر بعمليات التكيف الاجتماعي والعلاقات الانسانية. بعدها اشار كل من (Katz & Kahn,1978) الى انه من الممكن ان تحقق المواطنة التنظيمية قيمة عالية للمنظمات، كما انها من الممكن ان تساهم في الاداء وتحقق ميزة تنافسية (Cinar, 89 :2015)، بعدها طرح (Organ,1988)

مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وفسره على انه تلك السلوكيات الفردية التي لا تكون محددة في نظام المكافآت الرسمي للمنظمة، رغم ذلك فانها تسهم بشكل فعال في كفاءة وفعالية المنظمة، وهي تشمل الجهود التطوعية والسلوكيات التي يتجاوز فيها الافراد المعايير المحددة لهم في بيئة عملهم (Gunay, 2018: 65; Riaz et al., 2018:16). اذ لا تدرج هذه المهام التي يقوم بها الافراد في الوصف الوظيفي، وهي خارج نطاق مسؤولياتهم وواجباتهم كما ان الافراد لا يعاقبون في حال تركهم لها فهي خيارات شخصية بالنسبة اليهم (Rahman & Chowdhuri, 2018: 850-851; Mishra et al., 2018: 35; Ru & H,2018:2).

من جانب اخر يصف (Khatrri & Raheja, 2013: 7-8) ان اصل سلوك المواطنة يعود الى نظرية التبادل الاجتماعي، التي ينتج عنها جانبين الاول، هو الجانب الايجابي لدوافع الافراد التي تأتي من خلال سلوك الايثار، وهو ما ينبغي ان تاخذه المنظمة بنظر الاعتبار من خلال معايير المعاملة بالمثل. والثاني هو الجانب السلبي، فقد تاتي هذه السلوكيات نتيجة الاكراه، كان يقوم بها الفرد للحصول على مكسب معين كتحسين صورته امام المنظمة او الحصول على تقييم عالي، او انهم قد يجبرون

على اداء مثل هذه السلوكيات تحت ضغوطات العمل، هذا السلوكيات التي تأتي من خلال الضغوطات ينتج عنها نوع من السلوك العدواني مثل الغضب والاستياء. ويتحقق سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خمس ابعاد والتي وضعها (Organ,1988)، وقد دأبت معظم البحوث على تناولها (Gan & Yusof, 2018: 2237; Deery, 2016:2-3; Emilisa & Lunarindiah, 2018 : 55)، وهي:

١. الايثار: في علم النفس يعرف الايثار بانه سلوك اجتماعي ايجابي يحفز الرغبة في تقديم المنفعة لشخص اخر دون مقابل (Lay & Hoppmann,2015:2)، اما في علم المنظمات فلا يختلف عنه اذ يشار اليه بانه تقديم المساعدة او العمل الطوعي من قبل الافراد لزملائهم بهدف اكمال مهام معينة. وعلى وجه الخصوص الافراد الذين لديهم عبء عمل عالي.او مساعدة الافراد في حل المشاكل التي يواجهونها في العمل وهي سلوكيات تشجع على وجود حالة من التضامن بين الافراد.

٢. الضمير الحي: وهو اطاعة قوانين المنظمة والالتزام بالمواعيد، متجاوزين في ذلك الحد الأدنى للمتطلبات الوظيفية. على سبيل المثال الحضور للعمل قبل الوقت المحدد، واكمال العمل في الوقت المحدد، مثل هذا السلوك يؤدي الى الكفاءة والفعالية للفرد.

٣. الروح الرياضية: وهو استعداد الافراد للتعامل مع الحالات الطارئة دون غضب. او شكوى وتذمر. ان الافراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من الروح الرياضية سيسهمون في تحسين بيئة المنظمة بشكل ايجابي ويكون اكثر مهارة من غيرهم كما انهم سوف يضيفون المتعة الى بيئة العمل.

٤. الفضيلة: المشاركة السياسية في مكان العمل، والمستوى المعرفي الكافي بالقضايا الحرجة للمنظمة. أي بمعنى المشاركة الفعالة في الحياة التنظيمية. تزيد مثل هذه السلوكيات من الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة.

٥. الكياسة: منع حدوث المشكلات في مكان العمل، وهي سلوك في المحافظة على علاقات جيدة مع زملائهم وتقدير والاهتمام بالآخرين.

وعلى وفق ما سبق ذكره، من ان جذور سلوك المواطنة التنظيمية تعود الى نظرية التبادل الاجتماعي، ومبدأ المعاملة بالمثل، فان السلوك السلبي من الممكن ان يؤدي الى سلوك مماثل له كنوع من ردود الفعل، وتتمثل ردود الفعل السلبية هذه بسلوك الايذاء في مكان العمل وهي حالة من السلوكيات غير المقبولة مثل التمر، والتحرش، وغيرها من السلوكيات الاخرى التي تؤدي الى نتائج عكسية داخل المنظمة ومنها التأثير على خفض سلوك المواطنة التنظيمية. وهذا ما اشارت اليه دراسة (Çinar, 2015: ٣٤١)

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الأيذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

مصطلح (فضاء الحياة)، كاداة لتيبان ردود الفعل الشعورية المحفزة نحو التغيير، اذ تمكن ادراكات المناخ الفرد من تفسير الاحداث والتنبؤ بنتائجها ومدى ملائمتها (Parker etal.,2003:390).

وفي عام (١٩٧٤) ظهر مصطلح المناخ النفسي على يد الباحثين (James&Jones)، الذي يعرف بانه ادراكات الفرد حول بيئة عمل المنظمة (Damato&Zijlstra,2008:36)، وتشمل هذه الادراكات المعاني التي يحملها الفرد تجاه الوظيفة، الزملاء، القادة، انظمة الدفع، توقعات الاداء وفرص الترقية، والعدالة في التعامل وما شاكل ذلك (James etal.,2008:6). كما تشمل جميع الاحداث التي تجري داخل المنظمة (Oneil&Arendt,2008:5). هذه الادراكات التي يكتسبها الفرد عن المنظمة بمرور الوقت تشكل ما يسمى بالمناخ النفسي (Biswas,2011:2). وأشار (Schyns etal., 2009:659) ان ادراكات الافراد حول المنظمة تختلف من فرد لآخر. فهي ادراكات فردية حول بيئتها (Yee etal., 2014:100). ويرى (Martin etal.,2005:265) ان المناخ النفسي هو نتاج للتفاعل بين الفرد والمنظمة. وبحسب (Brown&Leigh,1996:359) فان تفسير وفهم البيئة التنظيمية من قبل الفرد يتم

(96) من وجود علاقة عكسية بين سلوك المهاجمة وسلوك المواطنة التنظيمية. كما ان الاشراف السيئ من قبل المدراء يؤدي الى خفض او تقليل الادوار الاضافية التي يقوم بها الافراد ومنها سلوك المواطنة التنظيمية (Zellars, 2002: 1073). كما ان هناك علاقة سلبية بين سلوك الاشراف السيئ وسلوك المواطنة التنظيمي (Khan,2017:150). وعلى وفق ما تقدم فسوف نختبر الفرضية التالية والفرضيات المتفرعة عنها:

الفرضية ١: توجد علاقة تأثيرعكسية للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية.
أ. توجد علاقة تأثيرعكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالعمل في سلوك المواطنة التنظيمية
ب.توجد علاقة تأثيرعكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالشخص في سلوك المواطنة التنظيمية
ت.توجد علاقة تأثيرعكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالجسد في سلوك المواطنة التنظيمية
ثالثا: الدور الوسيط للمناخ النفسي.

تعود جذور مفهوم المناخ النفسي الى العام (١٩٣٩) حينما قام مجموعة من الباحثين (Lewin,Lippitt&Whits) بطرح موضوع (المناخ الاجتماعي) أي مناخ الافراد داخل المنظمة،مركزين على ادراكات الافراد التي عُدت عاملا مهما في التنبؤ بالنتائج الفردية والتنظيمية المهمة، بعدها استعمل (Lewins)

على وفق ما يحمله الفرد من قيم وما تعنيه بالنسبة الى رفاهه، فهو أي المناخ النفسي يتعلق بالجانب المحسوس الذي يترابط بالمعنى النفسي للفرد وليس بالجانب الملموس الذي يرتبط بالمنظمة. وفي السياق ذاته فان (James etal., 2008:8) اشار الى ان القيم الشخصية تكون مسؤولة عن تشكيل المخططات التي يستخدمها الافراد في ادراك وتقييم خصائص بيئة العمل واهميتها بالنسبة اليهم. لذا فان القيم الشخصية تلعب دورا كبيرا في تكوين المناخ النفسي (Munc,2015:11).

وفي السياق ذاته وضع (Ornstein,1986:210) مدخلين لتكوين المناخ النفسي للفرد ففي المدخل الاول تكون الخرائط المعرفية هي المسؤولة عن تكوين المناخ النفسي للفرد، اما في المدخل الثاني فالمناخ النفسي يتشكل من خلال ما اسماه بمدخل التصور البيئي الذي يشير الى الاحداث والاشياء المادية التي يدركها الفرد في المنظمة ويشكل من خلالها المناخ الخاص به.

