

الفاظظة في مكان العمل

ا.م.د. بيداء هاشم جميل

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي/ مركز البحوث النفسية

المستخلص:

استهدفت الدراسة التعرف على ففاظظة مكان العمل وهل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الففاظظة في مكان العمل وفقا لمتغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة ومستوى التعليم ؟ تالفت العينة من (148) موظف ، (75) اناث و (73) ذكور ، استجاب الموظفين لمقياس السلوك الغير مدني في مكان العمل الذي وضعه (Martin and Hine 2005). وكان من ابرز نتائج الدراسة وجود فرق دال احصائيا بين الوسط الفرضي والمتوسط الحسابي ولصالح الوسط الفرضي والذي يشير الى ان الموظفين يتعاملون بطريقة متمدنة في بيئة العمل، و توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاعمار في السلوكات الفظة في مكان العمل ولصالح الاعمار 31-40. و توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمدة الخدمة في السلوكات الفظة في مكان العمل ولصالح ذوي الخدمة لاكثر من 10 سنوات ، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى التعليم في السلوكات الفظة في مكان العمل ولصالح ذوي التعليم الثانوي فادنى .

الكلمات المفتاحية: الففاظظة

Incivility in the workplace

Abstract

The study aimed to recognize the incivility of the workplace? Are there statistically significant differences in incivility in the workplace according to the variables of gender, age, length of service and education level?

The sample consisted of (148) employees, (75) females and (73) males. The employees responded to the Uncivil Behavior Scale in the Workplace (UWBQ) developed by (Martin and Hine 2005). One of the most prominent results of the study was the existence of a statistically significant difference between the hypothetical mean and the arithmetic mean and in favor of the hypothetical mean, which indicates that employees do deal in a civil manner in the work environment, and there are statistically significant differences between ages in uncivil behaviors in the workplace, and for favor of ages 31-40. And there are statistically significant differences in the length of service in the uncivil behaviors in the workplace and for favor of those with service for more than 10 years, and there are statistically significant differences in the level of education in the uncivil behaviors in the workplace and for favor of those with secondary education and less.

اهمية البحث و الحاجة اليه:

لعقود من الزمان ، حظيت إساءة المعاملة في مكان العمل ، مثل العدوان النفسي أو التمر أو العنف أو النزاعات الشخصية ، باهتمام عالمي. على النقيض من ذلك ، لم تلقى الفظاظة في مكان العمل إلا مؤخرًا اهتمامًا متزايدًا. إذ تم إدخال الفظاظة في مكان العمل في أدبيات البحث النفسي بواسطة كل من (Andersson & Pearson) أنشأ هذا العمل المبكر طريقًا بحثيًا جديدًا في مجال السلوك المنحرف في مكان العمل وسوء المعاملة في العمل ، والذي كان يهيمن عليه سابقًا مفهوم الانحراف في مكان العمل ، وعلى عكس الفظاظة ، فإن الكياسة في مكان العمل تنطوي على الأدب واحترام الآخرين واحترام معايير مكان العمل ، إذ قد يتخذ السلوك غير الحضاري أشكالًا مختلفة مثل التجاهل ، والاستبعاد ، والتحقير ، والنظرات العدائية ، وإثارة الأنظار ، والمقاطعة ، والنميمة ، وعدم الاحترام والإهانة ، وما إلى ذلك ، إن الفظاظة في العمل لها عواقب سلبية خطيرة على أولئك الذين مروا بها ، لمن شهدوها ، ولكن أيضًا على المنظمة وخارجها. لذلك ، فإن تقليل الفظاظة مع تشجيع الأدب والسلوك الجيد يمكن أن يساعد في تشكيل بيئات عمل مستدامة ومرغوبة. فالسلوكيات غير المتمدنة هي سلوكيات غير مدنية فظة وغير مهذبة بشكل مميز في إظهار عدم احترام الآخرين. وقد يبدو مفهومًا مشابهًا للعدوان النفسي ، لكنه يختلف عندما يفتقر السلوك إلى قصد واضح وواعي لأن الجوانب الرئيسية للفظاظة في مكان العمل هي انتهاكات القواعد والنية الغامضة والشدة المنخفضة، لا ينبغي اعتبار السلوك الغير حضاري مشكلة بسيطة لأنه قد يتحول إلى أنواع أكثر عدوانية من السلوك ويهدد الاستدامة التنظيمية طويلة الأجل (Tsuno&Etals,2017,p237) (Smidt&Etales.2016,p1) و هنالك ثلاث سمات رئيسة للفظاظة و هي:

- السمة الأولى للفظاظة هي انتهاك قواعد مكان العمل: لا تعمل كل منظمة بالطريقة نفسها ، ومع ذلك فإن لكل منظمة معاييرها وتوقعاتها الخاصة لما يعتبر سلوكًا تفاعليًا مقبولًا بين الموظفين. هذا الفهم المشترك يسمح للتعاون داخل

المنظمة. أفعال الفظاظة تقوض هذا الفهم وتعطل رفاهية المنظمة وموظفيها (Andersson & Pearson ، 1999 ، Lim ، Cortina ، Magley & ، 2008) بمعنى انه على الرغم من أن الثقافات والمعايير المحددة قد تختلف من منظمة إلى أخرى ، يجب أن تكون هناك معايير مماثلة للاحترام المتبادل بين الأفراد عبر الصناعات والمنظمات ، وتعتبر السلوكيات غير المدنية التي تنتهك هذه المعايير بمثابة فظاظة في مكان العمل ، تربط هذه الخاصية من الناحية المفاهيمية بين الفظاظة في مكان العمل والانحراف في مكان العمل لأن كلاهما ينتهك المعايير التنظيمية.

