



تأثير الفوضى التنظيمية على الإساءة العاطفية دراسة تطبيقية لعينة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية¹

د. كمال جابر حسين العبيدي
إ.د. ليث علي يوسف الحكيم
جامعة الكوفة/ كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

الغرض: الغرض من هذا البحث هو التحري عن طبيعة العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية لعينة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية.

التصميم / المنهجية: بالاعتماد على العينة الطبقية تم توزيع 200 إستبانة على أطباء يعملون في خمس مستشفيات تابعة لمحافظة القادسية، وتم الحصول فقط على 146 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي بمعدل استجابة 73%، وتم تحليلها بواسطة برنامجي AMOS v.20 و SPSS v.20.

النتائج النظرية: أظهرت وجود فجوة معرفية تتعلق بتحديد طبيعة العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية.

النتائج العملية: أظهرت وجود تأثير مباشر بين (الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية)،.

أهمية البحث: ندره الدراسات التي أهتمت بتحديد طبيعة العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية، ووجود مشكلة واقعية تؤثر بشكل كبير على أداء المستشفيات العراقية.

الكلمات المفتاحية: الفوضى التنظيمية، الإساءة العاطفية

The effect of organizational chaos on emotional abuse: An applied study of a sample of government hospitals in Al-Qadisiyah Governorate

Dr.kamal jabber alobiadi
Prof. Dr. Laith Ali Yousif Al-Hakim
MBchB.DHM

ABSTRACT

Purpose: The purpose of this research is to investigate the relationships among organizational chaos, and emotional abuse in hospitals of the Qadisiyah province.

Design / Methodology: Based on the stratified random sampling, 200 questionnaires were distributed to physicians. Working in five government hospitals of the Qadisiyah province, out of which 146 questionnaires were usable resulting into a response rate of 73%. Then, the data were analyzed using both AMOS v.20 and SPSS v.20 programs.

¹ بحث مسجل من بحث الدبلوم العالي: العجز الوظيفي بوصفه متغير متوسط بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية – دراسة تطبيقية لعينة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية



Theoretical results: The result shows the knowledge gap related to identify the nature of the relationships among organizational chaos, and emotional abuse in the workplace.

Practical results: The result shows the affect relationships among (organizational chaos, and emotional abuse).

The importance of research: The rare of studies that investigated the relationships among organizational chaos, and emotional abuse in the workplace.

Furthermore, there is a reality problem, which has a significant effect on Iraqi hospitals performance.

Keyword: organizational chaos, emotional abuse

المقدمة

ان حالة الفوضى التنظيمية الناتجة عن عدد من المسببات منها السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها. التي هي بحد ذاتها تعد من العوامل المساعدة على تنامي حالة الإساءة العاطفية بين رؤساء الأقسام والملاك الطبي في المستشفى.

واستناداً لما تقدم جاءت فكرت البحث الحالي الذي ركز على إن الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية تعد من أهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية للمستشفيات لتأثيرها المباشر على العلاقة بين مشرفي العمل والملاك الطبي في المستشفى، وهي محاولة لمعالجة مشكلة واقعية تؤثر بشكل كبير على أداء المستشفيات الحكومية في العراق بصورة عامة وفي محافظة القادسية بصورة خاصة، والتي تنعكس على الواقع الصحي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فكان الهدف من البحث الحالي هو تحديد العلاقة المباشرة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية. وإستناداً إلى ذلك فإن البحث الحالي سعى إلى إيجاد الإجابة عن السؤال التالي:

ما هي العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية؟

ويتكون البحث الحالي من أربعة مباحث: المبحث الأول يتضمن الأسس المنهجية والمعرفية للبحث، أما المبحث الثاني فيتضمن الأطر النظرية لمتغيرات البحث، في حين ان المبحث الثالث تضمن الإطار العملي للبحث، وأخيراً تضمن المبحث الرابع اهم ما توصل اليه البحث من استنتاجات وتوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث Research Methodology

أولاً: مشكلة البحث Research Problem: نظراً لما تؤديه المستشفيات من دور بارز في تحسين صحة وديمومة حياة أفراد المجتمع، لذا فهي ذات كيان مميز وفريد في أنشطته وأهدافه. ومن أجل أن يحقق هذا الكيان النجاح في عمله عليه أن يوفر كافة الظروف المناسبة التي تمكن ملاكاته وخصوصاً الطبية منها لتقديم أفضل خدمات الرعاية الصحية والطبية. لذلك لجأت عدد من الدراسات والبحوث السابقة في هذا المجال إلى تحليل البيئة التنظيمية للمستشفيات بما تتضمنه من قوى ومتغيرات داخلية وخارجية قد ينتج عنها ضغوطات مختلفة تؤثر على سلوكيات العاملين فيها.



ومن أهم العوامل المؤثرة التي تناولتها بعض الدارسات والبحوث السابقة في البيئة التنظيمية للمستشفيات كدراسة (Forman, 2006) هي الفوضى التنظيمية Organizational Chaos، إذ أشارت نتائجها إلى أنها تمتلك تأثير مباشر على البيئة التنظيمية في المستشفيات بشكل عام مما ينعكس ذلك بالتالي على عدم تمكنها من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب. وفي ذات الاتجاه تناولت الدراسات السابقة الفوضى التنظيمية وتأثيرها المباشر على ما يعرف بالعجز الوظيفي Job Powerlessness كدراسة (Hodson et al., 2006).

وفي ذات السياق ونتيجة لذلك من الممكن أن تنتشر سلوكيات أخرى في المستشفيات والتي من أهمها ما يعرف بالإساءة العاطفية Emotional Abuse، كما أشارت إلى ذلك عدد من الدراسات مثل (Harlos, 2012; Sprigg et al., 2007; Axelrod, 2008; Algwaiz, 2012).

ومن هنا نشأت فكرة البحث الحالي، التي أستاذت إلى عدة نظريات (نظرية الفوضى، نظرية التحليل النفسي، نظرية القمع، نظرية الإغتراب النفسي) في تفسير طبيعة العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية.

وضمن نطاق الواقع الصحي العراقي، أشارت الألوسي (2013، 1) إلى أن ملف القطاع الصحي في العراق يحتاج بمجمله الى دراسة وافية وشاملة ودقيقة، فيها أسباب ومعالجات وتوصيات ومقترحات من شأنها تغيير واقعه الفوضوي، الى واقع يشعر فيه المواطن العراقي بالسعادة والرضا. أستناداً إلى أعلاه، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل حالة الفوضى التنظيمية لعينة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية وما ينتج عنها من ضغوطات مختلفة قد تؤثر على سلوكيات رؤساء الأقسام مسببة حالة من الإساءة العاطفية سواء كانت لفظية أو نفسية تنعكس بآثارها على مقدمي خدمات الرعاية الصحية والطبية. عليه يمكن للباحثين أن يحدد صياغة مشكلة البحث على النحو التالي:

"إن وجود حالة الإساءة العاطفية في المستشفيات العراقية هو ناتج عن تنامي ظاهرة الفوضى التنظيمية الموجودة فيها".

ثانياً: تساؤلات البحث Research Questions: إستناداً إلى المشكلة أعلاه، فإن البحث الحالي يسعى إلى إيجاد الإجابة عن السؤال التالي: ما هي العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية؟

ثالثاً: هدف البحث Research Objectives: الهدف الرئيس لهذا البحث هو محاولة التحقق من العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية في المستشفيات الحكومية لمحافظة القادسية،

رابعاً: أهمية البحث Research Significance: تتضح أهمية هذا البحث من خلال الجانبين النظري والتطبيقي، كما يأتي:

أ. الأهمية النظرية للبحث الحالي: وتكمن في محاولة الإسهام في تقديم إطار نظري حول مفهوم كل من الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية.

ب. الأهمية التطبيقية للبحث الحالي: وتكمن في النقاط الآتية:

1. حاول البحث الحالي تقديم المعالجات المناسبة لمشكلة واقعية تؤثر بشكل أساس على أداء الأطباء العاملين في المستشفيات العراقية، كما أشارت إلى ذلك دراسة الألوسي (2013) وتحديد المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية.

2. سعى البحث الحالي إلى اختبار مجموعة من المقاييس الأجنبية العالمية التي أعدت لقياس الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية في البيئة التنظيمية للمستشفيات العراقية.