وبميز الباحثين بين المناخ التنظيمي والمناخ النفسي في ان الاول أي المناخ التنظيمي يهتم بالمنظمة ككل او على مستوى وحداتها، اما المناخ النفسي فهو ادراكات الافراد على المستوى الفردي التي تشكل المناخ النفسي لهم (Schulte etal., 2006:645-646).

وبحسب (James etal.,2008:15) فان المناخ التنظيمي هو الامتداد المنطقي للمناخ النفسي الذي هو مجموع المفاهيم الفردية لبيئة المنظمة، وبكلمات اخرى تجميع المناخات النفسية للافراد. وفي السياق ذاته فان (Eisele &Dmato,2011:5) يميز بينهما بان المناخ النفسي هو تقييم فردي لبيئة المنظمة في حين ان المناخ التنظيمي هو تقييم مشترك من قبل جميع الافراد في المنظمة لسياساتها واجراءاتها.

دراسة (O'Neill& Arendt,2008:22) تؤكد ان المناخ النفسي يؤثر على اتجاهات الافراد ومواقفهم في المنظمة، وانه يمكن من خلال المناخ النفسي ان تنتبأ المنظمة بالعديد من السلوكيات مثل، الرضا الوظيفي، الضغوطات، الهيكل والثقة والالتزام الشعوري، والتعبير عن الذات فضلا عن النية في مغادرة المنظمة. لذا فهو يؤثر ويشكل اساسا على رفاهم النفسي ودافعيتهم وادائهم (Pakker etal.,2003:405). كما اشار كل من (Blumberga&Austruma,2015:57) ان مستوى سلوك الافراد في المنظمة يعد اهم المحددات التي تؤثر على المناخ النفسي. اما (Tordera etal.,2008:67) فقد رأى ان للمناخ النفسي تأثيراً على العلاقات التبادلية التي تجري داخل المنظمة بين الافراد والقادة، او تبادل القائد_ العضو كما يشار اليه. ولان المناخ

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

النفسي يؤثر على اتجاهات الافراد ومواقفهم تجاه المنظمة فان نتائج دراسة (Giorgi et al., 2014:6) اوضحت ان التمر في مكان العمل يؤدي الى خلق مناخ تنظيمي سلبي ومعادي، يشعر الافراد من خلاله انهم ضحايا ويواجهون خطر الاحتراق. كما بينت دراسة (Vartia,1996:209) ان خصائص بيئة العمل النفسية ترتبط بقوة بالبلطجة فالتدفق الضعيف للمعلومات، وعدم وجود حوار متبادل حول المهام والاهداف في المنظمة يؤدي الى سلوك البلطجة. وبحسب (Einarsen et al.,1994:397-398) فان العنف والتحرش يرتبطان بطبيعة بيئة العمل التنظيمية والاجتماعية وما ينتج عنها من علاقات تبادلية بين الافراد. وان مستويات الايذاء تقل في المناخات الاكثر تسامحاً، وان المناخ النفسي يؤثر على ردة فعل الافراد فالعلاقات السيئة تنتج ردود فعل سيئة (Kernan,2016:8). وعلى

وفق ما تقدم فاننا نختبر الفرضيات التالية وما تفرع عنها من فرضيات فرعية:

الفرضية ٢: توجد علاقة تأثير عكسية للايذاء في مكان العمل في المناخ النفسي.

أ. توجد علاقة تأثير عكسية للعنف المرتبط بالعمل في المناخ النفسي

ب. توجد علاقة تأثير عكسية للعنف المرتبط بالشخص في المناخ النفسي

ت. توجد علاقة تأثير عكسية للعنف المرتبط بالجسد في المناخ النفسي

الفرضية ٣: توجد علاقة تأثير عكسية للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال المناخ النفسي.

١. ابعاد المناخ النفسي: تعددت وجهات نظر الباحثين بشأن الابعاد التي يمكن من خلالها قياس المناخ النفسي في المنظمات، والجدول (٢) يوضح هذه الابعاد:

جدول (٢) اراء بعض الباحثين حول ابعاد المناخ النفسي

ت	الباحث والسنة	الابعاد
١	Hornick et al.,1977:492	خصائص الوظيفة، القيادة عند المستوى الاوسط، مجاميع العمل، الانظمة الفرعية الرئيسية
٢	Jones&James,1979	أ. خصائص الوظيفة: (الاستقلالية، التحدي، الاهمية) ب. خصائص الدور: (الغموض، الصراع، الجهد الاضافي) ج. خصائص القيادة: (التركيز على الاهداف، الدعم، التأثير التصاعدي) د. فرق العمل وخصائص البيئة الاجتماعية (التعاون، الفخر، الدفاء) هـ. سمات الانظمة الفرعية والتنظيمية (الابداع، الوعي الاداري، الانفتاح على

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

المعلومات		
الهيكل، الاستقلالية، الاحترام، المكافآت	Ornstein,1986:222	٣
تسهيل القيادة والدعم: دعم وثقة القائد، تسهيل هدف القائد، التأثير النفسي، التأثير الهرمي. دور الاجهاد وعدم الانسجام: دور الغموض، دور الصراع، دور الجهد الاضافي، صراع الوحدات الفرعية، التماثل التنظيمي، الاهتمام والوعي الاداري التحدي الوظيفي والاستقلالية: الاستقلال الوظيفي، اهمية الوظيفة، التحدي الوظيفي والتنوع. التعاون بين مجاميع العمل والود والدفع: تعاون مجاميع العمل، المسؤولية عن الفعالية، الود والدفع بين مجاميع العمل.	James&James,1989:741	٤
التماسك، الاستقلالية، الابداع، التقدير، العدالة، الضغوط، اولوية دافع الربح	Strutton et al.,1993:3	٥
الادارة الداعمة، وضوح الدور، المساهمة، الاحترام، التعبير عن الذات، التحدي	Brown& Leigh's 1996:360-361	٦
الوظيفة، الدور، القائد، مجاميع العمل، المنظمة	Parker et al., 2003:394	٧
المناخ الفريد من نوعه والذي يتلائم مع ادراكات الافراد، اصحاب المصلحة، دعم المشرفين	Martin et al.,2005:267	٨
الدعم الاداري، رؤية المنظمة، الاتصالات المفتوحة والواضحة، التركيز على التدريب، التركيز على الفريق، الوضوح، الدعم الشخصي للخدمة، المكافآت	Schulte et al.,2006:653	٩
الاستقلالية، الضغوط، الثقة، الهيكل، الخبرة الذاتية	Oneil&Arendt,2008:14	١٠
الدعم، التوجه للاهداف، التوجه للقواعد، ضغوطات الدور	Tordera et al.,2008:62	١١
الاتصالات، الاستقلالية، تماسك الفريق/داخل الفريق وخارج الفريق، الوصف الوظيفي، الالتزام الوظيفي، الديناميكية/ التطوير، التوجه للمكافآت، الابداعية	Eisele&Damato,2011:10	١٢
تسهيل ودعم المالك، التدريب الوظيفي والمعايير، قوانين المنظمة والضغوط، الجدولة، التعاون بين جماعات العمل/المودة واللفظ، الصدام والصراع، المعايير واهداف المناخ العالمي	Manning,2010:61	١٣
الصراع، وقت الفكرة، الثقة/الانفتاح، المزح والنكتة، روح المغامرة، المناقشات، دعم الافكار، التحدي/الالتزام، الديناميكية/الحيوية، الحرية	yee et al.,2014:106	١٤

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

جانب، اما الجانب الاخر سيتم التعرف على مدى توزع البيانات توزيعاً طبيعياً، وكما يلي:

١. يتكون المتغير المستقل الايذاء في مكان العمل من ثلاث ابعاد وهي العنف المرتبط بالعمل والعنف المرتبط بالشخص والعنف المرتبط بالجسد، وحسب جدول (٣) يتضح ان العنف في مكان العمل كان الاعلى من حيث الوسط الحسابي اذ بلغ (٢,٦٨) وكانت الفقرة (vaw7) الاعلى بين الفقرات والتي تتعلق بالعنف الذي لا يمكن التحكم فيه، يليه العنف المرتبط بالشخص وان الفقرة (vap8) الاعلى من بين فقرات البعد التي تتعلق بتجاهل الموظف وعدم الاهتمام بمقترحاته، ثم الاخير العنف المرتبط بالجسد وكانت الفقرة (vab1) الاعلى من بين الفقرات والتي تتعلق بردود فعل كالصراخ والقاء اللوم والغضب من الموظف، اما الوسط الحسابي على مستوى المتغير قد بلغ (٢,٠١). اما التوزيع الطبيعي لفقرات الايذاء في مكان العمل فكانت جميع قيم التقلطح والالتواء ضمن حدود $-1,96$ وهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

وسوف تعتمد الدراسة الحالية على الابعاد التي حددها (Brown & Leigh's, 1996:360-361) كونها اكثر ملائمة لاهداف الدراسة وغاياتها ومتغيراتها وهي:

أ. الإدارة الداعمة: ويقصد بها الادارة الي تقدم الاسناد المعنوي والمادي للفرد في بيئة العمل، كدعم افكاره ومنحه الصلاحيات التي تزيد من حجم ثقته بنفسه وبالم المنظمة.