- اما السمة الثانية هي النية المبهمة للإيذاء: من بين مجال سوء المعاملة في مكان العمل ، تتضمن معظم التركيبات المحددة نية الضرر في تعريفاتها ، مثل العدوان في مكان العمل ، وسلوك العمل غير المنتج ، والتقويض الاجتماعي، بينما يشير آخرون إلى التمر والإشراف المسيء نظرًا لأن نية المحرضين على الفظاظة في مكان العمل لا يمكن إدراكها بشكل واضح ومباشر من قبل الأهداف والمراقبين ، فمن المحتمل أن يكون لنفس السلوك الغير حضاري تأثيرات مختلفة على أهداف مختلفة بناءً على تصورات الأهداف، أي ان هدف المحرض ليس واضحًا دائمًا للهدف. يمكن أن تكون السلوكيات غير المدنية مقصودة ، ولكنها قد تكون أيضًا بسبب الجهل أو الإشراف أو شخصية المحرض (Andersson & Pearson ، 1999). ومع ذلك ، فإن الغموض قد يسبب للضحية قدرًا كبيرًا من التوتر لأنه قد لا يعرف كيفية فهم الموقف ، وبالتالي لا يعرف كيفية الرد على السلوك.

- السمة الثالثة الشدة المنخفضة: هي السمة المميزة الأخيرة للفظاظة في مكان العمل ، والتي تستثني العنف الجسدي من سلوكيات الفظاظة في مكان العمل اقترح (Person2001) أن الفظاظة تنطوي على أشكال ثانوية من الانحراف في

مكان العمل ليست قوية مثل عدم الإلتسامة في وجه الشخص الذي ابتسم لك سلوك فظ يؤدي مشاعره (Zhou,2014, pp3-4)) وبالمقارنة مع الأعمال العدوانية مثل التتمر أو التحرش ، فإن الفظاظاة أقل خطورة. حتى لو كانت الفظاظاة أقل حدة ، الا إنها يمكن أن تؤدي إلى العدوان وتصعيد النزاعات في الواقع ، يمكن أن تؤدي تجربة الفظاظاة إلى دوامة بحيث يعاني منها شخص واحد قد يدفعه إدراك الفظاظاة إلى الانتقام بسلوك غير مدني آخر ، مما قد يؤدي في النهاية إلى أشكال أكثر عدوانية وشدة من سوء المعاملة لذلك ، يمكن أن تؤدي الفظاظاة إلى آثار ضارة لكل من الضحية والمنظمة (Tarraf,2012,p3) (Smidt&Etales.2016,p3)

تتزايد الفظاظاة في مكان العمل بشكل مطرد مع تغير طبيعة العمل في الألفية الجديدة (Estes & Wang، 2008؛ Roscigno، Hudson، Lopez، &، 2009). اذ يقع الملايين من الناس كل عام فريسة لفظاظاة مكان العمل. و اشار Person&Borath2009 ان حوالي 95 بالمائة من العاملين عانوا من الفظاظاة من زملائهم في العمل ، إنه لامر مرعب حتى الآن أن الفظاظاة تسود في جميع أنواع المنظمات، بدءًا من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمنظمات الرياضية الوطنية والأوساط الأكاديمية والعديد من المنظمات الريحية وغير الهادفة للريح Jelavi (Etals,2020,p1)

ويتمثل الشاغل الأكبر لطول عمر المؤسسات في النتيجة النهائية ، أي التميز في الأداء والقدرة على المنافسة في بيئة عالمية (Schaufenbuel، 2013). حالة رأس المال البشري للمؤسسة إما تقوي أو تضعف المحصلة النهائية. ومع ذلك ، فقد أهملت الإدارة ظاهرة وُجد أنها تقلل من أداء المنظمة ومن ثم النتيجة النهائية لها (Porath & Pearson، 2013) ، أي الفظاظاة في مكان العمل. وتعتبر هذه الظاهرة شكلاً من أشكال سوء المعاملة وسلوك العمل المنحرف. اذ تتميز الفظاظاة في مكان العمل بالسلوك

الفظ الذي يتصرف به المشرفون والزملاء تجاه الموظفين الآخرين داخل المنظمة (Andersson & Pearson, 1999). لذلك ، فإن السؤال هو ما إذا كانت الطريقة التي يفسر بها الموظفون (يدركون) هذا السلوك سيؤثر في تميزهم في الأداء (Cowling&Hunt،Tamkin،2008). و أشارت الأبحاث إلى أنه عندما يواجه الموظفون الفظاظ في مكان العمل ، فإنهم يكونون أكثر عرضة لتجربة انخفاض الإبداع والأداء وسحب العملاء في النهاية دعمهم من المنظمة (Beer&Brink,2015,p2)

يريد الناس أن يعاملوا باحترام. ومن المتوقع وجود مستوى أساسي من الكياسة والاحترام في أي نوع من العلاقات ، سواء كانت رومانسية أو ودية أو مالية. في مكان العمل على وجه الخصوص ، يريد الناس العمل في بيئة يعاملون فيها باحترام. يمكن أن تؤدي المعاملة الفظة وغير المهذبة إلى موظفين غير سعداء ، وعلاقات متوترة ، وبيئة عمل غير سارة. لسوء الحظ ، فإن الوقاحة آخذة في الازدياد (Blau & Andersson، 2005؛ Johnson & Invik ، 2001؛ Pearson ، Andersson ، Porath ، & 2000). الملاحظات الوقحة ، والتجاهل ، والافتقار إلى الأدب ، والسخرية ، كلها أمثلة على الفظاظ في مكان العمل. تنتشر حوادث الفظاظ في مكان العمل حيث يبلغ معظم الموظفين عن تجربة واحدة على الأقل. في الواقع ، و أظهر استطلاع أجراه بيرسون وآخرون (2000) أن الغالبية العظمى من الموظفين قد عانوا من أكثر من فعل فظاظ في شكل إساءة لفظية أو غير لفظية. وأن المعاملة غير المتمدنة تؤدي إلى ضغوط وظيفية أكبر ، وإلهاء معرفي ، وضيق نفسي ، وانخفاض الرضا الوظيفي والإبداع (Cortina & Magley ، 2009 ، Pearson ، Andersson ، Porath ، & 2005). فمن الواضح أن الفظاظ في مكان العمل مكلفة لكل من الفرد والمؤسسة (Tarraf,2012,p4)ونظرًا للتأثير السلبي الكبير للفظاظ في مكان العمل كما كشفتها الدراسات السابقة ، فإن هذه الظاهرة تستحق مزيدًا من البحث المنهجي. منذ أواخر التسعينيات ، أعربت العديد من المنظمات باستمرار عن قلقها بشأن السلوكيات غير