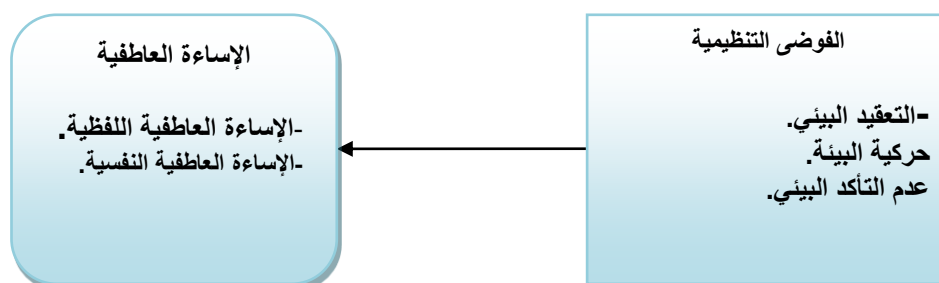
3. كما وتكمن الأهمية التطبيقية لهذا البحث من الأنموذج النهائي لـ Structural Equation Model (SEM)، والذي قدم مجموعة من النتائج التي من الممكن أن تساعد إدارة المستشفيات قيد البحث على إيجاد السبل الكفيلة للحد من ظاهرة الفوضى التنظيمية والتي تؤثر على الإساءة العاطفية.

خامساً: نطاق البحث Research Scope: يمكن تقسيم نطاق البحث الحالي إلى ما يأتي:

أ- **النطاق المعرفي:** نتيجة ندرة الدراسات التي تجمع بين متغيرات البحث الحالي فإن النطاق المعرفي يتضمن دراسة العلاقة بين الفوضى التنظيمية والذي يتكون من (التعقيد البيئي وحركية البيئة وعدم التأكد البيئي) والإساءة العاطفية والتي تتكون من (الإساءة اللفظية والإساءة النفسية)

ب - **النطاق التطبيقي:** نتيجة لعدم وجود صورة واضحة ودقيقة عن مدى تفشي ظاهره الإساءة العاطفية المتمثلة (بالإساءة اللفظية والإساءة النفسية) في المستشفيات العراقية بصورة عامة والمستشفيات الحكومية في محافظة القادسية بصورة خاصة، فإن ذلك يتطلب جهود كبيرة من قبل الباحثين العاملين في المجال الصحي لتقديم العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تقدم نتائج علمية وواقعية من شأنها المساعدة في تحديد هذه المشكلة بصورة دقيقة مما يساعد في وضع المعالجات المناسبة لها التي تستند على نتائج علمية. وانسجاماً مع ما تقدم، فإن النطاق التطبيقي للبحث الحالي يشتمل على عينة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية.

سادساً: **أنموذج البحث Research Framework:** استناداً إلى مجموعة من النظريات (نظرية الفوضى، نظرية التحليل النفسي، نظرية الاغتراب النفسي) ودراسات كل من (Mccardle (2007) ; Sulu et al. (2010) ; Inbal (1999) ; Rosenblattr & (2006) Hodson et al.) ، قام الباحثان بتطوير أنموذج فرضي يظهر طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، وكما موضح في الشكل (1) أدناه.



شكل (1) الانموذج الفرضي للبحث

المصدر: إعداد الباحثان.

من الشكل (1) أعلاه، يظهر لنا إن متغير الفوضى التنظيمية والذي يتكون من (التعقيد البيئي وحركية البيئة وعدم التأكد البيئي) هو متغير مستقل Independent Variable ومتغير الإساءة العاطفية والذي يتكون من (الإساءة العاطفية اللفظية والإساءة النفسية) هو متغير تابع Dependent Variable،

سابعاً: فرضيات البحث Hypotheses Research: استناداً إلى الأنموذج الفرضي للبحث والذي يظهر في الشكل (1) أعلاه، فإن البحث الحالي يتضمن اختبار الفرضية التالية في ضوء نتائج الدراسات السابقة لكل من (Rosigno et al., 2009) :

"الفوضى التنظيمية لها تأثير مباشر في الإساءة العاطفية"

ثامناً: أعتمد البحث الحالي Five-Point Likert لقياس مستويات إستجابات المبحوثين، إذ إستخدم الباحث مقياس (لا أتفق مطلقاً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً) لقياس متغير الفوضى التنظيمية بأبعاده (التعقيد البيئي وحركية البيئة وعدم التأكد البيئي)، وذلك عن طريق تبني مقياس كل من Espvall (2013) و Gül (2011) و Fam & Yan (2006) والمكون من (13) سؤال وأيضاً لقد أستخدم الباحث مقياس (أبداً، نادراً، في بعض الأحيان، في كثير من الأحيان، دائماً) لقياس متغير الإساءة العاطفية ببعديه (الإساءة العاطفية اللفظية والإساءة العاطفية النفسية) وذلك عن طريق تبني مقياس كل من Weston(2001) والمكون من (14) سؤال. وكما موضح في الجدول (1) أدناه.

جدول (1) مقياس البحث

المتغير	البعد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
الفوضى التنظيمية	التعقيد البيئي	4	Espvall (2013)
	حركية البيئة	4	Gül (2011)
	عدم التأكد البيئي	5	Fam & Yan (2006)
الإساءة العاطفية	الإساءة العاطفية اللفظية	5	Weston(2001)
	الإساءة العاطفية النفسية	9	Weston(2001)

المصدر: إعداد الباحثان.

تاسعاً: أداة البحث **Research Instrument** : تمثل الاستبانة التي صممت على شكل كُتيب Booklet، المصدر الرئيس الذي أعتمد عليه البحث الحالي في الإجابة عن التساؤلات وتحقيقاً للأهداف المحددة، والتي وزعت بصورة مباشرة من قبل الباحثان للفترة (من 2014/1/15 ولغاية 2014/2/15) على عينة الدراسة، وقد قسمت إلى جزأين أساسيين هما:

✓ **الجزء الأول:** يضم معلومات عامة عن بعض المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة وتشمل (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر ومكان العمل ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة وعدد سنوات العمل في الوظيفة الحالية).

✓ **الجزء الثاني:** يضم (27) فقرة ذات إجابات مقيدة تتعلق بمتغيرات الدراسة مقسمة على محورين ، هما، المحور الأول: يتكون من (13) فقرة خاصة بالفوضى التنظيمية و المحور الثاني : يتكون من (14) فقرة خاصة بالإساءة العاطفية.

عاشراً: **مجتمع وعينة البحث Population & Sample of Research**: في أدناه بيان مفصل لمجتمع وعينة البحث الحالي وكما يأتي:

أ. **مجتمع البحث:** نظراً لطبيعة متغيرات البحث الحالي والمتمثلة بـ(الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية)، فقد لجأ الباحث إلى الاستعانة بأراء الأطباء لإكمال متطلبات بحثه وذلك لإدراكهم العالي لتأثيرات هذه المتغيرات المباشرة وغير المباشرة على الأداء العام للمستشفى. لذا فإن مجتمع البحث الحالي

يتكون من (241) طبيب يعملون في خمس مستشفيات حكومية في محافظة القادسية²، وكما موضح في الجدول (2) أدناه.

الجدول (2) مجتمع البحث

ت	المستشفى	عدد الأطباء		المجموع الكلي
		ذكور	إناث	
1	الديوانية التعليمي	66	22	88
2	النسائية والأطفال	13	30	43
3	الشامية العام	28	8	36
4	الحمزة العام	25	11	36
5	عفك العام	24	14	38
	المجموع	156	85	241

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات مجموعة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية.

ب. عينة البحث:

من أجل تحديد حجم العينة المناسب لمجتمع البحث الحالي والبالغ (241) طبيب، تمت الإستعانة بالجدول الإحصائي لـ (Sekaran & Bougie (2010, p. 295). وإستناداً إليه ظهر إن حجم العينة الأمثل هو (144) طبيب، ولكي يتم تمثيل هذه العينة بالكامل لجأ الباحث إلى توزيع (200) إستبانة باستخدام طريقة العينة الطبقية وكما موضح في الجدول (3) أدناه.

الجدول (3) توزيع العينة الطبقية لمجتمع البحث

ت	المستشفى	عدد الأطباء		المجموع الكلي	النسبة المئوية %	عدد الإستبانات التي يجب توزيعها
		ذكور	إناث			
1	الديوانية التعليمي	66	22	88	36	72
2	النسائية والأطفال	13	30	43	18	36
3	الشامية العام	28	8	36	15	30
4	الحمزة العام	25	11	36	15	30
5	عفك العام	24	14	38	16	32
	المجموع	156	85	241	100%	200

المصدر: إعداد الباحثان.

² تم استثناء مستشفى الحسين للأطفال وذلك لبساطة الهيكل التنظيمي وقلة ملاك العاملين على مستوى الأطباء والممرضين وذلك لإنحصار الاختصاص فقط في طب الأطفال وقلة الأسره وصغر حجم المستشفى حيث تحتوي من الأطباء الاختصاص والأطباء في مرحلة الإقامة القدمى والدورية العدد القليل .