ب. وضوح الدور: ويقصد به فهم الافراد لما هو مطلوب منهم من مهام وواجبات مما يسهل ادائهم بشكل افضل. ج. المساهمة: شعور الفرد بمدى فاعليته في المنظمة، او بكلمات اخرى يشعر الافراد بقيمتهم الذاتية خلال عملهم.

د. التقدير: هو الاخذ بنظر الاعتبار مساهمات الافراد ومكافئتهم على اساسها.

هـ. التعبير عن الذات: ويعني قدرة الفرد على اظهار شخصيته في العمل.

و. التحدي: درجة الصعوبات التي يواجهها الفرد في عمله.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

أولاً: الوصف الاحصائي والتوزيع الطبيعي: تهتم هذه الفقرة بالتعرف على مستوى متغيرات الدراسة وابعادها لدى عينة الدراسة التي تركز على الوسط الحسابي والانحراف المعياري هذا من

جدول (٣)

الوصف الاحصائي والتوزيع الطبيعي لفقرات الايذاء في مكان العمل

الفقرات	القيم المفقودة	الوسط الحسابي	اقل قيمة	اعلى قيمة	الانحراف المعياري	التفطح	الالتواء
	Missing	Mean	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness
vaw1	0	2.767	1	5	1.206	-0.801	0.123
vaw2	0	2.490	1	5	1.070	-0.29	0.342
vaw3	0	2.809	1	5	1.263	-0.859	0.236
vaw4	0	2.366	1	5	1.098	-0.591	0.39
vaw5	0	2.389	1	5	1.111	-0.036	0.71
vaw6	0	3.109	1	5	1.467	-1.357	-0.108
vaw7	0	2.848	1	5	1.195	-0.702	0.007
العنف المرتبط بالعمل		2.683			1.201		
vap1	0	1.837	1	5	1.008	0.778	1.113
vap2	0	2.584	1	5	1.191	-0.855	0.238
vap3	0	1.957	1	5	0.901	-0.294	0.631
vap4	0	2.739	1	5	1.317	-1.095	0.141
vap5	0	2.027	1	5	1.045	0.311	0.912
vap6	0	1.821	1	5	0.937	0.774	1.106
vap7	0	2.070	1	5	0.906	0.757	0.81
vap8	0	3.292	1	5	1.280	-0.823	-0.325
vap9	0	2.043	1	5	0.967	0.809	0.951
vap10	0	2.817	1	5	1.482	-1.335	0.137
vap11	0	1.615	1	5	0.815	1.303	1.293
vap12	0	2.074	1	5	1.215	-0.132	0.943
العنف المرتبط بالشخص		2.240			1.089		
vab1	0	2.296	1	5	1.020	-0.981	0.133
vab2	0	2.144	1	5	1.013	-0.61	0.476

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

1.11	1.068	0.813	5	1	1.595	0	vab3
		0.949			2.012		العنف المرتبط بالجسد
		١,١١٤			٢,٥١٦		الايذاء في مكان العمل

2. يتكون المتغير الوسيط المناخ النفسي من ست ابعاد وهي الادارة الداعمة ووضوح الدور والمساهمة والتقدير والتعبير عن الذات والتحدي، وحسب جدول (٤) يتضح ان التعبير عن الذات كان الاعلى من حيث الوسط الحسابي اذ بلغ (٣,٩٨) وكانت الفقرة (SEP2) الاعلى بين الفقرات والتي تتعلق بالحرية في مكان العمل، يليه بعد المساهمة وان الفقرة (CR1) الاعلى من بين فقرات البعد التي تتعلق بشعور الموظف بانه مهما في العمل، ثم التحدي وكانت الفقرة (Ch2) الاعلى من بين الفقرات والتي تشير الى استنفاد كل موارد الموظف في تحقيق الاهداف، يليه الادارة الداعمة وكانت الفقرة (sm1) الاعلى

من بين الفقرات والتي تشير الى مدى المرونة في مكان العمل لتحقيق الاهداف، اما الترتيب الخامس فقد كان وضوح الادوار وكانت الفقرة (ER1) الاعلى من بين الفقرات والتي تشير الى وضوح تفاصيل المهمة المكلف الموظف في تنفيذها، اما التقدير اتى في الترتيب الاخير وكانت الفقرة (AP2) الاعلى من بين الفقرات والتي تشير الى تقدير المدير للعمل الذي يقدمه الموظف. اما الوسط الحسابي على مستوى المتغير قد بلغ (٣,٦١). اما التوزيع الطبيعي لفقرات المناخ النفسي فكانت جميع قيم التفلطح والالتواء ضمن حدود -١,٩٦+ وهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الأيذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

جدول (٤)

الوصف الاحصائي والتوزيع الطبيعي لفقرات المناخ النفسي

الفقرات	القيم المفقودة	الوسط الحسابي	أقل قيمة	أعلى قيمة	الانحراف المعياري	التفطح	الالتواء
	Missing	Mean	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness
Sm1	0	3.852	1	5	1.014	0.148	-0.825
Sm2	0	3.498	1	5	1.424	1.203	1.291
Sm3	0	3.471	1	5	1.137	-0.558	-0.599
Sm4	0	3.44	1	5	1.292	-1.139	-0.328
Sm5	0	3.518	1	5	1.044	-0.434	-0.377
الإدارة الداعمة		3.56			1.18		
Er1	0	3.802	1	5	0.988	0.352	-0.981
Er2	0	3.35	1	5	1.158	-0.751	-0.547
Er3	0	3.366	1	5	1.337	-1.145	-0.348
وضوح الأدوار		3.51			1.16		
Cr1	0	4.506	1	5	0.649	5.753	-1.74
Cr2	0	4.125	1	5	0.921	1.602	-1.242
Cr3	0	3.043	1	5	1.347	-1.234	-0.021
Cr4	0	4.21	1	5	0.857	1.326	-1.352
المساهمة		3.97			0.94		
Ap1	0	2.891	1	5	1.362	-1.318	0.217
Ap2	0	3.202	1	5	1.433	-1.359	-0.224
Ap3	0	3.008	1	5	1.352	-1.266	-0.1
التقدير		3.03			1.38		
Sep-01	0	4.039	1	5	1.001	1.102	-1.202
Sep-02	0	4.109	1	5	0.944	1.23	-1.169
Sep-03	0	3.794	1	5	1.051	-0.106	-0.751
التعبير عن الذات		3.98			1.00		
Ch1	0	3.607	1	5	1.166	-0.936	-0.424

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

Ch2	0	3.65	1	5	1.174	-0.707	-0.581
التحدي	3.63				1.17		
المناخ النفسي	3.61				1.14		

١. يتمثل المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية في خمس ابعاد وهي الايثار والضمير الحي والروح الرياضية والكياسة وطوعية المشاركة، وحسب جدول (٥) يتضح ان الكياسة كانت الاعلى من حيث الوسط الحسابي اذ بلغ (٣,٦٦٨) وكانت الفقرة (co1) الاعلى بين الفقرات والتي تتعلق بتجنب الموظف مشاكل العمل، يليه الايثار وان الفقرة (AI4) الاعلى من بين فقرات البعد التي تتعلق بالتعاون بين الموظف في حل المشاكل، ثم الضمير الحي وكانت الفقرة (con3) الاعلى من بين الفقرات والتي تتعلق بإطاعة الموظفين للقوانين واللوائح،

يليه طوعية المشاركة والتي كانت فقرة (vol2) في الترتيب الاعلى من بين الفقرات والتي تخص مواكبة الموظفين التطور الحاصل بالبيئة، وفي الترتيب الاخير الروح الرياضية وكانت الفقرة (cou1) الاعلى من بين الفقرات والتي تتعلق بهدر الوقت في امور غير مجدية، اما الوسط الحسابي على مستوى المتغير قد بلغ (٢,٠١). اما التوزيع الطبيعي لفقرات الايذاء في مكان العمل فكانت جميع قيم التفلطح والالتواء ضمن حدود $-1,96$ وهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (٥)

الوصف الاحصائي والتوزيع الطبيعي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمية

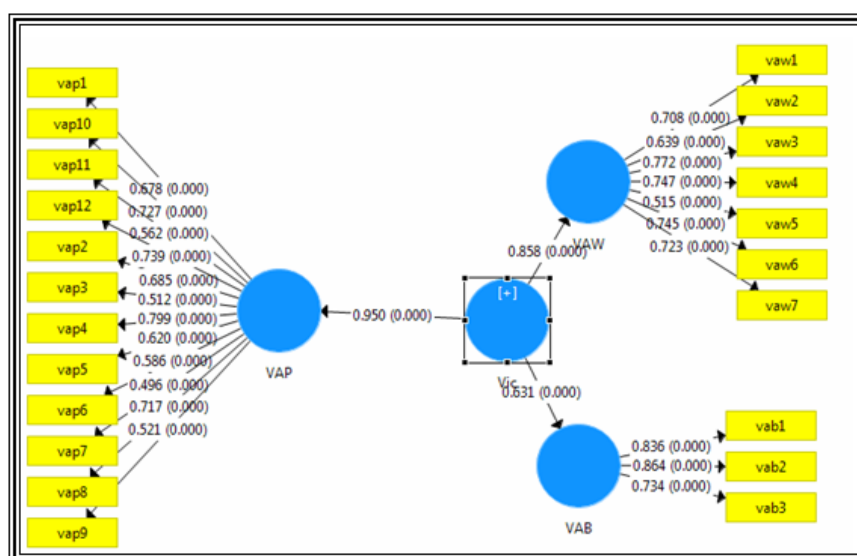
الفقرات	القيم المفقودة	الوسط الحسابي	اقل قيمة	اعلى قيمة	الانحراف المعياري	التفطح	الالتواء
	Missing	Mean	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness
AI1	0	3.233	1	5	1.505	-1.447	-0.3
AI2	0	3.226	1	5	1.336	-1.333	-0.183
AI3	0	3.930	1	5	0.939	-0.112	-0.738
AI4	0	3.965	1	5	0.968	0.872	-1.096
الايثار		3.589			1.187		
Con1	0	3.903	1	5	1.071	-0.178	-0.838
Con2	0	2.389	1	5	1.185	-0.361	0.718
Con3	0	4.245	1	5	0.783	1.853	-1.196
Con4	0	3.689	1	5	1.046	-1.014	-0.293
الضمير الحي		3.557			1.021		
Ss1	0	2.549	1	5	1.176	-0.564	0.647
Ss2	0	2.646	1	5	1.175	-0.688	0.558
Ss3	0	2.160	1	5	0.930	0.501	0.785
Ss4	0	2.755	1	5	1.323	-1	0.469
الروح الرياضية		2.528			1.151		
Cou1	0	4.342	1	5	1.084	2.949	-1.932
Cou2	0	3.588	1	5	1.309	-1.114	-0.48
Cou3	0	3.506	1	5	1.116	-0.921	-0.403
Cou4	0	3.237	1	5	1.165	-0.892	-0.264
القياسة		3.668			1.169		
Vol1	0	3.012	1	5	1.301	-1.218	-0.054
Vol2	0	3.922	2	5	0.775	0.787	-0.822
Vol3	0	3.778	1	5	0.842	0.446	-0.7

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

-0.306	-1.217	1.343	5	1	3.218	0	Vol4
		1.065			3.483		طوعية المشاركة
		1.106			3.322		سلوك المواطنة التنظيمية

ثانياً: التحليل العاملي التوكيدي: يتم التعرف على مدى تناسق اجابات العينة على فقرات الاستبانة وتم اعتماد التحليل العاملي التوكيدي لان تم الاعتماد على مقاييس جاهزة، اما قبول او رفض الفقرات يتم الاعتماد على مستوى المعنوية لكل نسبة تشبع وهي (٠,٠٥) التي يوفرها برنامج (SMART PLS) والنتائج كالاتي:

١. التحليل العاملي للإيذاء في مكان العمل: يتضمن متغير الايذاء في مكان العمل من ثلاث ابعاد فرعية ومجموع الفقرات (٢٢) فقرة توزعت على (٧) فقرة لبعد العنف المرتبط بالعمل، و(١٢) فقرة للعنف المرتبط بالشخص، و(٣) فقرة للعنف المرتبط بالجسد، ويبين شكل (١) نسب التشبع ومستوى المعنوية لكل فقرة.



الشكل (١) التحليل العاملي لفقرات الايذاء في مكان العمل

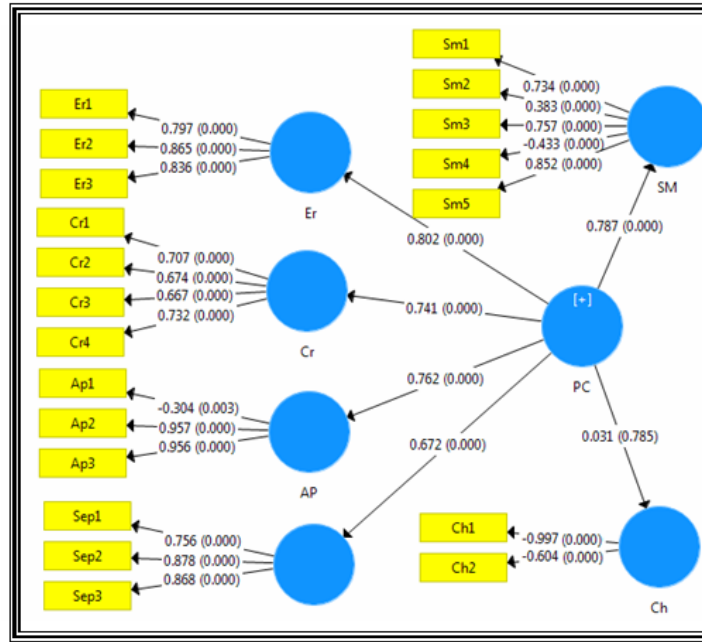
يدل على ان فقرات الاستبانة المتعلقة بالايذاء في مكان العمل متناسقة.

حسب الشكل (١) يتضح ان جميع فقرات الايذاء في مكان العمل كانت مقبولة استناداً الى مستوى المعنوية التي تحققت وهي اقل من (٠,٠٥) وهذا

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الأيذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

فقرة للمساهمة، و(٣) فقرات لكل من التقدير والتعبير عن الذات اما التحدي تكون من (٢) فقرة ويبين شكل (٢) نسب التشعب ومستوى المعنوية لكل فقرة.

٢. التحليل العاملي للمناخ النفسي: يتضمن متغير المناخ النفسي ست ابعاد فرعية ومجموع الفقرات (٢٠) فقرة توزعت على (٥) فقرة لبعاد الادارة الداعمة، و(٣) فقرة لوضوح الدور، و(٤)

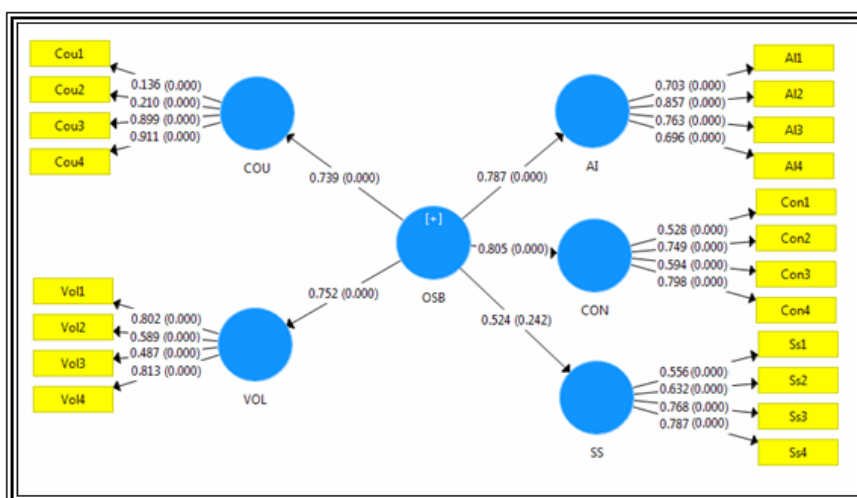


الشكل (٢) التحليل العاملي لفقرات المناخ النفسي

٣. التحليل العاملي لسلوك المواطنة التنظيمية: يتضمن متغير سلوك من خمس ابعاد فرعية ومجموع الفقرات (٢٠) فقرة توزعت على (٤) لكل بعد فرعي، ويبين شكل (٣) نسب التشعب ومستوى المعنوية لكل فقرة.

حسب الشكل (٢) يتضح ان جميع فقرات المناخ النفسي كانت مقبولة استناداً الى مستوى المعنوية التي تحققت وهي اقل من (٠,٠٥) وهذا يدل على ان فقرات الاستبانة المتعلقة بالمناخ النفسي متناسقة.

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....



