

العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي -
"دراسة تطبيقية على العاملين بمجالس المدن في محافظة الدقهلية"
إعداد

د. محمد حسن محمد العشري

مدرس إدارة الأعمال

المعهد العالي للعلوم التجارية بالمحلة الكبرى

الملخص

يشير الانحراف التنظيمي إلى السلوكيات المنحرفة الصادرة من الموظف تجاه المنظمة ويتمثل في اللامبالاة في العمل وعدم الالتزام بالمعايير والسياسات التنظيمية. وتستهدف هذه الدراسة اختبار أثر سلوكيات التنمر في مكان العمل علي الاختناج والانحراف التنظيمي بمجالس المدن في محافظة الدقهلية. وتوصلت الدراسة من خلال استقصاء ٢٦٨ موظفاً بمجالس المدينة محل الدراسة، ومن خلال استخدام نموذج المعادلات الهيكلية Structural Equation Model. توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة خطية معنوية بين سلوكيات التنمر في مكان العمل وكل من الاختناج والانحراف التنظيمي. وكذلك تم التوصل إلى معنوية العلاقة المباشرة بين الاختناج التنظيمي والانحراف التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: التنمر في مكان العمل، والاختناج التنظيمي، والانحراف التنظيمي.

Abstract:

Organizational deviation refers to the deviant behaviors issued by the employee towards the organization and is represented by indifference to work and non-compliance with organizational standards and policies. This study aims to test the effect of bullying behaviors in the workplace on depression and organizational deviation in city councils in Dakahlia Governorate. The study was

reached through a survey of 268 employees in the city councils under study, and through the use of the Structural Equation Model. The results of the study concluded that there is a significant linear relationship between bullying behaviors in the workplace and both depression and organizational deviation. The direct relationship between organizational depression and organizational deviation was also found.

Keywords: workplace bullying, organizational depression, organizational deviation.

١. مقدمة:

يعتبر التنمر في مكان العمل من المشكلات المعاصرة في المجتمعات الحديثة، وهو يسبب تأثيرات سلبية على العاملين والإدارة وجودة العمل والانتاجية. فمن الناحية النظرية، يؤثر التنمر في مكان العمل على صحة ورفاهية العاملين المستهدفين. ولعل السمة المشتركة لمعظم سلوكيات الاجهاد المهني هي أن الضغوطات في البيئة المهنية تولد تغيرات جسدية أو نفسية أو سلوكية سلبية في الفرد تظهر لاحقاً في تفاعلات الاجهاد طويلة المدى، مثل الصحة، وانخفاض الأداء، وعدم الرضا الوظيفي (غنيم، ٢٠٢٠).

كما أن التنمر من السلوكيات السلبية التي يتعرض لها الأفراد في مكان العمل بشكل مستمر حيث تتم معاملتهم بشكل سيء من قبل الآخرين في بيئة العمل. ويمكن وصف التنمر في مكان العمل بأنه الحالة التي يعامل بها الأفراد العاملين في المنظمات بالسخرية الممنهجة وسوء المعاملة أو الإقصاء الاجتماعي في أماكن العمل (الحرايزة، ٢٠٢٠).

وحظى موضوع السلوكيات المنحرفة في بيئة العمل باهتمام متزايد من قبل الباحثين. وهو السلوك الذي يهدد رفاهية المنظمة والعاملين بها (Erkutlu and Chafra., 2019)، والسلوك المنحرف في مكان العمل ليس بالأمر الجديد، فقد وصف تايلور أن العامل يبدأ عمله في الوقت المبكر بشيء من الجدية، ثم يبدأ هذا

المستوى يتباطأ مرحلة تلو الأخرى، وتوجد أدلة كثيرة على أن معظم إن لم يكن كل أعضاء المنظمة قد يصدر منهم سلوكيات منحرفة في مرحلة ما خلال عملهم (Bodla et al., 2019). ولذلك فتزايد السلوكيات المنحرفة في مكان العمل وارتفاع التكاليف والخسائر التي تتحملها المنظمات نتيجة هذه السلوكيات جعل دراستها تأخذ أهمية خاصة، وأشارت دراسة (Qiuyun et al., 2020) إلى أن ما بين 33% إلى 75% من العاملين يشاركون في هذه السلوكيات.