إحدى عشر: أساليب وخطوات التحليل الإحصائي

Methods and Steps of Statistical Analysis

لجأ الباحثان إلى استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الموجودة في البرنامج الإحصائي المتقدم AMOS v.20 مثل (Normality Test, Standardized Regression Weights) لتحليل البيانات، ويرجع السبب في استخدام هذا البرنامج إلى ندرة استخدامه من قبل الدراسات العربية وإلى دقة نتائجه التي يمكن أن تساعد في التوصل لإستنتاجات موضوعية ودقيقة، وكذلك الإستعانة ببرنامج SPSS v.20 لقياس معامل Gronbag Alpha، ويمكن وضع أهم خطوات التي أتبعها الباحث في تقييمه لإستبانة البحث وتحليله لبياناتها بالآتي:

1. ترميز أسئلة مقياس البحث.
2. إختبار Mahalonbies.
3. قياس معدل الإستجابة.
4. وصف عينة البحث.
5. قياس التوزيع الطبيعي للبيانات.
6. تحديد الصدق الظاهري.
7. تحديد صدق البناء (المفهوم) بإستخدام التحليل العاملي التوكيدي.
8. قياس ثبات الإستبانة.
9. بناء نماذج متغيرات البحث.
10. بناء الأنموذج النهائي الموحد لمتغيرات البحث.
11. إختبار الفرضيات.



المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث

أولاً: الفوضى التنظيمية: Organization Chaos

1. مفهوم وتعريف الفوضى التنظيمية: الفوضى في اللغة هي العشوائية والاضطراب والارتباك و لغويا :هي من فوض، فوض اليه الامر أي رده اليه، وقوم فوضى أي متساوون أي لارئيس لهم (مختار الصحاح ، الرازي 263)، وفوضى من الجذر فوض، بلبه، اخل بها النظام، امرهم فوضى بينهم كلا" يتصرف في ما للآخر دون تمييز و فوض اليه الامر صيره اليه وجعله الحاكم فيه وفي حديث الدعاء افوض امري اليك أي رددته اليك. وقوم فوضى مختلطون وقيل هم لا امير لهم ولا من يجمعهم. يعني لا رئيس لهم، وصار القوم فوضى أي متفرقين (المعجم الفلسفي، باب الفاء، مراد وهبه 2007، 479 – 480). وقد ورد في القرآن الكريم كلمة هباء والمقصود العلمي من الهباء هو عدم الانتظام (ما يرى في ضوء الشمس من خفيف الغبار المتناثر) وقال الله تعالى في كتابه الكريم ((وَقَدِمْنَا إِلَى مَا عَمِلُوا مِنْ عَمَلٍ فَجَعَلْنَاهُ هَبَاءً مَنْثُورًا)) الفرقان 23، وقال تعالى _ (وَبُسَّتِ الْجِبَالُ بَسًا (5) فَكَانَتْ هَبَاءً مُنْبَثًا (6))، والهباء: هو الغبار و قيل: هو الذرة من الغبار الظاهر في شعاع الشمس الداخل من كوة (تفسير مجمع البيان).

وقد قال الرسول الاعظم محمد صلى الله عليه واله ((لست أخاف على أمتي غوغاء تقتلهم ولا عدوا يجتاحهم ولكني أخاف على أمتي أئمة مضلين إن أطاعوهم ففتنهم وإن عصوهم قتلوهم)) السيوطي، الحديث، 18346) وقد ورد في نهج البلاغة للامام علي بن ابي طالب عليه السلام قوله في صفة الغوغاء (هم الذين إذا اجتمعوا غلبوا، وإذا تفرقوا لم يعرفوا) وهم الذين إذا اجتمعوا ضلوا، وإذا تفرقوا نفخوا (نهج البلاغة ج ٤ – الصفحة 45-46) والمراد بالغوغاء الفوضى، والغوغاء اصلا اسم كائن حي اشتهر بالفوضى وهو الجراد (تفسير الميزان، ج 20، ص 349).

وقد لاحظ البشر طوال آلاف السنين ان اسباباً يمكنها ان تحدث نتائج كبيرة غير متوقعة وما اثار العلماء ان في بعض الأنظمة يمكن ان تفقد تغيرات طفيفة في الشروط الابتدائية الى توقعات متباينة جداً بحيث ان التوقع (او التنبؤ) بحد ذاته يصبح بلا فائدة (رومية، 2004، ص 2) وعلى هذا الاساس فان مسار الاحداث يكون غير معروف بسبب تآثره بالظروف الاولية (المدخلات) وكأنه غير خاضع إلى نظام معين ولذلك سمي هذا بالمسار الفوضوي وهذه الحالة سميت بالفوضى.

وبما إن المنظمة تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها فهي أيضاً تتأثر بحالة الفوضى، لذلك بدأ الإهتمام من قبل العديد من الباحثين في مجال الإدارة لوصف هذه الحالة التي تتسم باللاخطية ومحاولة تقصي مسارها ومعرفة أبعادها الفوضوية التي تعترض طريق التنظيم السائد في كل جوانب المنظمة وذلك لتجنب الإضطرابات التي قد تحدث في المستقبل. ونتيجة لذلك ظهرت عدد من التعاريف الخاصة بالفوضى التنظيمية وكما موضح في الجدول (4) أدناه.

الجدول (4) تعريف الفوضى التنظيمية وفقاً لوجهات نظر عدد من الباحثين

الباحث والسنة	التعريف
Nonaka, 2001, p. 59	الفوضى هي طيف واسع من الخيارات التي تجبر المنظمة على التماس وجهات نظر جديدة من اجل التجديد ولذلك تبقى في حالة من عدم الاتزان طوال الوقت.
Hutchings, 2002, p.	الفوضى هي غياب العلاقة المباشرة بين السبب والنتيجة أي ان الاشياء تحدث دون ان ندرك اسبابها الحقيقية بجلاء.



سلوك النظام ككل هو نتاج معقد من التفاعلات والتدخلات المتعددة من قبل الجهات الفاعلة الفردية ولا يمكن التنبؤ بها.	Smith & Humphries 2004, p.97
الفوضى مفهوم يدل على وجود غياب في التنظيم وهو اضطراب تسود فيه الحيرة وعدم اليقين وهو حقل قد يكون من المستغرب ان يصف العمل في المنظمات التي تسود فيها حالة النظام لذلك قد يعبر عن مصطلح الفوضى بالاضطراب المنظم.	McBride, 2005, p. 4
نظام ديناميكي ذو سلوك حتمي معقد وغير منتظم ولا دوري ظاهراً يتسم بالعشوائية ويبطن حالة من النظام .	IFont & Régis, 2006, p.20
الفوضى هي خليط من النظام والانظام ومن التناسق واللاتناسق وهي نمط من السلوك يكون غير متناسق ولكنه قابل للإدراك كنمط واسع من السلوك والنماذج الأصلية ضمن تنوع فردي لا ينتهي.	Parker & Stacy, 2007, p.11
سلوك عشوائي للأنظمة ينتج من الحساسية للظروف الأولية الذي يكسبها خاصية عدم التوقع .	Velasquéz, 2009, p.14
الفوضى أحداث توصف بالعشوائية لأنها لا يمكن التنبؤ بها على المدى الطويل على الأقل.	Houry, 2012, p229.

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على وجهات نظر مجموعة من الباحثين.

إستناداً الى ما تقدم يرى الباحث إن الفوضى التنظيمية هي: حالة من حركية البيئة والتعقيد وعدم القدرة على التنبؤ التي تسود أي منظمة ناتجة عن التأثير المفرط بالمتغيرات المحيطة بها التي تؤول الى أحداث فوضوية مفاجئة. وبذلك يمكن فهم الفوضى التنظيمية عن طريق مقارنتها مع اثنين من أنواع السلوك العشوائي و الدوري.

➤ السلوك العشوائي: سلوك لا يكرر نفسه أبداً ولا يمكن التنبؤ به.

السلوك الدوري: سلوك يكرر نفسه دائماً ويمكن التنبؤ به، وهي صفة الانظمة الحتمية أي إننا يمكن ان نتنبأ بسلوك النظام في حالة معينه من معرفة حالة معينة مميزة في مساره



2. أبعاد الفوضى التنظيمية: على الرغم من وجود اختلافات كبيرة في توجهات الباحثين لتحديد الأبعاد الأساسية للنظام الفوضوي ألا أن الباحثان ومن خلال إطلاعهما على عدد من الدراسات السابقة تبين لهما وجود ثلاث خصائص للنظام الفوضوي يمكن أن تحدد كأبعاد للفوضى التنظيمية وكما موضح في الجدول (5) أدناه.