الشكل (٣) التحليل العاملي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمية

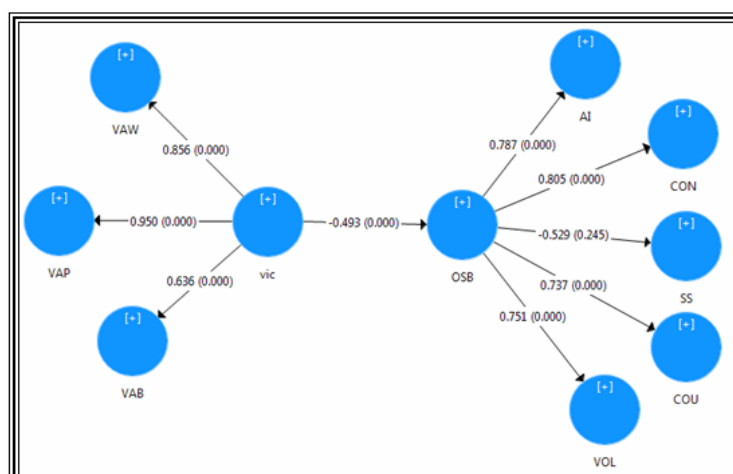
قيمة (beta) سيعتمد على معيار (t) المحسوبة فضلا عن مستوى المعنوية التي تم افتراضها ب(٥%) ونتيجة الاختبار هي كالاتي:

اولا: الفرضية الرئيسية الاولى : افادة الفرضية الرئيسية بوجود علاقة تأثير عكسية للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية، اما الفرضيات الفرعية افترضت وجود علاقة عكسية بين ابعاد الايذاء في مكان العمل (العنف المرتبط بالعمل والعنف المرتبط بالشخص والعنف المرتبط بالجسد) في سلوك المواطنة التنظيمية، والاشكال (٤) و (٥) وجدول (٦) تبين مقدار التأثير ونوعه وهو كالاتي:

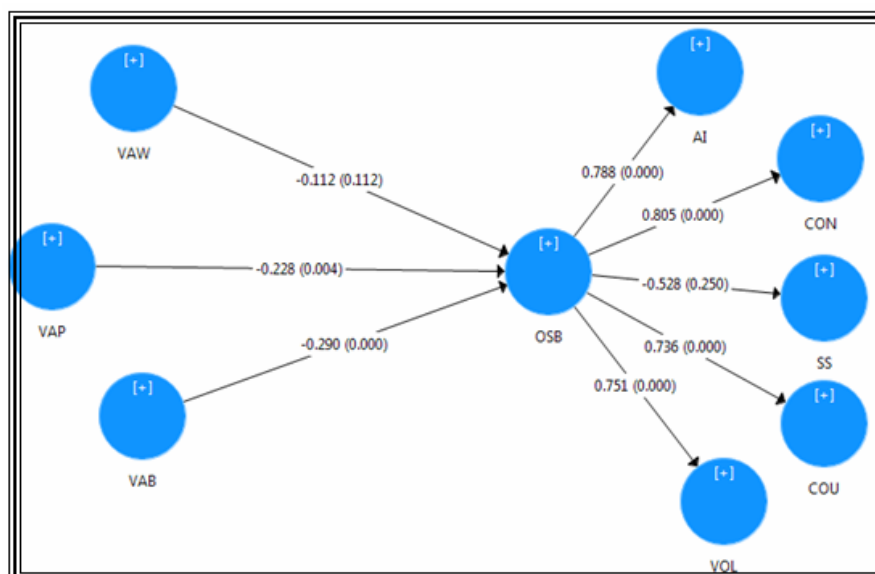
حسب الشكل (٣) يتضح ان جميع فقرات سلوك المواطنة التنظيمية كانت مقبولة استناداً الى مستوى المعنوية التي تحققت وهي اقل من (٠,٠٥) وهذا يدل على ان فقرات الاستبانة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية متناسقة.

ثالثا: تحليل علاقات التأثير : سيتم التعرف في هذه الفقرة على نوع علاقة التأثير ومقدارها للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال المناخ النفسي، والتي سيجري اختبارها وفق الانحدار البسيط والمتعدد بالاعتماد على معامل (Beta) التي يتم احتساب مقدار التأثير متغيرات البحث وابعاده، اما اخبار

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة



الشكل (٤) نتائج التأثير للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية



الشكل (٥) نتائج التأثير ابعاد الايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية

جدول (٦) معاملات علاقات التأثير للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية						
المتغير المستقل	معامل β التأثير	قيمة T	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية	
الايذاء في مكان العمل	-٠,٤٩	٩,٢٩			٠,٠٠٠	
العنف المرتبط بالعمل	-٠,١١	١,٥٦٨			٠,١١٢	
العنف المرتبط بالشخص	-٠,٢٣	٣,٠٢٧	٠,٢٤	62.52	٠,٠٠٤	ابعاد الايذاء في مكان العمل
العنف المرتبط بالجسد	-٠,٢٩	٤,٦٧٨			٠,٠٠٠	

على وفق شكل (٥) وجدول (٦) تبين ان هناك علاقة تأثير عكسية للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية مقداره (٤٩-%) ومعنوي على وفق مستوى المعنوية (٠,٠٠٠)، اما معامل التحديد يوضح مدى تفسر الايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية والذي كان مقدار التفسير (٢٤%) وهو مقبول على وفق معيار (f) المحسوبة.

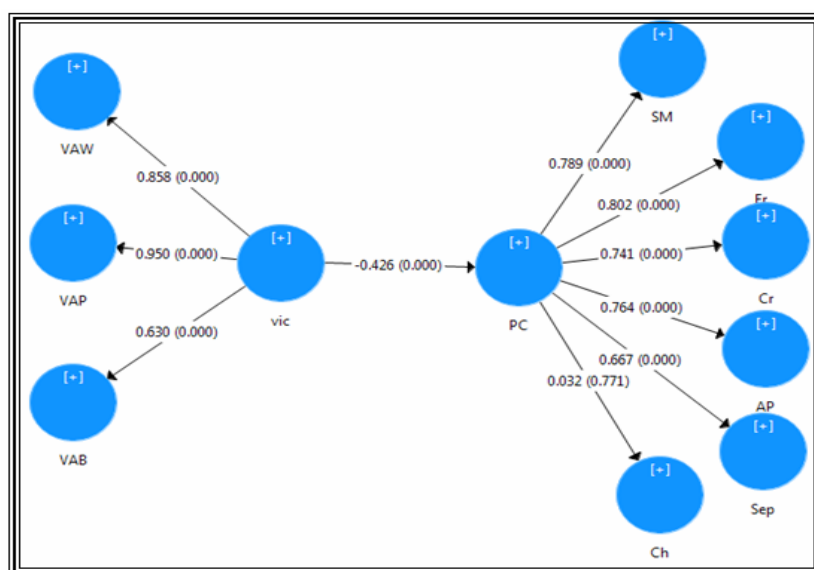
اما اختبار الفرضيات الفرعية هي كالاتي: افترضت الفرضية الفرعية الاولى على وجود علاقة تأثير عكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالعمل في سلوك المواطنة التنظيمية ، وتبين ان هناك تأثيرا غير معنويًا مقداره (١١-%) استنادا على مستوى المعنوية (٠,١١٢) وعلى وفق هذه النتائج ترفض الفرضية الفرعية الاولى على

مستوى هذا البحث. نصت الفرضية الفرعية الثانية على وجود علاقة تأثير عكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالشخص في سلوك المواطنة التنظيمية ، وتبين ان هناك تأثيرا معنويًا مقداره (٢٣-%) استنادا على مستوى المعنوية (٠,٠٠٤) وعلى وفق هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثانية على مستوى هذا البحث. اما الفرضية الفرعية الثالثة افترضت على وجود علاقة تأثير عكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالجسد في سلوك المواطنة التنظيمية ، وتبين ان هناك تأثيرا معنويًا مقداره (٢٩-%) استنادا على مستوى المعنوية (٠,٠٠٠) وعلى وفق هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثالثة على مستوى هذا البحث.

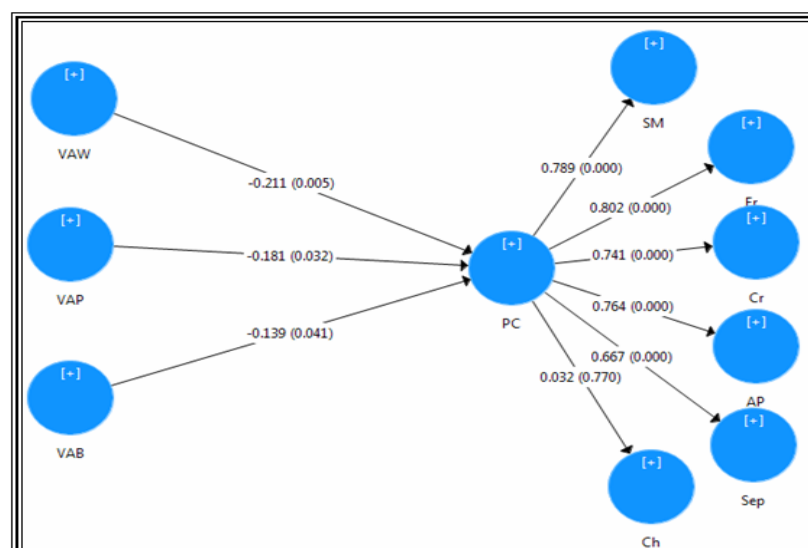
الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

والعنف المرتبط بالشخص والعنف المرتبط
بالجسد) في المناخ النفسي، والاشكال (٦) و(٧)
وجداول (٧) تبين مقدار التأثير ونوعه وهو
كالآتي:

ثانيا: الفرضية الرئيسية الثانية : افادة الفرضية
الرئيسية بوجود علاقة تأثير عكسية للايذاء في
مكان العمل في المناخ النفسي، اما الفرضيات
الفرعية افترضت وجود علاقة عكسية بين ابعاد
الايذاء في مكان العمل (العنف المرتبط بالعمل



الشكل (٦) نتائج التأثير للايذاء في مكان العمل في المناخ النفسي



الشكل (٧) نتائج التأثير ابعاد الايذاء في مكان العمل في المناخ النفسي

جدول (٧) معاملات علاقات التأثير للايذاء في مكان العمل في المناخ النفسي

المناخ النفسي						
المتغير المستقل	معامل β التأثير	قيمة T	معامل التحديد	F قيمة	مستوى المعنوية	
الايذاء في مكان العمل	-٠,٤٢٦	٨,٣٥٤	٠,١٨	55.97	٠,٠٠٠	ابعاد الايذاء في مكان العمل
العنف المرتبط بالعمل	-٠,٢١١	٢,٧٥٦			٠,٠٠٥	
العنف المرتبط بالشخص	-٠,١٨١	٢,٠٤٩			٠,٠٣٢	
العنف المرتبط بالجسد	-٠,١٣٩	٢,٠٥٥			٠,٠٤٢	

على وفق شكل (٧) وجدول (٧) تبين ان هناك علاقة تأثير عكسية للايذاء في مكان العمل في المناخ النفسي مقداره (٤٣-%) ومعنوي على وفق مستوى المعنوية (٠,٠٠٠)، اما معامل التحديد يوضح مدى تفسر الايذاء في مكان العمل في المناخ النفسي والذي كان مقدار التفسير (١٨%) وهو مقبول على وفق معيار (f) المحسوبة والتي هي اكبر من (f) الجدولية التي مقدارها (٤,٣٣).