وكثيرا ما يتعرض الموظفون أثناء عملهم إلى الضغوط النفسية نتيجة الروتين اليومي، فضلا عن الكم الكبير من العمل الذي يلقي على أكتافهم، خاصة عندما تتراكم عليهم بعض المهام. فتؤدي إلى إصابتهم في النهاية بالاختناوب (Karatepe and Tizabi., 2011). وهذه الضغوط النفسية غالبا ما تجد طريقها إلى الموظف نتيجة ضغوط العمل. والمشكلات التي يواجهها في حياته الأسرية مما يؤدي به في النهاية إلى الشعور بحالة مزاجية سيئة وبالتالي يفقد الدافع للعمل (Buchter et al., 2019). وما يترتب عليه فقدان الاهتمام والاستمتاع بحياته الشخصية والاجتماعية. كما تظهر عليه بعض علامات قلة التركيز وعدم الانتباه لمن حوله أو لعمله (et al., 2019 ; Wagner Aslam et al., 2021).

وتأسيساً على ما سبق، يتمثل هدف هذه الدراسة في بحث العلاقة بين التنمر في مكان العمل والاختناوب والانحراف التنظيمي بمجالس المدن في محافظة الدقهلية. ٢. الإطار النظري:

يعرض الباحث في هذا الجزء متغيرات الدراسة، من حيث مفهومها وكيفية قياسها، كما يلي:

Bullying workplace

أ-التنمر في مكان العمل

من خلال اطلاع الباحث علي مجموعة من الدراسات المتعلقة بالتنمر في مكان العمل لاحظ وجود اختلاف بين الباحثين حول وجود مفهوم محدد للتنمر في مكان العمل. حيث يُعرفه (Liu, 2020) بأنه " السلوكيات المسيئة والمدمرة بشكل

متكرر والتي تمنع انجاز العمل، وينطوي التنمر على الإساءة اللفظية والتهديد والتخويف والإذلال والتقييد غير المبرر ونقص الثقة"، ويُعرفه (Srivastava and Agarwal,2020) بأنه " عملية متكررة ومنهجية للسلوكيات العدائية التي تستمر بمرور الوقت، وتشمل التواصل العدائي وغير الأخلاقي تجاه عامل واحد أو أكثر"، في حين يعرفه (Yao et al,2020) بأنه الحالة التي يكون فيها الموظف وباستمرار وعلى مدى فترة من الزمن يلقي سوء معاملة نفسية من الرؤساء وزملاء العمل والعملاء بينما يجد صعوبة في الدفاع عن نفسه ضد التعرض لهذا"، ويتعرض فيه الموظفون ذوي القوة الضعيفة بشكل منظم ومتكرر لسلوكيات غير أخلاقية وغير معقولة في العمل يصعب فيها الدفاع عن أنفسهم".

وفى ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحث تعريف التنمر في مكان العمل بأنه "ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيههم، ويأخذ أشكال منها اللفظي وغير اللفظي والنفسي، والاعتداء الجسدي، والإذلال والإشاعات، ويمكن تعريفه أيضا بأنه ميل بعض أصحاب أو مدراء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيههم ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف لدرجة أن عدداً لا يستهان به من الموظفين قد يُجبرون نفسياً وقهرياً على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحويل إلى قطاع آخر أو جهة أخرى"، كما يُعرفه (Sidiropoulou et al ,2019) على أنه " شكل من أشكال العدوان الشخصي أو السلوك المعاد للمجتمع في مكان العمل"، ويعرفه (Hsu .et. al ,2019) بأنه " مفهوم يتضمن مجموعة من الخصائص مثل الأفعال السلبية المتكررة والمستمرة تجاه واحد أو أكثر من الأفراد، والذي ينطوي على اختلال توازن في القوة وخلق بيئة عمل معادية لبيئة العمل، وتهدف هذه الأفعال مراراً وتكراراً إلى اهانة الشخص أو إهلاكه أو إحباطه، فضلاً عن أن جميع السلوكيات السلبية المتكررة في نهاية المطاف سوف تثير الخوف وعدم الرضا للأفراد، أضف الى ذلك أن الإساءة غير المرغوب فيها تهدف الى تهريب أو التحكم أو تجريد أي فرد من حقه في تقدير أو نمو أو كرامة أو غيرها من حقوق الإنسان في مكان العمل"، ويُعرفه (Rai and Agarwal, 2018) كعملية تبدأ عادةً

بالصراع وتتصاعد بسلوك غير أخلاقي منظم ودائم يؤدي إلى إيذاء الآخرين ، وعرفه (Jung et al.,2018) على أنه "موقف يشعر فيه الموظف باستمرار وبشكل مستمر بسلوكيات سلبية على يد الآخرين في مكان العمل".