الجدول (5) أبعاد الفوضى التنظيمية

الباحث والسنة	التعقيد البيئي	حركية البيئة	عدم التأكد البيئي
Eijnatten & Putnik (2004)	✓	✓	✓
McBride (2005)	✓	✓	✓
IFont & Régis (2006)	✓	✓	✓
Geraldi (2008)	✓	✓	✓
Guo et al. (2009)	✓	-	-
Houry (2012)	✓	✓	✓
التكرار	5	5	5

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على وجهات نظر مجموعة من الباحثين. وفي أدناه توضيح لكل بعد من الأبعاد اعلاه وكما يأتي:

أ: التعقيد البيئي: أشار Eijnatten (2004) في بحثه إلى ثلاث خصائص للنظام البيئي المعقد وهي:

1. يتكون النظام المعقد من مجموعة من العناصر المستقلة المتفاعلة مع بعضها.
 2. مجموعة التفاعلات داخل النظام يمكن أن تؤدي إلى ظهور نظام عفوي مبني على التنظيم الذاتي.
 3. يتأثر سلوك النظام المعقد بالتغذية العكسية. فهو نظام يتكون من مجموعة من العناصر المتفاعلة معاً والتي تؤدي إلى ظهور حالة جديدة مبنية على التنظيم الذاتي والتغذية العكسية.
- وكثيراً ما كان يوصف هذا النظام بالمتفوح أي يكون مفتوح على البيئة الخارجية و متأثر بالعوامل الخارجية وهذا بعينه هو نظام المستشفى الحديث وينقسم التعقيد البيئي بهذا إلى ثلاث مجموعات: (Geraldi, 2008, p.351)

(1) تعقيد الثقة Complexity of Faith: (على غرار عدم اليقين) وهذا التعقيد موجود عند التعامل مع شيء فريد من نوعه، مثل حل مشاكل جديدة أو التعامل مع حالة عدم اليقين بدرجة عالية. في مثل هذه الحالات، أحداً لا يعرف إذا كانت النتيجة النهائية مقبولة، ولكن لديه أو على الأقل يدعي أن يكون ثقة في ذلك.

(2) التعقيد الواقعي Complexity of Fact: وهو كالتعقيدات الهيكلية، وهذا التعقيد يتطلب من أحداً التعامل مع عدد كبير جداً من المعلومات المترابطة. هنا التحدي هو الحفاظ على نظرة شمولية للمشكلة وليس أن تضيق في كميات من التفاصيل الواقعية.

(3) تعقيد التفاعل Complexity of Interaction: يحصل عادة نتيجة في الصراعات والتفاعل بين أفراد المنظمة والمواقع التنظيمية والمسؤوليات.

ب: حركية البيئة: تعرف الحركية (الدينامية) على إنها مجموعة من المثيرات والاستجابات التي تحدث داخل المنظمات في المواقف المختلفة التي تمر بها المنظمة المدركة لسلوكيات العمليات الطارئة



(AL- Roumy, 2009, p.28) فالفرد الذي يصدر سلوكاً معيناً داخل منظّمته، فإنه يقابل بالعديد من الاستجابات من باقي الأفراد، وبذلك يحصل تفاعل اجتماعي ونفسي أشبه ما يكون بتفاعل كيميائي، وتصنف الحركات إلى ملموسة وغير ملموسة. ويشار إلى الحركات الملموسة أيضاً العوامل التكيفية و أو الآلية المتصلة (التواصل والترابط والتكيف بين مكونات النظام). وتشمل هذه العوامل آليات بسيطة وسريعة تسمح للاستجابة سريعة وإعادة ترتيب مكونات النظام، فضلاً عن آليات صغيرة مع التركيز على المدى القصير تسترشد استراتيجيات مرنة تقاسم المعلومات بشكل ملائم مع بعضها البعض وذلك لتتكيف بسرعة من خلال إعادة ترتيب المكونات وبالتالي تسهيل ظهور التنظيمية. ويشار إلى ديناميات غير الملموسة بالعوامل الاجتماعية وهي العوامل التي تميز بناء النظم البشرية. وهي المسؤولة عن التمكين وأنها تشمل التواصل والتعاون والتفاعل والثقة والروح المعنوية (Houry, 2012, p. 236).

والحركة هي مجموعة من الصفات التي تمكن الناس في المنظمات من انجاز الأمور. وتعرف على أنها مجموعة الأدوار المختلفة في العمل التنظيمي التي تتصف بالحيوية والحماس (انظمه ولوائح العمل وأسلوب التعامل مع الآخرين، طرائق التفكير، وكلها أبعاد الحركة التنظيمية وجميعها تلعب أدواراً حاسمة في إنقاذ المنظمة من انعدام التلذذ بالعمل والممل المؤدي إلى العجز. من الواضح أننا لا يمكننا تصميم نظم ولوائح العمل بعيداً عن الأخذ بالاعتبار شعور العاملين كأفراد لهم أحاسيس ويتفاعلون ويأثرون بالأداء المتميز. بدلاً من ذلك، يجب علينا أن نجد السبل للإفراج عن قوى العمال أنفسهم (Pace, 2002, p230).

أن هذه القوى المؤثرة في العلاقات على شكل تفاعلات تؤدي إلى تغيير يحدث تأثيراً في اتجاهات المنظمة. ويمتد هذا التغيير إلى اتجاهات الأفراد وسماتهم الشخصية واهتماماتهم ومهاراتهم وإلى غير ذلك خلال عمليات التفاعل الاجتماعي. أن المنظمة عبارة عن كل حركي وأي تغيير في حالة جزء من هذا الكل يؤدي إلى تغيير حالة الأجزاء الأخرى. ويمكن اعتبار حركية المنظمات علماً قائماً بذاته يختص بدراسة المبادئ والقوى المختلفة المتحركة في المنظمات وكذلك السيرة التي تعرفها المنظمات بفضل مختلف التفاعلات. غير أن هذه التفاعلات قد تؤدي إلى تقدم المنظمة ونموها وقد تأخذ شكل صراع وتنافس شديد يؤدي إلى انحدار المنظمة والحط من مستواها. وقد تتشابه طبيعة التفاعل في كل المنظمات وينتج عن هذا التفاعل تقبل أو رفض، نبذ أو استنكار، تجاهل بين الأفراد، صداقات ومودة وغيرها فأسلوب التقبل والنبذ له تأثير قوي على الأفراد أنفسهم ويتأثر حدث الدينامية في المنظمة بعدة عوامل أهمها: (Samantha, 2011, p.6).

1. الصفات التي تمكن الناس لإنجاز الأمور (كثافة والحماس والدافع).
2. أبعاد الحركة التنظيمية (اللغة ونمط الشخصية وأنماط التفكير والعقليات).
3. الحوافز - القيادة - المعلومات - السياسة.
4. ثقافة الأفراد وظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
5. الظروف الأسرية، تحمل المسؤولية، التبعية، الاتكالية، ضعف الثقة بالنفس.
6. التجارب الاجتماعية والخبرات السابقة.
7. التنافس على القيادة.

وتجدر الإشارة إلى إن المنظمات تزدهر وتنمو عندما يتوفر لديها أفراد إيجابيون متعاونون ذوو آراء شخصية بناءة ومقترحات سليمة، والقدرة على تنفيذ المقترحات والمخططات. بينما تنحدر المنظمة



إذا كثر فيها الأعضاء المغرورون ذوا الآراء المتصلبة والمعارضون السليبيون الذين يعارضون كل تقدم، وذوا الاتجاهات المتسلطة (Samantha, 2011, p.6)

ج: عدم التأكد البيئي: تُعدُّ الحساسية للشروط الابتدائية ظاهرة معروفة جيداً في المنظومات اللاخطية؛ وهي إحدى العلامات البارزة للفوضى . مفهوم الفوضى يدل على وجود غياب في التنظيم وهو اضطراب، تسود فيه الحيرة وعدم اليقين . وهو حقاً قد يكون من الغريب أن يصف العمل في المنظمات التي تسود فيها حالة النظام لذلك قد يعبر عن مصطلح الفوضى بالاضطراب المنظم (McBride, 2005, p.4).

المحاكاة التي تسمح لنا بإجراء تجارب افتراضية. ذلك أن التجارب الفعلية في ميدان إدارة المنظمات وتوضح خاصية عدم التأكد والحاجة للتغلب عليها، الأهمية البالغة لأدوات بحثية من قبيل نماذج غالباً ما تكون مستحيلة، إما لأنها تتطلب زمناً طويلاً جداً، أو لأنها ستسبب الأذى والضرر فعلى الرغم من أن التنبؤ الدقيق قد يكون مستحيلاً، إلا أن المحاكاة تجعل من الممكن تفحص طرق التعامل مع عدة بدائل ممكنة. وفي أغلب الأحوال، يقود تركيب مجموعات البيانات المختلفة إلى اكتشافات غير متوقعة؛ ويحدث ذلك بالمصادفة. وتزداد احتمالات المصادفة تزايداً كبيراً مع تزايد عدد مجموعات البيانات المختلفة المتوفرة للبحث. لذلك تُعد الكميات الضخمة من البيانات مصدراً غنياً لتبصُّرات جديدة حول الصيرورات التنظيمية. في نظرية الفوضى ما يسمى بـ "المتلازمة الاضطرابية" Diversity Syndrome. وتعني المتلازمة (خصوصاً في علم الطب) أن مجموعة من الأعراض المرضية يتزامن بعضها مع بعض في حالة مرضية معينة. وفي دراسة المنظمات الاجتماعية، تدلُّ متلازمة الاضطراب على أن مجموعة من الشروط أو الظواهر تتصاف وتترافق، وما تلبث أن تظهر للعيان، مؤدية إلى حَرْف المنظمة عن حالة الاستقرار السائدة ودفعها نحو سلوك غير قابل للتوقع أو التنبؤ الدقيق (رومية، 2004، 9).