المدينة التي تحدث في مكان العمل (Estes & Wang، 2008). ومع ذلك ، فإن ظاهرة الفضاظة في مكان العمل "بشكل عام غير مفهومة جيداً وبالتالي لم يتم التعرف عليها باعتبارها قضية تحتاج إلى الاهتمام" (Estes & Wang، 2008، p.218). ونتيجة لذلك ، تم اتخاذ إجراءات محدودة من قبل المنظمات لمعالجة هذه القضية الخطيرة ، علاوة على ذلك ، تم إجراء عدد محدود من دراسات الفضاظة في مكان العمل من منظور تنمية الموارد البشرية (HRD). يعتبر (Estes and Wang 2008) و Reio and Ghosh (2009) و Zauderer (2002) من بين عدد قليل من الباحثين في مجال تنمية الموارد البشرية الذين قاموا بمحاولة في هذا الاتجاه. اقترح هؤلاء الباحثون بعض الطرق التي يمكن من خلالها لممارسي تنمية الموارد البشرية والعلماء إحداث فرق في الحد من السلوكيات غير المدنية وتحسين الأداء التنظيمي. ودعوا إلى مزيد من البحث لتوليد نظرة ثاقبة إضافية حول هذا الموضوع المعقد وسوابقه.، وهناك عدد أقل من الدراسات التي فحصت الفروق الفردية بشأن أهداف الفضاظة في مكان العمل (على سبيل المثال ، ميلام وآخرون ، 2009) واستجابتها أو استراتيجيات المواجهة (Cortina & Magley، 2009). كما كشفت دراسات Milam و Spitzmueller و Penney (2009) أن المستهدفين الذين غالباً ما يختلفون مع الآخرين أو الجناة يعانون من القلق ، ولديهم شخصية ناعمة أو مرض جسدي ، كما أنهم يعانون من فضاظة أكبر من الآخرين. وبناءً على ذلك ، أشار (Cortina&Magley2009) إلى أن الأهداف تستجيب للفضاظة بطرق مختلفة مثل الانفصال ، وطلب الدعم ، وتقليل الاتصال بالجناة ، وتجنب الصراع. تعتمد هذه الإجراءات على تقييم الأهداف للوضع ، ومدة الموقف ، والقوة التنظيمية ، وموقف الأهداف والمحرضين

(Cortina & Magley,2001,PP64-65) (Doshy, Wang,2014,p30)

يتزايد عدد الدراسات التي تبحث في الفضاظة في مكان العمل بسبب فهم أن مثل هذه السلوكيات لها حدوث متكرر نسبيًا وسلبية عواقب ذلك على الموظفين والمنظمة

وأصحاب المصلحة الآخرين. تشمل عواقب الفظاظة في مكان العمل انخفاض مستوى الرضا الوظيفي ، وانخفاض الرضا عن الحياة ، وانخفاض الطاقة والتحفيز ، وانخفاض الالتزام ، والأخلاق والمشاركة ، والعزلة ، معدل دوران الموظفين ، انخفاض مستوى الثقة ، انخفاض الكفاءة والإبداع ، المشاعر السلبية ، تدهور الصحة العقلية والبدنية والإرهاق ، تدهور العلاقات الأسرية للهدف ، انخفاض النتائج المالية ، وتدهور بيئة العمل ، وانخفاض الإنتاجية ، وضعف السمعة الاجتماعية والصورة ، وإضعاف عملية العمل الجماعي ، إلخ ، كما ناقشت الكثير من الأبحاث حول الفظاظة في مكان العمل التأثير المتصاعد. (Blau & Andersson، 2005، Fox & Stallworth، 2003، Pearson، Andersson، Porath، &، 2000). إذ يصفوا التأثير المتصاعد "كيف يمكن أن تتحول الفظاظة إلى سلوكيات متزايدة الشدة مع نقطة بداية ونقاط تحول". في هذا الصدد ، يمكن أن تصبح بعض النتائج سوابق لمواصلة دورة الفظاظة. على سبيل المثال ، يمكن أن يتسبب التوتر في أن يكون الفرد غير متحضر ؛ يمكن أن تؤدي عواقب عدم التحضر إلى مزيد من التوتر ، والذي يمكن أن يؤدي بعد ذلك إلى مزيد من السلوكيات غير المتمدنة. وتم ذكر الفظاظة على أنها تقع في أسفل سلسلة الإساءة ، وتعرض سلوك عمل عكسي منخفض الشدة ، ومع ذلك فقد ذكر Fekris 2006 أنه لا ينبغي الخلط بين " الشدة المنخفضة" وكونها " مشكلة. وذكر كل من (Martin & Hine 2005) أنه تم إيلاء اهتمام بحثي أقل لسلوك الفظاظة الطفيف ، لكن الدراسات الأولية أظهرت أن الفظاظة الطفيفة تؤثر على العمال. إذ درس كل من (Andersson، person & Porath 2000) الأشكال الخفيفة من الفظاظة. ووجد بعض الباحثين أن الفظاظة تشمل مجموعة واسعة من السلوكيات من البساطة مثل عدم إعادة الابتسام إلى الإضرار عمداً بمشاعر الشخص (Ambrose، Huston & Normon، 2005، Brown & Sumner، 2006، Indvik، 2001) ، ولكن الفظاظة في مكان العمل يمكن ان تكون مقدمة تؤدي إلى سلوكيات عنيفة أكثر عدوانية وفقا لدراسات كل من (Buhler، 2003؛

،Pearson ؛2000 ،& Porath ،Andersson ،Pearson ؛2001 ،Glendinning
Jelavi ،Tiberius & Flak ؛2001 ،and Wegner ،Anderson
(Etals,2020,p2

على الرغم من إجراء بحوث مستفيضة فيما يتعلق بالسلوك في مكان العمل وسوء
المعاملة، لا تزال هناك مناطق لم يتم استكشافها بعد. على سبيل المثال ، الشكل الأكثر
اعتدالاً والأقل كثافة من الانحراف في مكان العمل المشار إليه باسم الفضاظة في مكان
العمل لم يحظى باهتمام كبير في العراق ،و افتقار الناس بشكل عام إلى فهم جيد لمفهوم
الفضاظة في مكان العمل ، ومن ثم تمثل فجوة في الأدبيات. ، فقد كان ذلك البحث