وبعد مراجعة الباحث للعديد من الدراسات السابقة في هذا المجال، لاحظ أن هناك إجماع واتفق بين الباحثين على قياس التنمر في مكان العمل اعتماد على استبيان الأفعال السلبية- المنقح (Negative Acts Questionnaire -Revised (NAQ-22) ويتضمن ٢٢ عبارة تقيس ثلاثة أبعاد هي التنمر المرتبط بالشخص Person-related bullying، والتنمر المرتبط بالعمل Bullying work -related، والتنمر المرتبط بالتهويل الجسدي Physically intimidation-related bullying (McCormack et al., 2018; Ahmad and Kaleem, 2019 ; Brown et) (al., 2020).

Organizational Depression

ب- الاكتئاب التنظيمي

اطلق مصطلح الاكتئاب Depression من قبل عدد من الأطباء النفسيين على مجموعة مترامنة من الاعراض الانفعالية والجسدية والوجدانية المضطربة التي تسبب للشخص هبوطاً واضحاً في حالته المزاجية، وتدهور واضح في أنشطته الحياتية اليومية وعزوفاً عن القيام بأي عمل إيجابي هادف، وتقاعساً عن القيام بوظائفه المعتادة، فيعزل الحياة الطبيعية، وتقل قيمته في نفسه ويرى الحياة كلها بلا قيمة، فيزهدا وقد يفكر في التخلص من حياته (Johnson and Indvik.,1997). والاكتئاب نوع من الفشل والعجز الوظيفي الذي يعاني منه المكتئب، وذلك لأن الشخص المكتئب يصاب بضعف شديد في وظائفه الحيوية (Fujimoto et al., 2019). ويرى (and Chauhan, 2018) Mathur, 2015, Turner et al., 2015) أن الاكتئاب التنظيمي " ضعف في المهام الإدارية ناتج عن الضغوط التي يتعرض لها الإداريين في حياتهم اليومية، المتمثل بالشعور بالضجر، أو الحزن، والتعاسة عقب حادثة مزعجة على مستوى شخصي أو عملي، أو ربما يكون موت زميل العمل، أو شخص قريب، أو ربما فقدان العمل أو عدم الشعور بالاندماج في بيئة العمل وضعف العلاقات الإدارية.

وفيما يتعلق بقياس الاكثئاب التنظيمي تناولت بعض الأديبات السابقة قياس متغير الاكثئاب التنظيمي باعتباره متغير أحادي الأبعاد (Mathur and Chauhan.,2018;) Fujimoto et al., 2019. في حين تناولت بعض الأديبات الاخرى قياس الاكثئاب التنظيمي اعتماد على مقياس (الطوال، عليمات، ٢٠٢٠) والذي يتضمن ثلاثة أبعاد هي الاكثئاب النفسي، والاكثئاب الجسدي، والاكثئاب السلوكي. وفي هذا السياق فإن الباحث سوف يعتمد في دراسته على قياس الاكثئاب التنظيمي كمتغير يتضمن ثلاثة أبعاد هي الاكثئاب النفسي، والاكثئاب الجسدي، والاكثئاب السلوكي.