ثانياً: الإساءة العاطفية Emotional Abuse

1. مفهوم وتعريف الإساءة العاطفية: تُعدُّ الإساءة العاطفية من أكثر أشكال الإساءة انتشاراً في المجتمع الإنساني ومن أصعبها تحديداً، إلا أنها لا تلقى الاهتمام ذاته الذي تجده الإساءة البدنية وربما يعزى ذلك إلى صعوبة إثبات ذلك، وكذلك صعوبة تحديد تعريف محدد لمفهوم الإساءة العاطفية. ونجد هناك عدة إشارات في القرآن الكريم إلى هذا المفهوم منها: **يَسْمِ اللَّهَ الرَّحْمَنَ الرَّحِيمَ « وَمَنْ يَعْمَلْ سُوءًا أَوْ يَظْلِمْ نَفْسَهُ ثُمَّ يَسْتَغْفِرِ اللَّهَ يَجِدِ اللَّهَ غَفُورًا رَحِيمًا »** المراد بالسوء التعدي على الغير، (الآية 110 سورة النساء . تفسير الميزان) وكلمة إساءة تعني الشيء المسيء ويقال [إساءة فلان] أتى بشيء سيء. جاء في المعجم المتوسط [إساءة] فلان أتى بسوء (السيئ) لم يحسن عمله وألحق به ما يشينه ويضره (سأه) (الحق به ما يشينه ويقبحه) يقال [أسأت (عابه عليه) يقال [إن أخطأت فخطئني وإن أسأت فسوي علي] (السوء) يقال في القبح: رجلٌ سوء وعمل سوء، ورجل سوء، والرجلُ سوء (المعجم المتوسط).

وعلى الرغم من عدم وضوح المفهوم وعدم وجود اتفاق محدد لمفهوم الإساءة العاطفية إلا أن هناك بعض المحاولات لإيجاد تعريف للإساءة العاطفية لقد بحث العلماء ولوقت طويل تأثير الإساءة العاطفية على الزوجة والأطفال ودراسة تأثيراتها السلبية طويلة الأمد ، ولمدى من العقود ولم تظهر البحوث على الإساءة العاطفية في المنظمات إلا في 14 سنة الماضية م قبل علماء النفس وأول من بحث ذلك هو



العالم (Keashly) وزملائه، إذ يعد الرائد في استخدام مصطلح الإساءة العاطفية لطبيعة العلاقة بين زملاء العمل (3 p، 2013، Lonsdale). والجدول (6) يظهر بعض تعريف الإساءة العاطفية.

جدول (6) تعريف الإساءة العاطفية

ت	الباحث والسنة	التعريف
1	Sandvik, 2003, p. 472	هي شكل من أشكال العلاقات المدمرة والمتكررة الموجهة من قبل الاعضاء الأكثر قوة في العمل الى الاعضاء الاضعف.
2	Davenport et al., 2005, p. 1	تحالف سلبي ضدي يحدث من قبل عدد من الافراد لاجبار شخص ما في مكان العمل من خلال الشائعات والغمز والترهيب وتشويه السمعة على وجه الخصوص والاذلال والعزلة.
3	Sandvik & Sypher, 2009, p. 42-43	هي سوء المعاملة المتكررة في اماكن العمل والتي تأخذ شكلا او عده من الاشكال التالية الإساءة اللفظية والسلوكيات العدائية الغير اللفظية مثل التهديد والاهانة والتدخل بالعمل والتخريب والتي تعترض سير العمل.
4	Miedema et al., 2011, p. 281	هي السلوك التهديدي أو الإعتداء اللفظي أو الأذى النفسي الخطير الذي يتعرض له الأطباء و الكادر الصحي من قبل المرضى وعائلاتهم او من قبل زملاء العمل.
5	Momberg, 2011, p. 85	هو تعرض الفرد الى سلوك غير محترم وضار من خلال الغمز، والشائعات، و تشويه السمعة العامة من قبل فرد ما في مكان العمل بهدف السيطرة واخضاع المقابل.
6	Kitane & Hamdan, 2012, p. 1	أي نشاط أو أي حدث يحدث في بيئة العمل والتي تنطوي على الإستخدام المتعمد لسوء المعاملة العاطفية ضد الموظف التي تتضمن الإعتداء غير المادي مثل التهديد والتحرش المسيء والإساءة اللفظية.
7	Lonsdale, 2013, p. 3	السلوكيات العدائية اللفظية وغير اللفظية التي لا ترتبط بشكل واضح بالمحتوى الجنسي أو العنصري لغرض كسب الإمتثال.

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على وجهات نظر مجموعة من الباحثين.

ما يهم الباحثان من ذلك هو إن الإساءة ببعديها اللفظي وغير اللفظي (النفسي) تتماشى مع تعريف Keashly للإساءة العاطفية في موقع العمل والذي يعد الرائد في استخدام هذا المصطلح (الإساءة العاطفية، وهي تعرض العاملين بصورة مستمرة ومتكررة للإساءة اللفظية وغير اللفظية (Keashly, 2005, p. 97)

ثامنا: ابعاد الإساءة العاطفية: هنالك العديد من الدراسات السابقة التي أهتمت بدراسة متغير الإساءة العاطفية ومحاولة قياسه عن طريق مجموعة من الأبعاد، والجدول (7) أدناه يوضح بعض الدراسات التي تناولت هذه الأبعاد.

الجدول (7) ابعاد الإساءة العاطفية التي تناولتها بعض الدراسات السابقة

ت	الباحث والسنة	اللفظية	النفسية
1	Weston, 2001	✓	✓



✓	✓	Keashly, 2005	2
✓	✓	Harris, 2007	3
✓	✓	McEachern et al., 2008	4
✓	✓	Schorling, 2009	5
✓	✓	Sandvik & Sypher, 2009	6
✓	✓	Morken & Joa, 2012	7
✓	✓	Lonsdale, 2013	8
✓	✓	Karakurt & Silver, 2013	9
9	9	التكرار	

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على وجهات نظر مجموعة من الباحثين. يتضح من الجدول (7) أعلاه، أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على بعدين رئيسيين من أبعاد الإساءة العاطفية هما الإساءة العاطفية اللفظية والإساءة العاطفية النفسية وفي مايلي توضيح لهذين البعدين:

أ.الإساءة اللفظية Verbal Abuse: تتضمن الازدراء والسخرية والاستهزاء من قبل فرد إلى آخر في بيئة العمل (بين الزملاء) أو بين المريض والكادر الوظيفي أو بين المدراء والكادر الثانوي (Momberg, 2010,p.21) وهو عبارة عن مجموعة من الالفاظ والكلمات التي يستخدمها زملاء العمل ضد بعضهم أو ضد المستفيدين من الخدمة التي تسبب الالم والقسوة النفسية. ويشمل هذا البعد العدوان غير المباشر مثل نشر الشائعات، الشتم ، التضعيف، توجيه الاتهام، الاهانة، التهديد. وقد أطلق عليه مصطلح الجروح غير المرئية Invesibial Wound ولها نتائج واضرار طويلة الامد من تدني احترام الذات، انخفاض الثقة بالنفس، الاحباط، الاكتئاب (Roter, 2006, p. 28).

ب.الاساءة الغير لفظية (الإساءة النفسية) Psychological Abuse: وتشمل هذه السلوكيات الاذلال أو الإيحاءات والسلوكيات الإقصائية التي يمكن ان تسبب الضغط النفسي لاحقاً ومن مظاهرها تجاهل الرئيس لبعض مروضيه ويشمل عدم حضوره الاجتماعات وتجاهلهم، وضع العقوبات في طريق العمل (عدم حصولهم على الموارد) سوء المعاملة. وعدم اعارة الموظف الاهتمام الكافي (مثلاً: عدم اعطائه الاجازة في الحالات الطارئة التي يتعرض لها) ، التركيز على نقاط الضعف للمرؤوسين والعزل الاجتماعي والنقد اللاذع والغير مبرر ودفع المرؤوسين نحو الفشل وغلق فرص الابداع أمامهم، والتميز على اساس الجنس أو الدين أو العرق أو السن وقد يكون اجبار الموظف على عمل معين بعيد عن العمل الرسمي ، الإخضاع بالقوة (Momberg, 2010, p. 21-22).



المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للبحث

Coding of Variables and Scale Items

اولاً: ترميز متغيرات وأسئلة المقياس

Research: تتوافر لدينا في البحث الحالي ثلاث متغيرات أساسية، كل منها له أسئلته الخاصة به، لذي ومن أجل تحقيق الدقة والسهولة في عملية تحليل البيانات وإختبار الفرضيات كان لابد من إعطاء رموز لكل متغيرات وأسئلة المقياس، وكما موضح في أدناه.

1. ترميز أسئلة المتغير المستقل (الفوضى التنظيمية): الجدول (8) أدناه، يظهر الرموز الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية.

الجدول (8) الرموز الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية

الرمز	المقياس	البعد	المتغير
CE1	تستقبل مستشفىنا العديد من الحالات المرضية المختلفة.	التعقيد البيئي CE	الفوضى التنظيمية OC
CE2	يوجد في مستشفىنا العديد من الأطباء من ذوي الاختصاصات المختلفة لتقديم الخدمة للمرضى.		
CE3	تستخدم مستشفىنا العديد من المراكز والأقسام لتقديم الخدمة للمرضى.		
CE4	يتميز هيكل وظائف المستشفى بأنه معقد للغاية.		
DE1	مستشفانا غير قادرة على مواجهة التغيرات البيئية المختلفة لمواكبة المستشفيات الأهلية.	حركية البيئة DE	
DE2	معدل تقديم خدمات جديدة عالي جداً.		
DE3	دائماً ما تقدم المستشفيات الأهلية خدمات أفضل من مستشفىنا.		
DE4	التطور التكنولوجي للأجهزة المستخدمة في تقديم مستشفىنا لخدماتها مستمر.		
UE1	توجد صعوبة للتنبؤ بطلبات المرضى وأعدادهم.	عدم التأكد البيئي UE	
UE2	لا يمكن الإحاطة بكل المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على عمل المستشفى خلال مدى طويل الأجل.		
UE3	هناك دائماً مطالب جديدة للمرضى.		
UE4	من الصعوبة رصد متطلبات المرضى بصورة دقيقة.		
UE5	تبعاً لطبيعة عمل المستشفيات فإن متطلبات جودة المرضى تتغير دائماً.		

المصدر: إعداد الباحثان

2. ترميز أسئلة المتغير التابع (الإساءة العاطفية): الجدول (9) أدناه، يظهر الرموز الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية.

الجدول (9) الرموز الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية

الرمز	المقياس	البعد	المتغير
VEA1	التقليل من شأنك أمام الآخرين.	الإساءة العاطفية VEA	الإساءة العاطفية EA
VEA2	إستخدام نبرة الصوت العالي والصراخ في التعامل معك.		
VEA3	إستخدام الالفاظ المؤذية والجارحة في التعامل معك.		
VEA4	إسماعك انتقادات مستمرة وبدون سبب.		
VEA5	تغيير المبادئ والتوجيهات الخاصة بالعمل باستمرار.		



PEA1	نسب عملك الجيد الى شخص آخر.	الإساءة العاطفية النفسية PEA	
PEA2	رفض طلباتك الخاصة بالإجازة أو الترقية بدون سبب.		
PEA3	لومك على عمل لم تقم به لمجرد الغضب والاستياء.		
PEA4	نقدك على عمل قد قمت به بصورة جيدة.		
PEA5	المراقبة المفرطة ذات النوايا الخبيثة.		
PEA6	استخدام لغة التهديد معك.		
PEA7	إشعارك بأنه من غير المجدي الاختلاف معه بخصوص العمل.		
PEA8	التساهل مع الأفعال التي تعد مسيئة.		
PEA9	إشعارك بالإحباط والإستياء اثناء العمل.		

المصدر: إعداد الباحثان.

ثانيا: وصف عينة المستجيبين Respondents Profile

من أجل إظهار صورة متكاملة عن طبيعة عينة الدراسات، فإن المستجيبين قد أجابوا عن مجموعة من الأسئلة تتعلق بـ(الجنس والحالة الاجتماعية والعمر ومكان العمل ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة)، وكما موضح في الجدول (10) أدناه.

الجدول (10) وصف عينة المستجيبين

المتغير	التصنيف	العدد
الجنس	ذكر	94
	أنثى	52
المجموع الكلي		146
الحالة الاجتماعية	أعزب	24
	متزوج	119
	غير ذلك	3
المجموع الكلي		146
العمر	31-25	33
	38-32	31
	45-39	30
	50-46	22
	أعلى من 50	30
المجموع الكلي		146
مكان العمل	مستشفى الديوانية التعليمي	50
	مستشفى النسائية والاطفال	28
	مستشفى الشامية العام	22
	مستشفى الحمزة العام	20



26	مستشفى عفك العام	
146	المجموع الكلي	
53	بكالوريوس	مستوى التعليم
21	دبلوم عالي	
6	ماجستير	
66	دكتوراه	
146	المجموع الكلي	
21	5-1	عدد سنوات الخبرة
20	10-6	
34	15-11	
19	20-16	
22	25-21	
30	أعلى من 25	
146	المجموع الكلي	

من الجدول (10) أعلاه، يظهر إن عينة المستجيبين لهذا البحث تتوفر فيها مجموعة من الخصائص من الممكن أن تساهم في تحقيق أهدافه.

ثالثاً: إختبار التوزيع الطبيعي Normality Test: يعد إختبار التوزيع الطبيعي من أحد أهم الإختبارات التي يجب القيام بها على البيانات لضمان دقة نتائج البحث، ولقد أستخدم الباحث البرنامج الإحصائي المتقدم AMOS v.20 لإجراء هذا الإختبار وكما موضح في الجداول أدناه:

1. إختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الفوضى التنظيمية: الجدول (11) أدناه، يظهر نتائج إختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية.

الجدول (11) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير الفوضى التنظيمية

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
UE5	1.000	5.000	-.468	-2.309	.062	.152
UE4	1.000	5.000	-.768	-3.790	.587	1.447
UE3	1.000	5.000	-.856	-4.223	.776	1.914
UE2	1.000	5.000	-.997	-4.917	1.149	2.834
UE1	1.000	5.000	-.737	-3.636	.384	.947
DE4	1.000	5.000	-.449	-2.215	.007	.018
DE3	1.000	5.000	-.648	-3.199	.490	1.208



DE2	1.000	5.000	-.486	-2.395	.171	.421
DE1	1.000	5.000	-.603	-2.976	-.257	-.635
CE4	1.000	5.000	-.593	-2.926	.272	.670
CE3	1.000	5.000	-.336	-1.658	-.097	-.239
CE2	1.000	5.000	-.310	-1.528	-.345	-.850
CE1	1.000	5.000	-.672	-3.315	.332	.819
Multivariate					38.859	11.888

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وفقاً لـ (Hair et al. (2010)، فإن نتائج الجدول (11) أعلاه تشير إلى إن جميعها تقع ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

2. اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الإساءة العاطفية: الجدول (12) أدناه، يظهر نتائج اختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية.

الجدول (12) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير الإساءة العاطفية

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
PEA9	1.000	5.000	-.838	-4.132	1.048	2.585
PEA8	1.000	5.000	-.867	-4.275	1.158	2.856
PEA7	1.000	5.000	-.776	-3.829	1.085	2.675
PEA6	1.000	5.000	-.779	-3.840	1.043	2.571
PEA5	1.000	5.000	-.875	-4.318	1.155	2.849
PEA4	1.000	5.000	-.803	-3.960	1.097	2.705
PEA3	1.000	5.000	-.622	-3.067	.704	1.736
PEA2	1.000	5.000	-.776	-3.829	1.085	2.675
PEA1	1.000	5.000	-.450	-2.220	.345	.852
VEA5	1.000	5.000	-.711	-3.510	.102	.252
VEA4	1.000	5.000	-.778	-3.840	.681	1.679
VEA3	1.000	5.000	-.773	-3.814	.473	1.166
VEA2	1.000	5.000	-.661	-3.259	.199	.492
VEA1	1.000	5.000	-.717	-3.537	.267	.659
Multivariate					511.053	145.872

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20



وفقاً لـ (Hair et al. 2010)، فإن نتائج الجدول (12) أعلاه تشير إلى إن جميعها تقع ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

رابعاً: إختبار جودة مطابقة أداة المقياس Testing Goodness of The Measurement Instrument: لإختبار جودة مطابقة أداة المقياس أستعان الباحث بمجموعة من الأساليب وهي (الصدق الظاهري وصدق البناء والثبات)، وكما هو موضح في أدناه:

1. **الصدق الظاهري Face Validity**: لقد تم عرض مقياس البحث على مجموعة خبراء من ذوي الخبرة والإختصاص في مجال إدارة الأعمال، وفي ضوء ملاحظات السادة الخبراء جرى إعادة صياغة بعض أسئلة المقياس لتصبح أكثر دقة ووضوحاً للمستجيبين.