اما اختبار الفرضيات الفرعية هي كالاتي: افترضت الفرضية الفرعية الاولى على وجود علاقة تأثير عكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالعمل في المناخ النفسي ، وتبين ان هناك تأثيراً معنوياً مقداره (٢١-%) استنادا على مستوى المعنوية (٠,٠٠٥) وعلى وفق هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الاولى على مستوى هذا

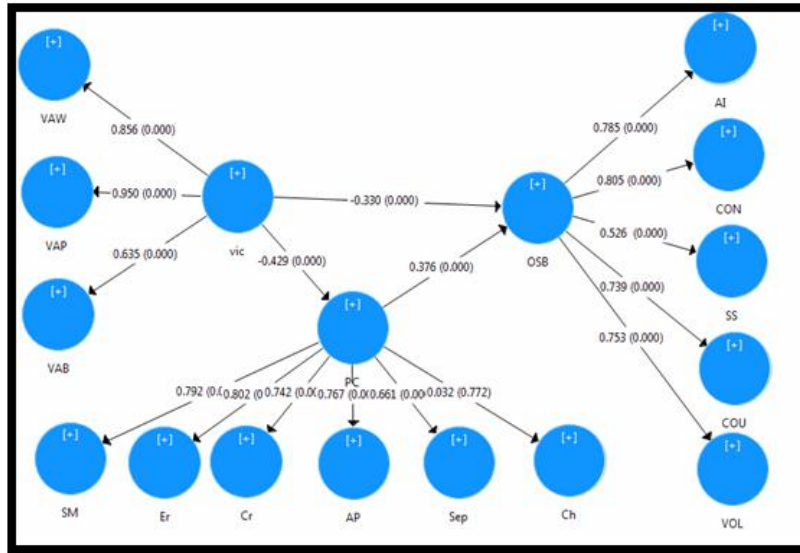
البحث. كما نصت الفرضية الفرعية الثانية على وجود علاقة تأثير عكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالشخص في المناخ النفسي ، وتبين ان هناك تأثيراً معنوياً مقداره (١٨-%) استنادا على مستوى المعنوية (٠,٠٣٢) وعلى وفق هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثانية على مستوى هذا البحث. اما الفرضية الفرعية الثالثة افترضت على وجود علاقة تأثير عكسية ومعنوية للعنف المرتبط بالجسد في المناخ النفسي ، وتبين ان هناك تأثيراً معنوياً مقداره (١٤-%) استنادا على مستوى المعنوية (٠,٠٤٢) وعلى وفق هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثالثة على مستوى هذا البحث.

ثالثاً: الفرضية الرئيسية الثالثة: افادت هذه الفرضية على وجود علاقة عكسي بين الايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

(٠,٣٨) وهي معنوية استنادا الى مستوى المعنوية (٠,٠٠٠). وان مقدار التأثير غير المباشر (-٠,١٦) الناتج عن ضرب مسار العلاقة بين الايذاء في مكان العمل والمناخ النفسي (-٠,٤٢) في مسار العلاقة بين المناخ النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية (٠,٣٨) هي اقل من مقدار التأثير المباشر بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة النفسية الذي مقداره (-٠,٤٩)، وهذا يدل على ان دخول المناخ النفسي كمتغير وسيط سوف يقلل من العلاقة السلبية، وعلى وفق هذه النتائج تقبل الفرضية الرئيسة الثالثة.

من خلال المناخ النفسي، اذ يوضح الشكل (٨) علاقات التأثير بين متغيرات البحث ويلاحظ ان الايذاء في مكان العمل كان له تأثير سلبي في سلوك المواطنة التنظيمية أي عند زيادته وحدة واحدة سوف يقلل من سلوك المواطنة التنظيمية بمقدار (-٠,٤٩)، فضلا عن التأثير السلبي للايذاء في مكان العمل في المناخ النفسي والتي اشارت النتائج الى ان أي زيادة في الايذاء في مكان العمل سيؤدي الى تقليل من المناخ النفسي بمقدار (-٠,٤٢)، الا ان العلاقة بين المناخ النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية اتسمت بالاجابية وان أي زيادة في المناخ النفسي ترافقها زيادة في سلوك المواطنة التنظيمية بمقدار



الشكل (٨)

نتائج التأثير للايذاء في مكان العمل في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال المناخ النفسي

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات وبعض

الدراسات المستقبلية

١. الاستنتاجات

تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، مع توسيط المناخ النفسي في استكشاف العلاقة بين المتغيرين، وقد بنيت العلاقة المنطقية بين المتغيرين على نظرية التبادل الاجتماعي، ومبدأ المعاملة بالمثل. وقد دعمت فرضيات الدراسة هذه العلاقة حيث وجدت علاقة بين الايذاء في مكان العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية مع توسط دور المناخ النفسي في هذه العلاقة. وعلى الرغم من ان نسبة ما يفسره الايذاء في مكان العمل في العلاقة بينه وبين سلوك المواطنة التنظيمية قد كانت صغيرة الا انها مقبولة نسبيا على المستوى الاحصائي، وتؤكد هذه النتائج فرضيات الدراسة. وقد اتضح من خلال الدراسة ان العنف المرتبط بالعمل لا يرتبط بعلاقة مع سلوك المواطنة التنظيمية، اذ تم رفض الفرضية القائلة بوجود هذه العلاقة، وعلى هذا الاساس فان سلوك المواطنة قد يتحقق حتى مع وجود عنف مرتبط بالعمل، وذلك تبعا للسمات الشخصية التي يتمتع بها الافراد والتي تجبرهم على اداء مثل هذه السلوكيات حتى وان لم يكونوا يرغبون بذلك او انها قد تجري تحت الضغوطات او المنافع الشخصية، وهذا يتوافق

مع دراسة (Khatrri&Raheja,2013). فيما وجدت الدراسة ان هناك علاقة بين العنف المرتبط بالشخص سلوك المواطنة التنظيمية، اذ كلما زاد الايذاء على المستوى الشخصي قل معه مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، فتجاهل الافراد وعدم الاهتمام بمقترحاتهم يخفض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم. اما عن العلاقة بين العنف المرتبط بالجسد فقد كان هناك علاقة بين المتغيرين، فالصراخ واللوم والاذى الجسدي يقلل من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية. وعلى الرغم من ذلك لقد اظهرت الدراسة ان الافراد في المراكز الصحية يتمتعون بدرجة لا بأس بها من سلوك المواطنة التنظيمية، فهم يتجنبون المشاكل في العمل وكذلك يتعاونون بعضهم مع البعض الاخر وكذلك يحافظون على الوقت في المنظمة، ويطيعون اللوائح والقوانين، على الرغم من ان هناك مستوى من الايذاء يتعرضون اليه كالصراخ واللوم وما شاكل. وعلى الرغم من نتائج الدراسة المذكورة الا ان هذا يقودنا الى الايمان بان سلوك المواطنة التنظيمية قد لا ياتي نتيجة المعاملة الجيدة من المنظمة، او ينخفض نتيجة للمعاملة السيئة منها، الا انه قد يعود الى ملكة الفرد وشعوره العالي بالمسؤولية في اصعب المواقف حتى وان تعرض للايذاء في مكان العمل او كان هؤلاء الافراد يواجهون تحديات واضحة في عملهم وبالتالي

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

من الممكن ان يكون المناخ النفسي سيء ومع ذلك فان سلوكيات المواطنة التنظيمية تبقى واضحة لدى الجميع.