اهداف البحث:

- الهدف الاول: التعرف على الفضاظة في مكان العمل
- الهدف الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفضاظة لدى الموظفين
وفقا لمتغير الجنس ؟
- الهدف الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفضاظة لدى الموظفين
وفقا لمتغير مدة الخدمة ؟
- الهدف الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفضاظة لدى الموظفين
وفقا لمتغير مستوى التعليم ؟

حدود البحث: الموظفين العاملين في جامعة بغداد 2019-2020

تحديد المصطلحات:

الفضاظة: عرفها

- (Rau-Foster 2004): بأنها "سلوك فظ أو غير محترم يظهر عدم احترام الآخرين"
- (Anderson and Pearson 1999): الفظاظة على أنها "سلوك منحرف منخفض الشدة مع نية غامضة لإلحاق الضرر بالهدف ، في انتهاك لمعايير مكان العمل للاحترام المتبادل. السلوكيات غير المتمدنة هي سلوكيات فظة وغير مهذبة بشكل مميز ، مما يظهر عدم احترام للآخرين " (Zhou,2014,p3)
- او على أنها "سلوك منخفض الكثافة ومنحرف بقصد غامض لإلحاق الضرر بالهدف ، في انتهاك لمعايير مكان العمل للاحترام المتبادل. السلوكيات غير المتمدنة هي سلوكيات فظة وغير مهذبة بشكل مميز ، مما يدل على عدم احترام الآخرين " (Schad,&Etales,2014,p3)
- (NitzscheRtals,N.D,P52)
- التعريف الاجرائي: عينة ممثلة لمحتوى النطاق السلوكي لمفهوم النميمة المتضمنة في الأداة و يعبر عنها بدرجة لأغراض هذا البحث

الاطار النظري و الدراسات السابقة

نظرًا للطبيعة الناشئة لظاهرة فظاظة مكان العمل ، فإن النظريات الخاصة بالفظاظة في مكان العمل نادرة. ومع ذلك ، فإن نظرية أندرسون وبيرسون اللولبية عن الفظاظة تحظى بشعبية كبيرة. تشير الفظاظة في مكان العمل إلى مبدأ السلوك غير المقبول في مكان العمل (Andersson & Pearson ، 1999) ، والسلوكيات الغير مدنية المعتادة في مكان العمل (Milam ، Spitzmueller ، Penney ، and 2009 ، Pearson and Porath ، 2002).

لقد افترضنا أن السلوكيات غير المدنية في مكان العمل ضمن تفاعلات زملاء العمل المستمرة ستقابل بالمثل بأشكال أكثر حدة من السلبية. كمبدأ أساسي لنموذجهم ، وأن الفضاظة تحريضية بطبيعتها لأنها تحرض على التعامل بالمثل والتعويض المفرط السلبي ، مما يؤدي في النهاية إلى دوامة من السلبية المتزايدة في السلوكيات في مكان العمل (Schilpzand,etals,2016,p3)

تبدأ اللولبية من نقطة البداية حيث يتم الاعتراف بعمل غير مدني وإدراكه على أنه غير حضاري من قبل الفرد بسبب القواعد المنتهكة أو السلوك غير المقبول (Anderson & Pearson ، 1999). رد فعل الضحية هو إما الرغبة في الانتقام الناجمة عن تأثير سلبي أو قرار بالابتعاد عن المنظمة ، والذي يمكن أن يحدث في أي وقت في جميع أنحاءه دوامة. من المرجح أن تؤدي الرغبة في الانتقام إلى فعل فضاظة ردا على الفضاظة التي نعيشها. مع استمرار اللولب ، من المرجح أن يصل أحد الطرفين أو كلاهما إلى نقطة اللاعودة بسبب الغضب أو فقدان الوجه أو الإهانة ، مما قد يؤدي إلى سلوكيات شديدة متعمدة مثل العنف أو العدوان. إن دوامة الفضاظة وباء يمكن أن يستمر إلى أن تعود العدالة ، أو يُعطى التسامح أو يُطلب ، أو يستقيل أحد الأطراف. علاوة على ذلك ، يمكن أن يؤدي اللولب الأساسي إلى حدوث دوامة ثانوية. يتم تشغيل دوامة ثانوية من قبل مراقبي الفضاظة (Anderson & Pearson ، 1999). على سبيل المثال ، من المرجح أن ينخرط الأعضاء الذين يلاحظون دوامات الفضاظة في أعمال غير مدنية ؛ وبالتالي ، زيادة الفضاظة على مستوى المنظمة. بالإضافة إلى ذلك ، فإن ملاحظة الاستجابات السلبية للفضاظة تؤدي أيضًا إلى ظهور دوامات فضاظة ثانوية. بناءً على نظرية الفضاظة الحلزونية ، يمكن استنتاج أن الفضاظة هي حلقة مفرغة يمكن أن تنطلق من قضية ثانوية وتتصاعد إلى خشونة شديدة. بشكل أساسي ، يمكن أن تنتشر مثل فيروس يصعب إيقافه أو السيطرة عليه. من أجل وقف دوامات الفضاظة ، من الضروري إنشاء ثقافة ومناخ مدني في المنظمة ، وخاصة ثقافة عدم التسامح مع الفضاظة وبقا ل)

(Pearson and Porath 2005)، كبناء ، تبرز الفظاظة بطريقتين: أولاً على أنها سلوك منخفض الكثافة وثانياً كونها غامضة في قصدتها.