ج- الانحراف التنظيمي

Organizational deviance

يعرض الباحث فيما يلي وجهات نظر عدد من العلماء والباحثين حول مفهوم الانحراف التنظيمي، حيث أن الانحراف في اللغة يعرف على أنه "الخروج عن جادة الصواب والابتعاد عنها (القلموس المغني)، ويعرفه (Hsieh and Wang. , 2016)" بأنه نتاج ما تفعله المنظمة من الاستخدام غير المناسب لعناصر التنظيم" أما (Turel,2017) فيرى أن الانحراف في علم النفس والاجتماع يعني الخروج عن ما هو مألوف ومتعارف عليه من عادات وسلوك"، ومعنى ذلك أن الانحراف يتضمن أنماط من السلوك المضاد للمجتمع ، ويؤدي إلى الإضرار بالتنظيم الاجتماعي"، من كل ذلك يمكن إعطاء تعريف للانحراف على أنه "اعتداء على قوانين المجتمع ونظمه، بسلوك يعبر عن اضطراب الشخصية (اجتماعيا، ونفسيا)، فهي سلوكيات معادية للمجتمع ، كما يرى (Bhatti et al.,2016) الانحراف التنظيمي على أنه سلوكيات العاملين الغير سوية بشأن مخالفة القواعد التنظيمية الأساسية التي تهدد استقرار المنظمة، في حين ينظر (Chernyak-Hai et al. ,2018) للسلوكيات المنحرفة على أنها سلوكيات يقوم بها الموظف تؤدي إلى نتائج سلبية في العمل، أما (Mustafa and Shen.,2019) يرى الانحراف التنظيمي على أنه هو عبارة عن الاختلال الوظيفي في مكان العمل، أما الانحراف التنظيمي فراه (Yu et al.,2020) أنه أحد أشكال السلوك المنحرف والذي يستهدف المنظمة ويمكن أن يكون له تأثير كبير على الطبقة الدنيا في المنظمة، كما يعرفه

كل من (Tiwari and Jha.,2021)) بأنه عبارة عن السلوك المتعمد من قبل أفراد المنظمة والذي يتعارض مع قواعد المنظمة ويكون هدفهم الإساءة إلى سمعتها، ويعرفه كلا من (Nguyen ., 2021) السلوك المنحرف في مكان العمل على أنه عدم وجود انضباط في السلوك التنظيمي.

ويستنتج الباحث من التعريفات السابقة ما يلي:

١. تعددت مفاهيم السلوك المنحرف من دراسة لأخرى وانقسمت إلى ست مسميات مختلفة هي (السلوك المعادي للمجتمع، والانحراف في مكان العمل، والسلوك الانتقامي، والانحراف التنظيمي، وسوء السلوكيات التنظيمية، والسلوكيات العدوانية داخل المنظمة).
٢. تؤدي المسميات السابقة إلى معنى واحد ألا وهو (الانحراف Deviance)، وتمثل أشكال الانحراف في مكان العمل في (التخريب، التدمير، الانتقام، خيانة الأمانة، السرقة، عدم احترام الآخرين، استخدام ألفاظ غير لائقة في العمل، التغييب عن العمل، الإشراف التعسفي، الابتكار السلبي، التحرش الجنسي).
٣. هناك سلوكيات تضر مباشرة بمصالح المنظمة (الانحراف في مكان العمل) ومن أمثلة هذه السلوكيات: تدمير وتخريب أدوات ومعدات المنظمة، السرقة من أصول المنظمة، الغياب المستمر عن العمل.
٤. توجد سلوكيات تضر الأفراد الآخرين (الزملاء، والرؤساء) في المنظمة ومن أمثلة هذه السلوكيات: الإساءة للزملاء الآخرين، الاعتداءات اللفظية والجسدية.

وتناولت معظم الأدبيات السابقة التي أُتيح للباحث فرصة الاطلاع عليها متغير الانحراف التنظيمي باعتباره متغير أحادي الأبعاد (Erkutlu and Chafra.,) (2019; Qiuyun et al.,2020; Yu et al.,2020; Tiwari and Jha.,2021)، وفي هذا السياق واعتمادا على ما تناوله الباحثين حول قياس الانحراف التنظيمي، فإن الباحث سوف يعتمد في هذه الدراسة على قياس الانحراف التنظيمي كمتغير أحادي الأبعاد.

العلاقة بين المتغيرات وصياغة فروض الدراسة:

- العلاقة بين التنمر في مكان العمل والاختناج التنظيمي:

حظيت دراسة العلاقة بين التنمر في مكان العمل والعديد من مخرجات العمل السلبية في بيئة العمل باهتمام واسع في البحوث الأجنبية، إذا ما قورنت بعدد الدراسات العربية التي تناولت هذا الجانب، حيث توصلت دراسة (Srivastava 2020 and Dey) إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي لسلوكيات التنمر في مكان العمل على الاحترق الوظيفي. كما توصلت دراسة (Srivastava and Agarwal2020) إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي لسلوكيات التنمر في مكان العمل على نوايا ترك العمل. ومن خلال مراجعة الباحث للعديد من الأدبيات السابقة التي أتاحت له فرصه الاطلاع عليها لاحظ عدم وجود دراسات اهتمت بدراسة العلاقة بين التنمر في مكان العمل والاختناج التنظيمي. وفي هذا السياق وباعتبار أن الاختناج التنظيمي يعتبر من مخرجات العمل السلبية التي يشعر بها الافراد العاملين في المنظمات. والنتيجة عن تعرضهم للعديد من الضغوط مثل التنمر. وبناء على ذلك يمكن صياغة الفرض التالي:

الفرض الأول: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لسلوكيات التنمر في مكان العمل على الاختناج التنظيمي.