الدراسات حول المناخ النفسي اكدت على ان المناخ النفسي هو نتاج لتفاعلات الافراد فيما بينهم داخل المنظمة. وهو يرتبط بالجانب المحسوس للافراد أي بالمعنى النفسي الذي يتكون لدى الفرد. كما ان المناخ النفسي يؤثر على مواقف واتجاهات الافراد في المنظمة، فالفرد من خلاله يقيم الخصائص البيئية للمنظمة. وعلى وفق ذلك فان الدراسة الحالية وجدت ان هناك علاقة سلبية بين الايذاء في مكان العمل والمناخ النفسي بشكل عام، فكلما زاد مستوى الايذاء في مكان العمل قل مستوى المناخ النفسي لدى العاملين أي ان ادراكتهم حول المنظمة تأخذ طابعاً سلبياً حول بيئتها، وكذلك الحال بالنسبة للعنف المرتبط بالعمل، العنف المرتبط بالشخص، والعنف المرتبط بالجسد، جميعها كانت ذات علاقة سلبية مع الايذاء في مكان العمل، مما يعني ان العنف الذي يتخذ يحدث نتيجة التفاعلات اليومية في العمل يؤدي الى مناخ نفسي سيء لدى العاملين، فبحسب (Lynch,1987) فان الانشطة الروتينية اليومية التي يقوم بها الافراد وصراعات الدور تؤدي الى الايذاء في مكان العمل. كما اظهرت الدراسة الحالية ان المناخ

النفسي يتوسط العلاقة بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، فالعلاقة بين المناخ النفسي والمواطنة التنظيمية اتسمت بالايجابية، لذا فان الاهتمام بالمناخ النفسي من الممكن ان يؤدي الى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الافراد في المنظمة. لذا فان المناخ النفسي كوسيط بين المتغيرين من الممكن ان يقلل العلاقة السلبية بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

٢.التوصيات

توصي الباحثة ادارات المراكز الصحية في مدينة الكوفة بما يلي:

أ. المحافظة على مستويات المواطنة التنظيمية لدى الافراد من خلال خفض مستوى الايذاء في مكان العمل.

ب.تحسين مستوى المناخ النفسي، من خلال توفير البيئة الداعمة التي يمارس فيها الافراد ادوارهم بكل وضوح وشفافية.

ت. كذلك اتاحة الفرصة للأفراد للتعبير عن ذاتهم وهوياتهم داخل المنظمة.

ث.وكما هو الحال في جميع الدراسات فان هناك محددات عدة لهذه الدراسة، لذا ينبغي على الباحثين في المستقبل القيام بما يلي:

اولاً: يجب توسيع نطاق البحث ليشمل عينة كبيرة من العاملين في القطاع الصحي.

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الايذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....

ثانيا: اتباع منهج الدراسات الطويلة لتقصي العلاقة بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثالثا: اجراء المزيد من الدراسات حول الخصائص الشخصية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية فكما ظهر من نتائج الدراسة ان المواطنة ربما لا تنتج فقط عن سلوك المنظمة الجيد، فقد تحدث نتيجة للتنشئة الاجتماعية للفرد (Cavus,2012; Özdemir & Ergun,2015)، او نتيجة للأخلاق الشخصية للعاملين (Azeem & Aktar,2014)

رابعا: ان الايذاء في مكان العمل قد لا يكون قويا بما فيه الكفاية ليؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لذا ينبغي اختبار متغيرات اخرى.

٣.دراسات مستقبلية

لقد حاولت الدراسة الحالية تقصي طبيعة العلاقة بين الايذاء في مكان العمل وسلوك المواطنة

التنظيمية، و يتوسط هذه العلاقة المناخ النفسي. وكما ظهر من نتائج الدراسة فان طبيعة العلاقة بين الايذاء وسلوك المواطنة لم تكن بتلك القوة التي كنا نتوقعها والتي بنيت على اساسها فكرة الدراسة، لذلك من الممكن ان تجري المزيد من الدراسات المستقبلية للتحقق من طبيعة الايذاء وتأثيراته وكذلك سلوك المواطنة والعوامل التي من الممكن ان تؤثر عليه، مع الاخذ بنظر الاعتبار القيادة الاخلاقية، ونظرية تبادل القائد مع العضو، كونها علاقات اجتماعية تنظيمية مبنية على العلاقات الاجتماعية التبادلية داخل المنظمة والتعامل بالمثل، كما من الممكن ان يتم اجراء المزيد من البحوث حول استكشاف دور المناخ النفسي في تحديد الحجم المتوقع من الايذاء مع الاخذ بنظر الاعتبار الولاء كمتغير وسيط.

المصادر

أولاً: المعاجم

١. المعجم الوسيط، ٢٠٠٤، ط٤، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة.
- ثانياً: الكتب والبحوث العربية
٢. جابر، عبد الحميد جابر، ١٩٨٦، مدخل لدراسة السلوك الإنساني، ط٤، دار النهضة العربية، القاهرة
٣. الدر، ابراهيم فريد، ١٩٨٣، الاسس البيولوجية لسلوك الإنسان ط١، دار الافاق الجديدة، بيروت
٤. الزليطي، نجاة احمد، ٢٠١٤، سيكولوجية العدوان والنظريات المفسرة له، المجلة الجامعة، العدد (١٦)، المجلد الرابع، ١٦٧-١٨٤
٥. الشمري، هادي عاشق بداي، ٢٠١١، دور الضحية في حصول الفعل الاجرامي من منظور طلاب الجامعة، رسالة مسحية على طلبة جامعة نايف العربية للعلوم

ثالثاً: البحوث الاجنبية

1. Azeem, Syed Mohammad & Akhtar, Nadeem, 2014, Personal ethics and organizational citizenship behavior among doctors in the Kingdom of Saudi Arabia. International Journal of Academic Research Part B; 2014; 6(4), 25-30.
2. Amponsah-Tawiah, kwesi & annor, francis., 2016, Do personality and organizational politics predict workplace victimization ? A study among Ghanaian employees, safety and health at work, xxx, 1-5.
3. Aquino, Karl & Bommer, William H., 2003, Preferential Mistreatment: How Victim Status Moderates the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Workplace Victimization, Organization Science, Vol. 14, No.4, 378-385
4. Aquino, Karl & Bradfield, Murray, 2000, Perceived Victimization in the Workplace: The Role of Situational Factors and Victim Characteristics, Organization Science, Vol. 11, No.5, 525-537
5. Aquino, karl & Byron, Kristin., 2002, Dominating interpersonal behavior and perceived victimization in group:

evidence for a curvilinear relationship, journal of management, vol.28, no.1, 69–87

6. Aquino, Karl & Thau, Stefan, 2009, Workplace victimization: Aggression from the targets perspective, Annual Review of Psychology, vol.60, 717–741

7. Aquino, Karl, 2000, Structural and individual determinants of workplace victimization: the effects of hierarchical status and conflict management style, journal of management , vol.26, no.2, 171–193

8. Aquino, Karl, Grover, Steven L., Bradfield, Murray & Allen, David G., 1999, The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization, Academy of management, vol.42, no.3, 260–272

9. Biswas, Soumendu, 2011, Psychological Climate and Affective Commitment as Antecedents of Salespersons Job involvement, Management Insight Journal, Vol.VII, No.2, 1–8

10. Blumberga, Solveiga & Austruma, Sandra, 2015, Psychological Climate, Leadership Style and workplace stress at fuel & Retail Company, Journal of Business Management, No.9, 54–62

11. Bowling, Nathan A., Beehr, Terry A., Bennett, Misty M., & Watson, Connie P., 2010, Target personality and workplace victimization: A prospective analysis, Work & Stress, Vol. 24, No. 2, 140_158

12. Breuer, Johannes & Elson, Malte, 2017, Frustration–Aggression Theory, The Wiley Handbook of Violence and Aggression, Peter Sturmey (Editor-in-Chief), Published by John Wiley and Sons, Ltd.

13. Brown, Steven P. & Leigh, Thomas W., 1996, A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance, Journal of Applied Psychology, Vol.81, No.4, 358–368

14. C, avus, Mustafa Fedai, 2012, Socialization and organizational citizenship behavior among Turkish primary and secondary school teachers, Work, 34, 361–368

15. ÇINAR, Orhan, 2015, The Relationships Between Mobbing, Organizational Citizenship Behavior And Turnover Intention: A Survey Study In Erzurum/Turkey , Journal of Global Strategic Management | V. 9, N. 1, 87–98

16. Damato, Alessia & Zijlstro, Fred R. H., 2008, Psychological Climate and

individual factors as antecedents of work outcomes, European Journal of work and organizational psychology, vol.17, no.1, 33-54

17. Deery, Stephen, Rayton, Bruce, Walsh, Janet & Kinnie, Nicholas, 2016, The Costs of Exhibiting Organizational Citizenship Behavior, Human Resource Management, ©Wiley Periodicals, Inc.

18. Einarsen, Staale., Hoel, Helge & Notelaers, Guy, 2009, Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised, Work & Stress, Vol.23, No.1, 24-44

19. Einarsen, Sthle., Raknes, Bjørn Inge., & Matthiesen, Stig Berge., 1994, Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study, European work and organizational psychologist, Vol.4, No.4. 381-401

20. Eisele, per & Damato, Alessia, 2011, Psychological Climate and its Relation to Work Performance and Well-being: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior COCB, Baltic Journal of Psychology, Vol.12, No.1,2, 4-21

21. Elias, Robert, (1986), The politics of victimization- victims, victimology, and human rights, oxford university press, new York.