أمثلة على WI هي سلوكيات مثل عدم إلقاء نظرة على زميل العمل أو عدم الترحيب بشخص يدخل الغرفة. ومع ذلك ، فإن تصور سلوك شخص ما يتأثر بشكل كبير بالمعايير الاجتماعية للفرد وكذلك في مكان العمل ، وبالتالي فهو متشابه بشكل مكثف ويصعب استخلاصه من العوامل السياقية . يناقش ل من (Cortena&Etales 2001) أنه يمكن معادلة WI بنوع من الضغوطات ، وإن لم تكن قوية جداً ، وقد ثبت أن التعرض لفترات طويلة لعوامل الضغط التي يصعب التعامل معها ، له آثار سلبية على كل من الصحة النفسية والجسدية، فالفظاظة في مكان العمل لها عواقب ضارة على كل من الضحايا والمنظمات. على المستوى الفردي ، يعاني الضحايا من ضائقة نفسية بسبب الأفعال والكلمات غير المحترمة (Estes & Wang ، 2008). إنهم يعانون من القلق والاكتئاب والأرق وتدني احترام الذات والتوتر (Estes & Wang ، 2008). غالباً ما يتعرض الأفراد الذين واجهوا الفظاظة للصدمة والقلق المستمر من احتمال استهدافهم مرة أخرى في الواقع ، يقضي الضحايا معظم وقتهم في العمل يفكرون ويتحدثون عن التجارب غير الحضارية التي مروا بها (Cortena 2008). علاوة على ذلك ، تقلل الفظاظة في مكان العمل من الإبداع الفردي والأداء والتحفيز والتركيز والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي (Estes & Wang ، 2008 ؛ Pearson ، Andersson ، Porath ، & Lim & Cortina) ، مما يؤدي في النهاية إلى استقالة الضحايا من وظائفهم (Lim & Cortina ، 2000). على المستوى التنظيمي ، تؤدي الفظاظة إلى ارتفاع معدل الدوران ، ونقص الإنتاجية ، والتغيب ، والخسائر المالية (Cortina & Magley ، 2009 ، Pearson & Porath ، 2005). بالإضافة إلى ذلك ، من المرجح أيضاً أن ينخرط مراقبو الفظاظة في مكان العمل في سلوكيات غير مدنية بأنفسهم ، مما يزيد من حدوث الفظاظة التنظيمية (Andersson & Pearson ، 1999).

تم إجراء عدد من الدراسات حول الفضاظة في مكان العمل. ركز معظمهم على شرح طبيعة هذه الظاهرة وانتشارها وعواقبها وإدارتها (على سبيل المثال ، Cortina and Magley، 2009، Magley، Cortina، Williams، Langhout، &، 2001، Estes، Reio and Ghosh ؛ Hutton and، 2008، Felblinger، 2008؛ and Wang Smith ؛ 2009، Pearson et al.، 2001، Pearson and Porath ؛ 2005، And rusyszyn، Laschinger، &، 2010، Zauderer، 2002). على سبيل المثال ، (Person Etals2001) درسوا طبيعة الفضاظة ، والفرق بين الفضاظة وسوء المعاملة الأخرى في مكان العمل ، وكذلك الآثار المترتبة على الفضاظة في مكان العمل على الموظفين والمنظمات. كشفت النتائج التي توصلوا إليها أن الفضاظة تختلف عن سوء المعاملة التنظيمية الأخرى وتسبب مناخًا تنظيميًا غير صحي حيث يعمل التسلسل الهرمي الغير مستجيب على إسكات الأهداف. أيضًا ، آثار الفضاظة طويلة الأمد ليس فقط للأهداف ولكن أيضًا لزملاء العمل والشهود. وبالمثل ،CortinaEtals2001 وجدوا أن 71 بالمائة من الموظفين عانوا من الفضاظة في مكان العمل خلال السنوات الخمس الماضية. وأشاروا كذلك إلى أن النساء والرجال يواجهون على قدم المساواة سلوكيات غير مدنية وكان عليهم التعامل مع الآثار التي أدت إلى تعرض الموظفين لسوء التواصل داخل المنظمات ، وضعف التنسيق ، وفقدان احترام القادة.، من منظور نقدي ناقش (Bierema 2009) بأن القوة وتأثيرها نادرًا ما يتم فحصهما ،ومن منظور هيكلية. اشار(Callahan 2011) أن الفضاظة في مكان العمل غالبًا ما تشير إلى مشكلة هيكلية تتعلق بالسلطة والظلم على المستوى التنظيمي. تؤدي هذه التحليلات النقدية إلى استنتاج مفاده أن القوة أو موقع الفرد داخل المنظمة يلعب دورًا مهمًا من حيث تجارب الموظفين في الفضاظة ، فضلًا عن ذلك وجد هؤلاء الباحثون أن التحريض على الفضاظة في مكان العمل كان أقل حدة مقارنة بالفضاظة في مكان العمل. على سبيل المثال ، مقاطعة شخص ما أثناء

التحدث (التحريض على الفظاظة) سيكون لها تأثير أقل على الأفراد مقابل المقاطعة من قبل شخص ما أثناء التحدث (الفظاظة المختبرة)

(Din ,2017,p205) (Doshy, Wang,2014,pp30-31)

(Cortina & Magley,2001,PP64-65)

في عام 1999 ، قدم أندرسون وبيرسون الفظاظة في مكان العمل كمجال جديد ضمن البحث عن السلوكيات السلبية في مكان العمل في مقالة نظرية مؤثرة في *Academy of Management Review*. في الخمسة عشر عاماً الماضية، استخدمت العديد من الدراسات التجريبية الأساس النظري لهذا البناء الجديد للفظاظة لكنها تباعدت عن دعائمها النظرية بطرق مهمة. أولاً ، بالكاد فحص الباحثون صحة دوامة السلبية المقترحة ، وحتى الآن ، لا يوجد دليل تجريبي يدعم التأثير اللولبي المتصاعد للفظاظة. ثانياً ، في حين أن النظرية الأصلية تصور دوامة الفظاظة على أنها تتكشف بمرور الوقت داخل أزواج زملاء العمل الحالية ، فقد تم إجراء بعض أبحاث الفظاظة باستخدام تفاعلات عرضية أو لمرة واحدة بين الأفراد ، منفصلة عن الافتراضات النظرية للمعاملة بالمثل المستمرة وتصعيد السلبية. ثالثاً ، وضع التصور الأصلي للفظاظة داخل روابط زملاء العمل الحالية وتأثيراتها التي تحدث بين ثنائيات زملاء العمل. ومع ذلك ، فقد تجاوزت بعض أبحاث الفظاظة حدود زملائك في العمل وبحثت في العلاقات المتبادلة بين فظاظة العميل. علاوة على ذلك ، أشارت مجموعة كبيرة من الأبحاث أيضاً إلى أن الآثار الضارة تمتد إلى ما وراء الثنائي ، أي المراقبين الخارجيين. تشير هذه الانحرافات الملحوظة من النظرية الأصلية إلى أن مجال البحث هذا قد يستفيد من إطار نظري جديد لتسهيل البحث في هذه الاتجاهات الجديدة. للمساعدة في توجيه التطور النظري المستقبلي والدراسة التجريبية حول هذا الموضوع ، قد تكون المراجعة الشاملة والمفصلة للأدبيات مفيدة للباحثين نظراً للتكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة الفظاظة في مكان العمل ، فقد يستفيد الممارسون أيضاً من هذه المراجعة ، لأنها ستوفر فهماً أفضل لهذا السلوك وما