2. **صدق البناء (المفهوم) Construct Validity**: تم إستخدام تحليل العامل التوكيدي Confirmatory Factor Analysis وذلك عن طريق الإستعانة ببرنامج Amos v.20، لقياس صدق البناء أو المفهوم لمقياس البحث، وكما هو موضح في أدناه.

أ. **تحليل العامل التوكيدي لمتغير الفوضى التنظيمية**: الجدول (13) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل التوكيدي الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية.

الجدول (13) نتائج تحليل العامل التوكيدي لمتغير الفوضى التنظيمية

Path			Estimate
CE1	<---	CE	.794
CE2	<---	CE	.737
CE3	<---	CE	.750
CE4	<---	CE	.833
DE1	<---	DE	.734
DE2	<---	DE	.895
DE3	<---	DE	.776
DE4	<---	DE	.719
UE1	<---	UE	.765
UE2	<---	UE	.752
UE3	<---	UE	.797
UE4	<---	UE	.766
UE5	<---	UE	.779

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وفقاً لـ (Hair et al. 2010)، فإن نتائج الجدول (13) أعلاه تشير إلى إن جميعها أكبر من الحدود الدنيا لتحليل العامل التوكيدي، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.



ب. تحليل العامل التوكيدي لمتغير الإساءة العاطفية: الجدول (14) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل التوكيدي الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية.

الجدول (14) نتائج تحليل العامل التوكيدي لمتغير الإساءة العاطفية

Path			Estimate
VEA1	<---	VEA	.823
VEA2	<---	VEA	.800
VEA3	<---	VEA	.814
VEA4	<---	VEA	.852
VEA5	<---	VEA	.820
PEA1	<---	PEA	.955
PEA2	<---	PEA	.831
PEA3	<---	PEA	.870
PEA4	<---	PEA	.825
PEA5	<---	PEA	.854
PEA6	<---	PEA	.841
PEA7	<---	PEA	.894
PEA8	<---	PEA	.743
PEA9	<---	PEA	.752

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وفقاً لـ Hair et al. (2010)، فإن نتائج الجدول (14) أعلاه تشير إلى إن جميعها أكبر من الحدود الدنيا لتحليل العامل التوكيدي، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

3. ثبات المقياس **Instrument Reliability**: تم قياس ثبات المقياس عن طريق معرفة مدة الإتساق الداخلي لفقراته باستخدام معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha، وكما هو موضح في الجدول (15) أدناه.

الجدول (1) ثبات المقياس

المتغير الرئيس	البعد	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
الفوضى التنظيمية	التعقيد البيئي	4	0,82
	حركية البيئة	4	0,84
	عدم التأكد البيئي	5	0,87
الإساءة العاطفية	الإساءة العاطفية اللفظية	5	0,83
	الإساءة العاطفية النفسية	9	0,88

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستعانة ببرنامج SPSS v.20.



وفقاً لـ (Sekaran & Bougie 2010)، فإن نتائج الجدول (15) أعلاه، تشير إلى إن معامل كرونباخ ألفا لجميع فقرات المقياس هي أكبر من 0,70، وهذا يدل على توافر الإتساق الداخلي لفقراته وكذلك صلاحيته لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

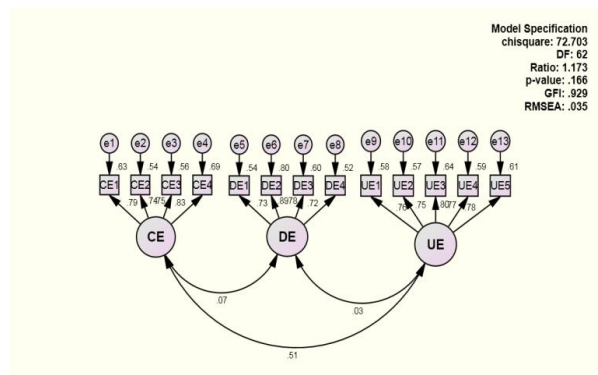
خامساً: بناء نماذج متغيرات البحث واختبار الفرضيات **Models Building of Research**
Variables & Hypotheses Testing: الخطوة الأولى في بناء أنموذج المعادلات الهيكلية النهائي Structural Equations Modeling هي القيام ببناء نماذج المتغيرات الكامنة المستقلة أو غير المقاسة Exogenous Latent Variables ونماذج المتغيرات التابعة أو المقاسة Endogenous Latent Variables، وعند الرجوع إلى أنموذج البحث الفرضي نلاحظ أنه يتكون من متغير كامن مستقل واحد هي الفوضى التنظيمية والذي يتألف من (التعقيد البيئي وحركية البيئة وعدم التأكد البيئي) ومتغير الإساءة العاطفية والذي يشتمل على كل من (الإساءة العاطفية اللفظية والإساءة العاطفية النفسية). وعملية بناء هذه النماذج يجب ان تتم في ضوء ما يعرف بمؤشرات جودة المطابقة والتي من أهمها ما يظهر في الجدول (16) أدناه.

الجدول (16) مؤشرات جودة المطابقة

ت	المؤشر	القاعدة
1	Ratio	أقل من 3
2	P-value	أكبر من 0.05
3	GFI	أكبر من 0.90
4	RMSEA	أقل من 0.05 أو 0.08

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على (Schumacker & Lomax 2004) و (Kline 2011).
ومن أجل بناء النماذج وفقاً لمؤشرات جودة المطابقة أعلاه، فإن ذلك ربما يتطلب حذف بعض الأسئلة المؤثرة على ذلك والإبقاء فقط على الأسئلة التي لها تأثير في تكوين الإتساق الداخلي والتي تساهم في توفير جودة المطابقة للأنموذج.

1. بناء أنموذج متغير الفوضى التنظيمية: الشكل (2) أدناه، يظهر الأنموذج النهائي لمتغير الفوضى التنظيمية والذي يتكون من ثلاثة عشر سؤالاً وهو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20
الشكل (2) أنموذج متغير الفوضى التنظيمية



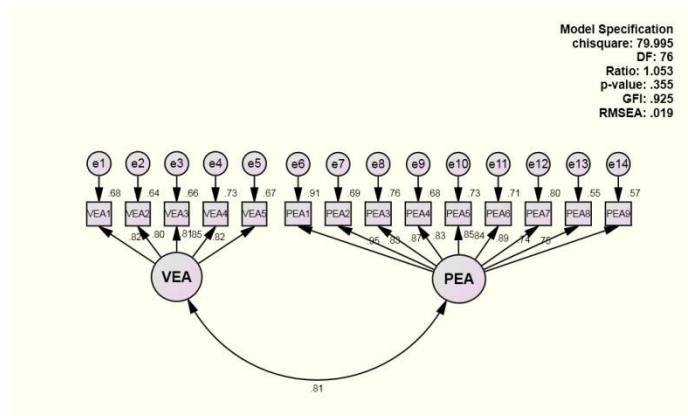
وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (17) أدناه، إن جميع تقديرات نموذج متغير الفوضى التنظيمية هي معنوية تحت مستوى $p < .001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

الجدول (17) تقديرات نموذج متغير الفوضى التنظيمية

Item	Variance	S.E.	C.R.	P
e1	.363	.058	6.222	***
e2	.389	.056	6.937	***
e3	.354	.052	6.783	***
e4	.250	.045	5.531	***
e5	.406	.057	7.075	***
e6	.137	.036	3.787	***
e7	.269	.041	6.560	***
e8	.348	.048	7.261	***
e9	.373	.054	6.853	***
e10	.248	.035	7.008	***
e11	.296	.046	6.428	***
e12	.318	.047	6.829	***
e13	.270	.040	6.747	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

2. بناء نموذج متغير الإساءة العاطفية: الشكل (3) أدناه، يبين النموذج النهائي لمتغير الإساءة العاطفية والذي يتكون من أربعة عشر سؤالاً وهو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

الشكل (3) نموذج متغير الإساءة العاطفية



وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (18) أدناه، إن جميع تقديرات نموذج متغير الإساءة العاطفية هي معنوية تحت مستوى $p < .001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

الجدول (18) تقديرات نموذج متغير الإساءة العاطفي

Item	Variance	S.E.	C.R.	P
e1	.301	.043	6.957	***
e2	.356	.049	7.230	***
e3	.330	.047	7.044	***
e4	.233	.035	6.576	***
e5	.341	.049	7.027	***
e6	.055	.010	5.468	***
e7	.236	.030	7.881	***
e8	.169	.022	7.576	***
e9	.243	.031	7.902	***
e10	.219	.028	7.695	***
e11	.223	.028	7.835	***
e12	.154	.021	7.293	***
e13	.358	.044	8.173	***
e14	.357	.044	8.143	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

الجدول (19) علاقات التأثير المباشرة في نموذج المعادلات الهيكلية

الفرضية	علاقة التأثير	التقدير	P	C.R.	النتيجة
H2	O C EB <---	.052	***	4.442	قبول

ملاحظة: *** تشير إلى المعنوية تحت مستوى 0.001.