22. Emilisa, Netania & Lunarindiah, Gatri, 2018, The Effect of Employee Perceived Reputation to Organizational Citizenship Behavior: A Study of Professional Event Organizer's Employees, Review of Integrative Business and Economics Research, Vol. 7, Issue. 2, 52-61

23. Fohring, Stephanie, 2012, The Process of Victimisation: Investigating Risk, Reporting and Service Use, Doctoral Thesis, The University of Edinburgh.

24. Gan, Jen Ling & Yusof, Halimah M., 2018, Does Emotional Intelligence Influence Organizational Citizenship Behavior among Engineers? A Conceptual Paper, Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bandung, Indonesia, March 6-8

25. Giorgi, Gabriele, Mancuso, Serena, Fiz Perez, Francisco, Castiello D'Antonio, Andrea, Mucci, Nicola, Cupelli, Vincenzo & Arcangeli, Giulio, 2014, Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate, *International*

Journal of Nursing Practice. Wiley Publishing Asia Pty Ltd.1-9

26. Günay, gülsevim yumuk, 2018, relationship between job satisfaction,organizational citizenship behavior and employee performance: sample of edirne financial office employees in turkey, american international journal of contemporary research vol. 8, no. 1, 64-74

27. Hauge, Lars Johan, Skogstad, Anders & Einarsen, Sta°le, 2009, Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others ?, *Work & Stress*, Vol. 23, No. 4, October_December 2009, 349_358

28. Hornick, christopher w. & james lawrence r., 1977, empirical item keying versus a rational approach to analyzing a psychological climate questionnaire, *applied psychological measurement*, vol.1, no.4, 489-500

29. James, Lawrence R., Choi, Carol C., Ko, Chia-Huei Emily, McNeil, Patrick K., Minton, Matthew K., Wright, Mary Ann & Kim, Kwang-il, 2008, Organizational and Psychological Climate: A review of Theory and Research, *European Journal of work and Organizational Psychology*, Vol.17, No.1, 5-32

30. James, Lois A. & James, Lawrence R.,1989, Integrating Work Environment Perceptions: Explorations into the Measurement of Meaning, *Journal of Applied Psychology*, 1989, Vol. 74, No. 5,739-751

31. Jones, Allan p., & Jamest, lawrence r., 1979, Psychological Climate: Dimensions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment Perceptions, *Organizational Behavior And Human Performance*, Vol. 23, 201-250

32. Kernan, Mary C., Racicot, Bernadette M., & Fisher, Allan M., 2016, Effects of Abusive Supervision,Psychological Climate, and Felt Violation on Work Outcomes: A Moderated Mediated Model, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 1-13

33. Khan, Shahid, 2017, Contagion Effects of Abusive Supervision Climate: A Multilevel Study, thesis of Doctor, Faculty of Business and Economics, Monash University.

34. Khatri, Puja & Raheja, Neha, 2013, Organizational Citizenship Behavior (Ocb): The Corporate Mind Game, Conference: National Conference on Mind and Management At: Delhi, India, 1-14

35. Lay, Jennifer C. & . Hoppmann, Christiane A., 2015, Altruism and Prosocial Behavior, Encyclopedia of Geropsychology, 1-9
36. Lynch, James P.,1987, Routine Activity and Victimization at Work, Journal of Quantitative Criminology, Vol. 3, No. 4, 1987
37. Manning, Rana L., 2010, Development of the Psychological Climate Scale for Small Business, Journal of New Business Ideas & Trends, Vol.8, No.1,50-65.
38. Martin, Angela J., Jones, Elizabeth S., & Callan, Victor J., 2005, The Role of Psychological Climate in Facilitating Employee Adjustment During Organizational Change, European Journal of work and Organizational Psychology, Vol.14, No.3, 263-289
39. Martin, Angela J., Jones, Elizabeth S., Callan,Victor J., 2005, The role of psychological climate in facilitating employee adjustment during organizational change, European Journal Of Work And Organizational Psychology, Vol.14, No. 3, 263-289
40. Mathisen, Gro Ellen, Øgaard, Torvaald & Einarsen, Stale, 2002, Individual and Situational Antecedents of Workplace Victimization, International Journal of Manpower, vol.33, no.5. 539-555
41. Mishra, Snigdha, Yavagal, Anushree & Bagwe, Payal, 2018, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR: MILLENNIAL'S PERSPECTIVE, International Journal of Research in Business Management, Vol. 6, Issue 4, 35-44
42. Munc, Alec, 2015, An Examination of Psychological Climate linking Mechanisms Across the Strategic Priorities of Health and stress, Dissertations, Clemson University.
43. O'Neil, Bonnie & Arendt, Lucy A., 2008, Psychological Climate and work Attitudes: The Importance of Telling The Right Story, Journal of Leadership and Organizational Studies, Vol.14, No.4, 353-730
44. Ornstein, Suzyn, 1986, Organizational Symbols: A Study of Their Meanings and Influences on Perceived Psychological Climate, Organizational Behavior and Human Decision Processes, vol. 38, 207-229
45. Ornstein,Suzyn, 1968, Organizational Symbols: A Study of Their Meanings and Influences on Perceived Psychological Climate, Organizational

Behavior and Human Decision Process, Vol.38, 207–229

46. Özdemir, Yasin & Ergun, Sinem, 2015, The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of person environment fit, Social and Behavioral Sciences, Vol. 207, 432 – 443

47. Parker, Christopher P., Baltes, Boris B., Young, Scott A., Huff, Joseph W., Altmann, Robert A., Lacost, Heather A., & Roberts, Joanne E., 2003, Relationship Between Psychological Climate Perceptions and Work Outcomes: A meta-analytic Review, Journal of Organizational Behavior, Vol.24, 389–416

48. Rahman, H Asibur & Chowdhuri, Muntaquimul Bari, 2018, Effect of Employee Compensation on Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Study on Private Commercial Banks in Bangladesh, International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol. VI, Issue 5, 848–863

49. Riaz, Fahid, Naeem, Shahzad., Khanzada, Benish & Butt, Kamran, 2018, Impact of Emotional Intelligence on Turnover Intention, Job Performance and Organizational Citizenship Behavior with Mediating Role of Political Skill, THE

INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT, Vol.7 Issue. 1, 13–28

50. Richter, Dirk & Whittington, Richter., 2006, Violence in Mental Health Settings Causes, Consequences, Management, Springer

51. Robinson, Sandra L, Wang, Wei & Kiewitz, Christian, 2014, Coworkers Behaving Badly: The Impact of Coworker Deviant Behavior upon Individual Employees, The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1:123–43

52. RU, Khan & H, Ghufuran, 2018, The Mediating Role of Perceived Organizational Support between Qualitative Job Insecurity, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance, Journal of Entrepreneurship & Organization Management, Vol.7, Issue 1, 1–7

53. Sasso, Thomas, 2003, Development and Validation of the Perceived victimization measure, Master thesis, the university of Guelph, Ontario, Canada

54. Schulte, Mathis, Ostroff, Cheri & Kinicki, Angelo J., 2006, Organizational Climate Systems and Psychological Climate Perceptions: A Cross-level Study of Climate– Satisfaction Relationship,

Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.79, 645–671

55. Schulte, Mathis, Ostroff, Cheri & Kinicki, Angelo J., 2006, Organizational climate systems and psychological climate perceptions: A cross-level study of climate-satisfaction relationships, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.79, 645–671

56. Schyns, Birgit, Veldhoven, Marc Van., & Wood, Stephen., 2009, Organizational Climate, Relative Psychological Climate and Job Satisfaction, Leadership & Organization Development Journal, Vol.30, No.7

57. Smith, C. Ann, Dennis W. Organ, and Janet P. Near, 1983, Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents, Journal of Applied Psychology, , Vol 68, No 4, 653–663

58. Strutton, David, Pelton, Lou E. & Lumpkin, James R., 1993, The Relationship Between Psychological Climate And Salesperson-Sales Manager Trust in Sales Organizations, Journal of Personal Selling & Sales Management, 13:4, 1–14

59. Tordera, Nuria, Gonzales-Roma, Vicente & Peiro, Jose Maria, 2008, The Moderator effect of Psychological Climate

on The Relationship Between Leader-member Exchange (LMX) Quality and Role Overload, European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol.17, No.1, 55–72

60. Vartia, Maarit, 1996, The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate, European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol.5, No.2, 203–214

61. Wilcox, Pamela, Sullivan, Christopher., Jones, Shayne & Vangelder, Jean-Louis, 2014, Personality and opportunity: An integrated approach to offending and victimization, Criminal Justice and Behavior, vol.41, no.7, 880–901

62. Yee, Wong Foong., Pink, Leong Sai., & Sern, Mervyn Lee Chia, 2014, The effect of a Psychological Climate for Creativity on Job Satisfaction and work Performance, Journal of Economics and Management, Vol.8, No.s, 97–116

63. Zellars, Kelly L., Tepper, Bennett J., & Duffy, Michelle K, 2002, Abusive Supervision and Subordinates' Organizational Citizenship Behavior, Journal of Applied Psychology, Vol. 87, No. 6, 1068–1076

الدور الوسيط للمناخ النفسي في العلاقة بين الأيذاء في مكان العمل و سلوك المواطنة.....