يرتبط به ، من حيث السوابق التي تؤدي إلى الفضاظة وعواقب السلوك غير المتمدن في مكان العمل

نظرية الأحداث العاطفية (AET؛ Weiss & Cropanzano، 1996) ونموذج متطلبات العمل والموارد (Demerouti، Bakker، Nachreiner، Schaufeli، & 2001) كأطر نظرية رئيسية. وترى أن أحداث العمل العاطفية السلبية ستؤدي إلى ردود فعل عاطفية سلبية والتي بدورها ستؤثر على سلوكيات الموظفين ومواقفهم اللاحقة. كضغوط في مكان العمل (Penney & Spector، 2005) ، وتتضمن الفضاظة في مكان العمل السلوكيات الفظة وغير المهذبة وتنتهك قاعدة الاحترام المتبادل (Andersson & Pearson، 1999). وبالتالي فمن المحتمل أن هذه السلوكيات قد تم تقييمها بأنها غير سارة ويمكن أن تثير ردود فعل سلبية تجاه الأهداف (Porath & Pearson، 2012؛ Reio & Ghosh، 2009). وقدم كل من (Cortian&Majle2009)دعمًا تجريبيًا لهذه الفكرة ، ووجدوا أن التقييمات الأكثر شيوعًا لتجربة الفضاظة في مكان العمل كانت سلبية ، بما في ذلك أنها كانت حساسة ، ومزعجة ، ومحبطة ، ومزعجة. لذلك ، من المعقول اعتبار الفضاظة في مكان العمل حدثًا عاطفيًا سلبيًا ، ومن المحتمل أنه بعد تجربة الفضاظة في مكان العمل ، يميل الناس إلى أن تكون لديهم مشاعر سلبية أقوى. علاوة على ذلك ، عندما تستمر المشاعر السلبية بمرور الوقت ، فمن المرجح أن يعاني الناس من ضعف في الصحة النفسية والجسدية ، وأن الناس يحبون الانخراط في سلوكيات مدفوعة بالعواطف (مثل السلوكيات غير المتمدنة) تجاه الآخرين في الاستجابة.

عنصر آخر مهم في ال AET وفقا ل (Weiss & Cropanzanh1996) هو أن التصرفات الفردية من المرجح أن تعمل على تهدئة العلاقات بين الأحداث العاطفية السلبية وردود الفعل العاطفية السلبية. لذلك ، من المرجح أن يتفاعل الأفراد ذوو المستويات الأعلى من سمات شخصية معينة مع الفضاظة في مكان العمل بنمط مختلف

عن الأفراد مع مستويات أقل من هذه السمات الشخصية. علاوة على ذلك ، نظرًا لأن ردود الفعل العاطفية السلبية من المحتمل أن تؤثر على صحة وسلوكيات الأشخاص اللاحقة كما نوقش أعلاه ، فمن المحتمل أن تظهر أيضًا التأثيرات المعتدلة المحتملة بين فضاظة مكان العمل ونتائجها البعيدة (الصحة النفسية والجسدية ، والسلوكيات).

إطار نظري آخر هو انموذج متطلبات الوظائف والموارد (؛ Demerouti et al.، 2001). وفقًا لـ JD-R ، يمكن تصنيف الخصائص الوظيفية المختلفة إلى فئتين: متطلبات الوظيفة وموارد الوظيفة. تشمل متطلبات الوظيفة العوامل الجسدية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية للوظيفة التي تحتاج إلى استخدام الموظفين للجهد البدني والنفسي لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل ، بينما تشير موارد الوظيفة إلى جوانب مختلفة من الوظيفة يمكن أن تقلل من متطلبات الوظيفة وتقي من سلبية آثار متطلبات العمل (Bakker & Demerouti ، 2007). ووفقًا للأنموذج، من المرجح أن تتسبب طلبات العمل في تكاليف نفسية وجسدية ، وبالتالي تؤدي إلى إجهاد ، بينما من المرجح أن تعمل موارد الوظائف على حماية الآثار السلبية لمتطلبات العمل (Bakker & Demerouti ، 2007). ، تميل الفضاظة في مكان العمل إلى التقييم السلبي ، وقد تتطلب أهدافًا من الفضاظة في مكان العمل لاستخدام الجهود النفسية والجسدية للتعامل معها. لذلك ، كنوع محتمل من مطالب العمل ، ومن المحتمل أن يكون لفضاظة مكان العمل آثار سلبية على الأهداف.

علاوة على ذلك ، يقترح الانموذج أن موارد الوظائف من المرجح أن تقلل الآثار السلبية لمتطلبات العمل. ويقترح كل من Dolard&Barker2001 أن المناخ كنوع واحد من الموارد الخارجية من المرجح أن يخفف الآثار السلبية لمتطلبات العمل. ، تصور الموظفين للسياسات والإجراءات والممارسات التنظيمية التي تمنع العنف ومناخ التحضر (Ottinot ، 2011) ، وتصور الموظفين للسياسات والإجراءات والممارسات التنظيمية التي تعزز مكان العمل المدني ، هي موارد وظيفية مهمة ، وأن المناخ الإيجابي للوقاية

من العنف ومناخ التحضر يمكن أن يخفف من الآثار السلبية للفظافة في مكان العمل)
(Zhou,2014,pp7-8)