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج برنامج AMOS v.20

يتضح من الجدول (19) أعلاه، ثبوت صحة الفرضية القائلة بأن: "الفوضى التنظيمية لها تأثير مباشر في الإساءة العاطفية" وذلك لأن جميع تقديرات الانحدار Regression Estimates هي معنوية تحت مستوى $p < .001$. فضلاً عن ذلك، إن قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

وتجدر الإشارة، إلى النتائج أعلاه هي تتفق إلى حد ما مع الدراسات السابقة التي حاولت دراسة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي.



المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن هذا المبحث استعراضاً لاهم ما تم التوصل اليه من استنتاجات وتوصيات وكما يأتي:

أولاً: الاستنتاجات:

- 1- يوجد تأثير مباشر للفوضى التنظيمية في الإساءة العاطفية وهذا يتفق مع دراسة كل من (Rosigno et al., 2009).
- 2- تتباين مستويات الإساءة العاطفية في المستشفيات المبحوثة، فالأكثر شيوعاً فيها هو ما يتعلق بالإساءة اللفظية، أما الإساءة النفسية فتأتي بالمرتبة الثانية.
- 3- تكاد تكون البيئة في المستشفيات المبحوثة غامضة ومعقدة بعض الشيء مما يفسح المجال أمام اتساع مساحة الإساءة العاطفية.

ثانياً: التوصيات: بناء على ما تم التوصل اليه يوصي الباحثان المستشفيات المبحوثة بما يأتي:

- 1- ضرورة العمل على إيجاد عدد من الآليات المناسبة التي تحد من آثار التعقيد البيئي، وحركية البيئة، وعدم التأكد على المستشفى.
- 2- ضرورة العمل على تحليل البيئتين الداخلية والخارجية التي تمكن إدارة المستشفى من الحد من آثار الفوضى التنظيمية بشكل عام.
- 3- ضرورة العمل على تشجيع الأطباء الذين يقومون بأداء أعمالهم بصورة جيدة، والعمل على الانتقال من الثقافة تنظيمية السائدة الى ثقافة إحترام الآخر دون المساس بمشاعره.
- 4- ضرورة تنمية روح المبادرة وتعزيز المشاركة في إتخاذ القرارات الهامة من قبل كل العاملين في المستشفى و التأكيد على مراعاة مشاعر المرؤوسين عند إتخاذ القرارات من قبل الإدارات العليا في المستشفيات.
- 5- ضرورة الحد من حالات الإساءة العاطفية بكافة أشكالها كونها تنعكس بالنتيجة النهائية على طبيعة الخدمات إلى المرضى.

المصادر

القرآن الكريم

المصادر العربية: الكتب

1. الطباطبائي، العلامة محمد حسين، تفسير الميزان ، الجزء 20
2. الطبرسي ، أمين الدين أبو علي الفضل بن الحسين بن الفضل (مجمع البيان في تفسير القرآن) <http://www.holyquran.net/tafseer/majma/index.html>
3. نهج البلاغة للأمام علي بن ابي طالب عليهما السلام ، (الجزء ٤)
4. إبراهيم مصطفى - أحمد الزيات - حامد عبد القادر - محمد النجار (المعجم الوسيط) كتاب الكتروني : (تحقيق / مجمع اللغة العربية) باب الفاء
5. السيوطي: جلال الدين كتاب الجامع الكبير، الجزء 17، موقع المكتبة الشاملة <http://shamela.ws/browse.php/book-1438/page-8357>



6. الرازي . محمد بن أبي بكر بن عبد القادر (مختار الصحاح) باب الفاء

الرسائل والاطاريح العربية

- 1 العقيلي ، عادل . (2004) الاغتراب وعلاقته بالامن النفسي ، دراسة ميدانية على عينه من طلاب جامعه محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض .رسالة ماجستير ،ص (58-130)
- 2 بن زاهي.منصور (2007)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات ، دراسه ميدانية بشركه سوناطراك بالجنوب الجزائري .اطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، ص (1-159)

المقالات والدوريات

1. ذو النون.باسل . (2011) ، اضواء على نظرية الهباء، جامعه الموصل
- 2.عطالله. صبحى رجب(2013) البساطة العميقة "الشواش. والتأرجح بين الانتظام التام والعشوائية المطلقة"، الأهرام اليومي . <http://digital.ahram.org.eg/articles>
- 3.روميه ، معين 2003 (مدخل الى نظرية الشواش)مقاله منشوره لموقع معايرنا. http://maaber.50megs.com/issue_december03/epistemology_1.

1. Hodson.R, Roscigno.V.J,& Lopez.S.T(2006), **Chaos and the Abuse of Power: Workplace Bullying in Organizational and Interactional Context.** Work and Occupations Volume 33 Number 4,PP382-412
2. Harlos,K.P,& Axelrod,L.J(2008), **Work Mistreatment and Hospital Administrative Staff: Policy Implications for Healthier, Workplaces, Healthc Policy.**Vol; 4(1): p 40–50. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/>
3. Sprigg,C.A, Armitage,C.J. Hollis,K.(2007), **Verbal abuse in the National Health Service: impressions of the prevalence, perceived reasons for and relationships with staff psychological well-being,** Emergency Medicine Journal. V; 24(4): 281–282
4. Algwaiz,W.M.(2012), **Violence exposure among health care professionals in Saudi public hospitals,** Saudi Med J; Vol. 33 (1): 76-82
5. Roscigno.V.J, Hodson.R.& Lopez.S.H.(2009), **Workplace incivilities: the role of interest conflicts, social closure and organizational chaos.** Work, employment and society, Volume 23(4): 747–773 <http://www.sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav>
6. Geraldi,J.G.(2007), **The balance between order and chaos in multi-project firms: A conceptual model.** International Journal of Project Management, P(348–356)
7. Houry,S.A.(2012). **Chaos and Organizational Emergence: Towards Short Term Predictive Modeling to Navigate a Way Out of Chaos ,** The 2nd International Conference on Complexity Science & Information Engineering, Systems Engineering Procedia V 3,p(229 – 239)



8. Sprigg,C.A, Armitage,C.J. Hollis,K.(2007), **Verbal abuse in the National Health Service: impressions of the prevalence, perceived reasons for and relationships with staff psychological well-being**, *Emergency Medicine Journal*. V; 24(4): 281–282
9. Harlos,K.P,& Axelrod,L.J(2008), **Work Mistreatment and Hospital Administrative Staff: Policy Implications for Healthier, Workplaces**, *Healthc Policy*.Vol; 4(1): p 40–50. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/>
10. Algwaiz,W.M.(2012), **Violence exposure among health care professionals in Saudi public hospitals**, *Saudi Med J*; Vol. 33 (1): 76-82
11. Sandvik,l.p.(2003) **The communicative cycle of employee emotional abuse**, *Management Communication Quarterly*.vol,16 ,p(471-499)
12. Sandvik,L.P., Sypher, B.D, (2009), **Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections**, *Destructive Organizational Communication*. New York: Routledge Press, p,(41-88)
13. Miedema, B., MacIntyre, L., Tatemichi, S., Lambert-Lanning, A., Lemire, F., Manca, D., & Ramsden, V. (2012). **How the medical culture contributes to coworker-perpetuated harassment and abuse of family physicians**. *Annals of Family Medicine*, 10(2), 111-117.
14. Miedema,B., Easley,J. Fortin,P., Hamilton,R.& Tatemichi,S.(2009), **Disrespect, harassment, and abuseAll in a day's work for family physicians**, *Canadian Family Physician, Can Fam Physician*. 55(3): P279–285
15. Momberg,M.A,(2011), **THE PREVALENCE AND CONSEQUENCES OF WORKPLACE BULLYING IN SOUTH AFRICA**,*Master these FACULTY OF LAW , NELSON MANDELA METROPOLITAN UNIVERSITY*,p ,(0-179)
16. Morken,T.and Joa,T.S.(2012), **Violence towards personnel in out-of-hours primary care: A cross-sectional study**, *Scandinavian Journal of Primary Health Care*. V, 30(1):P 55–60
17. Nonaka,I.(2001) : **Creating Organizational Order Out of Chaos: Self-Renewal in Japanese Firm**,
18. Keashly,L.and Harvey,S.(2005) **Workplace Emotional Abuse**, *Kelloway-4838.qxd*,p(95-120)
19. Roter,D.L, Frankel,R.M, Hall,J.A,& Sluyter,D.(2006), **The Expression of Emotion Through Nonverbal Behavior in Medical Visits**
20. Roscigno.V.J, Hodson.R.& Lopez.S.H.(2009), **Workplace incivilities: the role of interest conflicts, social closure and organizational chaos**. *Work, employment and society*, Volume 23(4): 747–773 <http://www.sagepub.co>.