- العلاقة بين التنمر في مكان العمل والانحراف التنظيمي

توصلت دراسة (Peng et al,2016) إلى وجود تأثير معنوي لسلوكيات التنمر في مكان العمل على الانحراف في مكان العمل. ويشير (Jahanzeb et al., 2020) إلى أن التنمر في مكان العمل يؤدي إلى الانحراف الشخصي والتنظيمي لأنه يثير مشاعر الغضب لدى الموظفين. هذه الآلية أكثر بروزاً بين الموظفين الذين لديهم مستويات عالية من العصاوية .

وبناء على ما تقدم. يمكن صياغة الفرض التالي:

الفرض الثاني: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لسلوكيات التمر في مكان العمل على الانحراف التنظيمي.

- العلاقة بين الاكتناب التنظيمي والانحراف التنظيمي

يوجد عدد قليل جدا من الدراسات التي اهتمت بدراسة العلاقة بين الاكتناب التنظيمي والانحراف التنظيمي. حيث بحثت دراسة (Amyx and Douglas.,2016). تأثير مندوبي المبيعات على الاكتناب، والأداء المنخفض، والإرهاق العاطفي على الانحراف التنظيمي السلبي، وتركز الدراسة على المنطقة التي حظيت باهتمام محدود، والعوامل على المستوى الفردي التي تتحدى موظفي المبيعات على سبيل المثال) الاكتناب، والإرهاق العاطفي، وأداء المبيعات المنخفض). العوامل التي تهدف إلى جعله فردًا فردًا سلبياً لا غنى عنه، بسيطاً، منطقياً، متصل بقوة. وتوصلت دراسة Mathur (and Chauhan., 2018) إلى وجود تأثير ايجابي ومعنوي للاكتناب التنظيمي على الانحراف التنظيمي. وبناء على ذلك يمكن صياغة الفرض التالي:

الفرض الثالث: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للاكتناب التنظيمي على الانحراف التنظيمي.

ومن مراجعة الدراسات السابقة، اتضح للباحث وجود فجوة بحثية تتمثل في:

- اعتمدت معظم الدراسات المتعلقة بالتمر في مكان العمل على قياسه من خلال ثلاثة أبعاد: التمر المرتبط بالشخص، والتمر المرتبط بالعمل، والتمر المرتبط بالتحريف الشخصي منها (Devonish, 2017; Zeka,2018)، في حين اعتمدت الدراسات المتعلقة بالانحراف التنظيمي على قياسه من خلال العبارات، كما اعتمدت الدراسات المتعلقة بالاكتناب التنظيمي على قياسه من خلال الأبعاد.
- على الرغم من تزايد اهتمام الباحثين في الدراسات الأجنبية بموضوع التمر في مكان العمل والاكتناب والانحراف التنظيمي، إلا أنه يمكن القول إجمالاً أن الأبحاث التي تناولت بالدراسة والتحليل لمتغيرات الدراسة مجتمعة قليلة نسبياً على الرغم من أهمية هذه الموضوعات في أدبيات السلوك التنظيمي المعاصر،

وبالتالي تظهر الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة والتي من الممكن أن تساهم في سد هذه الفجوة البحثية.

٣. مشكلة الدراسة:

على الرغم من اهتمام الدراسات الأجنبية بتناول العلاقات بين متغيرات الدراسة، إلا أن هذه المتغيرات لم تحظى بالاهتمام الكافي من الباحثين في البيئة العربية، ويتطلب ذلك محاولة إلقاء الضوء على مدى انتشار سلوكيات التمر في العمل في بيئة العمل المصرية، وتأثيرها على الاختناج والانحراف التنظيمي، ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات الآتية:

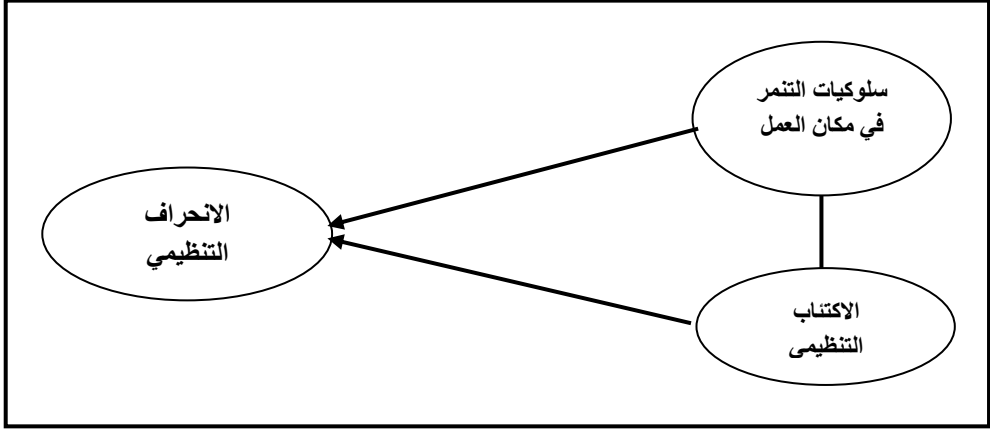
١. إلى أي مدى تؤثر سلوكيات التمر في مكان العمل على الاختناج التنظيمي؟
٢. إلى أي مدى تؤثر سلوكيات التمر في مكان العمل على الانحراف التنظيمي؟
٣. إلى أي مدى يؤثر الاختناج التنظيمي على الانحراف التنظيمي؟
٤. أهداف الدراسة:

١. التعرف على أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على الاختناج التنظيمي.
٢. التعرف على أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على الانحراف التنظيمي.
٣. التعرف على أثر الاختناج التنظيمي على الانحراف التنظيمي.
٥. فروض الدراسة:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات التمر في مكان العمل على الاختناج التنظيمي.
٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات التمر في مكان العمل على الانحراف التنظيمي.
٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاختناج التنظيمي على الانحراف التنظيمي.

٦. نموذج الدراسة:

ويوضح الشكل التالي رقم (١) نموذج الدراسة المقترح على النحو التالي:



شكل رقم (١) إطار مقترح يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة
المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

٧. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الجوانب التالية:

(أ)- الأهمية العلمية:

- المساهمة في التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة.
- المساعدة في تحديد طبيعة العلاقة بين التمر في مكان العمل والاكتئاب والانحراف التنظيمي.
- تعد هذه الدراسة من أولي الدراسات على حد علم الباحث التي تتناول بالدراسة والتحليل التعرف على طبيعة العلاقة بين التمر في مكان العمل والاكتئاب والانحراف التنظيمي.

- تتضمن الدراسة الحالية مجموعة من السلوكيات التنظيمية، والتي لها تأثير سلبي سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تعمل على تحليل طبيعة كل منها والوقوف على مسبباتها حتى يمكن لمتخذ القرار مواجهتها والتعامل معها على أسس علمية مدروسة.

(ب)- الأهمية العملية:

- تساهم نتائج هذه الدراسة في توعية القائمين على إدارة مجالس المدن بمحافظة الدقهلية موضع التطبيق بمفهوم وأبعاد التمر في مكان العمل والتي تعد أحد مسببات كل من الاختناج والانحراف التنظيمي، وكيف يمكن الاستفادة من النتائج التي يكشف عنها البحث في مساعدة القائمين على إدارة مجالس المدن من تحديد الاحتياجات التدريبية التي تمكنها من زيادة الفعالية الإدارية وتنمية مهارات الاتصال والتفاعل في بيئة الأعمال. مما يؤدي إلى انخفاض مستوى كل من الاختناج والانحراف التنظيمي.

- تستمد الدراسة أهميتها العملية من أهمية مجال التطبيق المتمثل في مجالس المدن بمحافظة الدقهلية. حيث تحرص الدولة في ضوء رؤيتها ٢٠٣٠ على خلق جهاز اداري كفاء وفعال يحسن من إدارة موارد الدولة ويسهم في رفع كفاء الخدمات المقدمة للمواطنين.

٨. منهج الدراسة:

(أ) نوع البيانات ومصادرها:

- مصادر ثانوية: وذلك من خلال مراجعة الأدبيات المنشورة من كتب ودراسات ومقالات وبحوث ودوريات تتعلق بموضوع الدراسة.
- مصادر أولية: سوف يعتمد الباحث على قائمة استبيان كأسلوب لجمع البيانات المطلوبة لاختبار فروض الدراسة.