اجراءات البحث

مجتمع البحث: شمل مجتمع البحث الموظفين العاملين في جامعة بغداد
عينة البحث: شملت عينة البحث شرائح مختلفة من المنتسبين العاملين في مؤسسات الدولة ،اذ بلغت (148) فرد و كما موضح في الجدول (1) * تمت استجابة افراد العينة طواعية (اون لاين)

جدول (1)

توزيع افراد العينة وفقا للجنس

الجنس		ت
ذكور	انثى	1
73	75	2
148		م

اداة البحث:

لقياس الفظاظفة في مكان العمل ، تم استخدام مقياس السلوك غير المدني في مكان العمل الذي وضعه (Martin and Hine 2005) أداة متعددة الأبعاد للفظاظفة في مكان العمل.. و هي العداة وانتهاك الخصوصية والسلوك الإقصائي والنميمة. يتم الاستجابة وفق مدرج خماسي (1،2،3،4،5) (ابداء،على الاغلب لا،حيادي،على الاغلب دائما ، دائما) (Shim,2010,p44)

الدراسة الاستطلاعية: أجريت على عينة من الموظفين قوامها (25) موظف يغبة التعرف على مدى وضوح التعليمات و فقرات المقياس لتجنب عدم الوضوح او الغموض او الالتباس الذي ممكن ان يكتنف تعليماته او فقرات الإجراءات الاحصائية(تحليل الفقرات):
و قد تحقق من خلال إيجاد:

- معاملات ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية
- معاملات ارتباط درجات كل مجال من مجالات المقياس بالدرجة الكلية للمجال و بالدرجة الكلية للمقياس و كما موضحين في الجدولين (2) و (3)

جدول (2)

معاملات ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية

معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت
.329**	16	.380**	11	.283**	6	.218**	1
.252**	17	.368**	12	.261**	7	.528**	2
.384**	18	.384**	13	.548**	8	.456**	3
.312**	19	.458**	14	.395**	9	.350**	4
.396**	20	.280**	15	.398**	10	.434**	5

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي من إن معاملات الارتباط درجة كل فقرة بالدرجة الكلية جميعها دالة و عند مستوى دلالة (0,01) و الذي يعد مؤشرا لصدق

جدول (3)

معاملات ارتباط كل مجال بالمجال الاخر و بالكلي

المجال	العداء	السلوك الاقصائي	انتهاك الخصوصية	النميمة	الكلي
العداء	1	.585**	.781**	.604**	.588**
السلوك الاقصائي	.585**	1	.246**	3 93**	.243**
انتهاك الخصوصية	.781**	.246**	1	.335**	.301**
النميمة	.604**	3 93**	.335**	1	.175*
الكلي	.588**	.243**	.301**	.175*	1

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي من إن معاملات الارتباط بين درجات كل مجال و الدرجة الكلية له و بالكلي جميعها دالة و عند مستوى دلالة (0,01) (0,05) و الذي يعد مؤشرا لصدق

صدق المقياس: و تم التحقق كالاتي :

صدق الترجمة: تم التحقق وفق ما معمول به في التحقق من صدق الترجمة:

(ترجمته من اللغة الإنكليزية الى اللغة العربية من قبل ثلاث مترجمين من ثم ترجم من اللغة العربية الى اللغة الإنكليزية من قبل مترجمان و كل على حدا و مطابقتها للتأكد من انه لا اختلاف في ترجمة فقرات المقياس، و في فهم و تفسير بعض المصطلحات الواردة فيه)

صدق المحكمين: عرض المقياس على محكمين في مجال العلوم النفسية و التربوية بغية التحقق من وضوح الفقرات و صياغتها و ملائمتها للغرض الذي وضعت لأجله .
صدق البناء: و قد تحقق من خلال إيجاد:

- معاملات ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية

- معاملات ارتباط درجات كل مجال من مجالات المقياس بالدرجة الكلية للمجال و بالدرجة الكلية للمقياس.

الثبات: و تم التحقق بطريقة : الاتساق الداخلي (الفاكرونباخ) ، اذ طبق المقياس على عينة قوامها (60) فردو قد أسفرت النتائج عن معاملات الثبات الآتية و كما موضحة في الجدول (4)

جدول(4)

الثبات	البعد
.80	العداء
.86	السلوك الاقصائي
.79	انتهاك الخصوصية
.81	النميمة
.89	الكلي

عرض النتائج و تفسيرها

الهدف الاول: التعرف على الفظاظة في مكان العمل ؟

جدول(5)

مسنوى الدلالة	القيمة التائية		درجة الحرية	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط احسابي	العينة
	جدولية	مجسوية					
0.05	1.96	66.470	147	60	9.08194	49.6216	148

اسفرت النتائج و كما موضح في الجدول اعلاه ، عن فرق دال احصائيا بين الوسط

الفرضي و المتوسط الحسابي و لصالح الوسط الفرضي و الذي يشير الى ان الموظفين لا

يتعاملون بطريقة غير متمدنة او فظة في بيئة العمل و بالامكان ان تفسر النتيجة الى الظرف الطارئ و الصحي الذي الم بالعالم و العراق واحد من تلك الدول التي اتخذت اجراءات احترازية و وقائية لمنع انتشار جائحة كورونا و السيطرة عليها من خلال حظر التجوال و من ثم الحظر الجزئي و من ثم الدوام 50% ربما قللت من تماس و تعامل الموظفين في سياق بيئة العمل و من ثم عاد بالفائدة على تقليل السلوكات المسيئة ومنها السلوكات الغير متمدنة او الفظة ذات الطابع الخفي ، خاصة وان تلك السلوكات ظاهرة متخفية في اغلب بيئات العمل و في كافة المجتمعات و لا يكاد يخلو اي مجتمع منها الا ماندر التي تتخذ اجراءات رادعة ضد تلك السلوكات التي تعود بالضرر على الفرد و المؤسسة التي يعمل فيها

الهدف الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفظاظة لدى الموظفين وفقا لمتغير الجنس ؟

جدول (6)

الجنس	العدد	الوسط احسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية		مسنوى الدلالة
					مجسوية	جدولية	
ذكر	73	51.2877	9.87770	146	1.353	1.96	0.05
اثنى	75	53.4000	9.10895				

اسفرت النتائج و كما موضح في الجدول اعلاه، انه لا فرق دال احصائيا بين الذكور و الاناث في السلوكات الغير متمدنة او الفظة في بيئة العمل ويمكن عزو ذلك الى التوقيت الذي تم فيه اجراء البحث والاجراءات المشددة المتخذة لمواجهة الجائحة وعلى الرغم من عديد الدراسات التي اشارت الى ان الاناث اكثر فظاظة في السلوك في سياق بيئة العمل، الا ان السلوكات الغير متمدنة (الفظة) وارد ان تصدر من كلا الجنسين

خاصة وانها سلوكيات ذات طبيعة منخفضة الشدة و خفية و هنالك الكثير من المؤسسات لم تهتم او تلتفت بشكل جدي البى تلك الظاهرة التي لا تكاد تخلو منها اي مؤسسة الهدف الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفظاظة لدى الموظفين وفقا لمتغير مدة الخدمة ؟

جدول (9)

العدد	مدة الخدمة
42	Lees than 5 yrs
65	6-10yrs
41	More than 10 yrs

جدول (10)

القيمة الفائية	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
14.144	1088.020	2	2176.041	بين المجموعات
	76.924	145	11153.979	ضمن المجموعات

اسقرت النتائج بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمدة الخدمة في السلوكيات الفظة في مكان العمل ولصالح ذوي الخدمة لاكثر من 10 سنوات وذلك بعد اجراء اختبار شبيفي وقد يعود ذلك الى الصراعات ما بين الاشخاص داخل بيئة العمل لدوافع و اسباب كثيرة منها الاحقية في الحصول على منصب او علاوة او اية مكاسب اخرى في محاولة على سبيل المثال تشويه سمعه الاخر او تجاهله او محاولة اقصائه من كثير من الاعمال او

الهدف الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفظاظة لدى الموظفين وفقا لمتغير مستوى التعليم ؟

جدول (11)

العدد	مدة الخدمة
21	شهادة عليا
42	يكالوريوس
52	دبلوم
33	ثانوي فاقل

جدول (12)

القيمة الفائية	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
7.765	618.686	3	1856.057	بين المجموعات
	79.680	144	11473.963	ضمن المجموعات

اسقرت النتائج بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى التعليم في السلوكات الفظة في مكان العمل ولصالح ذوي التعليم الثانوي فادنى وذلك بعد اجراء اختبار شبيفي وذلك فد بعزى برغبتهم الحصول على القبول و الحظوة لدى المسؤولين و الحفاظ على مكان عملهم واحداث الصراعات والترثرة من اجل الحصول على مكاسب

التوصيات: - يجب أن تستخدم الأبحاث المستقبلية طرقاً أكثر تعقيداً لوصف أسباب الفظاظة ، ولتحديد الفروق الفردية المحددة في المواقف تجاه الفظاظة في مكان العمل -برامج توعية بالاثار السلبية للفظاظة في مكان العمل على الفرد و واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة و على عمل المؤسسة و مخرجاتها

المقترحات: - دراسة العلاقة بين الفظاظة و (النميمة،الرضا الوظيفي ،سمات الشخصية، الصراع ما بين الاشخاص ،الالتزام الوظيفي، اداء العمل ،.....)

References:

- Din, Muhammad Zia-ud&Etals,(2017): The Impact of Workplace Incivility on Employee Absenteeism and Organization Commitment, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Vol. 7, No. 5
-): Shim, - JiHyun,(2010)-The Relationship Between Workplace Incivility And The Intention To Share Knowledge The Moderating Effect Of Collaborative Climate And Personality Traits, A dissertation Submitted To The faculty Of The Graduate School Of The University Of Minnesota, In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Phil Sophie
- Bartlett, James E. II, Michelle E. Bartlett, and Thomas G. Reio, Jr,(2008): Workplace Incivility: Worker and Organizational Antecedents and Outcomes
- BeerLT de,& L.Brink,(2015):The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industryMini-dissertation submitted in partial fulfillment of

the requirements for the degree Magister Commercial in Industrial Psychology at the Potchefstroom Campus of the North-West University

- Cortia, Lilia.M, Vicki J, Magley & Etales (2001): Incivility in the Workplace: Incidence and Impact, Journal of Occupational Health Psychology, vol 6, no 1, pp64-80
- Doshi, Priyanka. V, Jia Wang, (2014): Workplace Incivility: What Do Targets Say About It?, American Journal of Management vol. 14(1-2)
- Jelavić, Sanda Rašić Jelavić, Ana Aleksić and Ivana Naćinović Braje, (2020): Behind the Curtain: Workplace Incivility—Individual Actors in Cultural Settings, Sustainability, vol 13
- Nitzsche, Martina, Tito, Laneiro, Luisa Ribeiro, (N,D): Workplace Incivility Among Portuguese Hotel Employees: Is Lack Of Respect Burning Them Out, PP52-53
- P Schilpzand, Auline Etals, (2016): Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research, Journal of Organizational Behavior 37(4)
- Schad, Elinor, Eva Torkelson, Martin Bäckström, Björn Karlson, (2014): Lund Psychological Reports, Introducing a Swedish translation of the Workplace Incivility Scale,

Department of Psychology, Lund University, Sweden, Vo 14,
No. 1

- Smidt, Olivia , Leon T. de Beer, Lizelle Brink, Michael Leiter,(2016): The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry, Journal of Industrial Psychology 42(1)
- T.suno, Kanami,Etals,(2017): Workplace incivility in Japan: Reliability and validity of the Japanese version of the modified Work Incivility Scale, Journal of Occupational Health, Vol 59 Issue 3 Pages 237-246
- Tarraf , Rima C,(2012): Taking A Closer Look AT Workplace Incivility: Dimensionality And Source Effects, A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science The School of Graduate and Postdoctoral Studies The University of Western Ontario London, Ontario, Canada
- Zhou:, Zhiqing,(2014): Effects of Workplace Incivility on Nurses' Emotions, Well-being, and Behaviors A Longitudinal Study, A dissertation submitted in partial fulfillment of the Doctor of Philosophy requirements for the degree of Department of Psycholog College of Arts and Sciences University of South Florida