(ب) أسلوب جمع البيانات:

سوف يعتمد الباحث على أسلوب قائمة الاستبيان مع تدعيمه بالمقابلات الشخصية بصورة محددة الأغراض وذلك عند تسليم القوائم أو استلامها بهدف الرد على أي استفسارات قد يراها المستقضي منهم لازمة للإجابة على الاستقصاء.

(ج) المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة:

- **التنمر في مكان العمل:** اعتمد الباحث على مقياس Physically (intimidation-related bullying)، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هما (التنمر المرتبط بالشخص، والتنمر المرتبط بالعمل، والتنمر المرتبط بالتخويف الشخصي).

- **الاكتئاب التنظيمي:** اعتمد الباحث على مقياس (الطوال، عليما، ٢٠٢٠) والذي يتكون من (٩) عبارات موزعة على ثلاثة أبعاد وهي: (الاكتئاب النفسي، والاكتئاب السلوكي، والاكتئاب الجسدي).

- **الانحراف التنظيمي:** اعتمد الباحث على مقياس (Bennett and Robinson , 2000)، والذي يتكون من (١٢) عبارة.

(د) مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، ويبلغ عددهم (١١٧٦٦) مفردة موزعة على (١٩) مجلس مدينة بمحافظة الدقهلية، وذلك وفقا لإحصاءات شئون العاملين بديوان عام محافظة الدقهلية في يوليو ٢٠٢٠، وتم الاعتماد على عينة عشوائية طبقية تشمل جميع العاملين بمختلف المستويات الإدارية، ولتحديد حجم العينة تم الاستعانة بالجدول الإلكتروني المعدة لتحديد حجم العينات (The Research Advisor, 2006) بحدود خطأ (٥%) ومعامل ثقة (٩٥%) مع افتراض أن الخصائص المطلوب دراستها في المجتمع متوافرة بنسبة (٥٠%)، وبناءً عليه يصبح حجم العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة (٣٧٣) مفردة، ويوضح الجدول التالي رقم (١) أعداد العاملين ومفردات العينة.

العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي – دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

جدول رقم (١)

توزيع مفردات وحجم العينة على مجالس المدن بمحافظة الدقهلية

م	مجلس المدينة	عدد العاملين	الاهمية النسبية	حجم العينة	عدد الردود السليمة
١	المنصورة	١٥٣٤	٠,١٣٠	٤٩	٤١
٢	طلخا	٨٦٣	٠,٠٧٣	٢٧	٢٢
٣	شربين	٧١٢	٠,٠٦٥	٢٣	١٨
٤	أجا	١١٢٧	٠,٠٩٥	٣٦	٢٣
٥	منية النصر	٥٠١	٠,٠٤٣	١٦	١١
٦	دكرنس	١٠٨٠	٠,٠٩٢	٣٤	٢٤
٧	نبروه	٢٨٥	٠,٠٢٤	٩	٥
٨	بلقاس	٧٠٥	٠,٠٥٩	٢٢	١٧
٩	ميت غمر	١٥٠٧	٠,١٢٨	٤٨	٣٠
١٠	محلة دمنه	١١٨	٠,٠١٠	٤	٢
١١	جمصة	٢٠٠	٠,٠١٧	٦	٤
١٢	السنبلاوين	١٠٨٢	٠,٠٩٢	٣٤	٣٢
١٣	بنى عبيد	٢٩٧	٠,٠٢٥	٩	٥
١٤	الكردي	١٥٦	٠,٠١٣	٥	٣
١٥	المنزلة	٥٣٤	٠,٠٤٥	١٧	١٠
١٦	الجمالية	٢١١	٠,٠١٨	٧	٥
١٧	ميت سلسيل	١٧١	٠,٠١٤	٥	٢
١٨	المطرية	٣٠٧	٠,٠٢٦	١٠	٦
١٩	تمى الأمديد	٣٧٦	٠,٠٣٢	١٢	٨
	الإجمالي	١١٧٦٦		٣٧٣	٢٦٨

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على بيانات شئون العاملين بمحافظة الدقهلية في يوليو ٢٠٢٠.

(٥) أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.23) سوف يعتمد الباحث على استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك لتحليل البيانات المجمعة من خلال قائمة الاستبيان. وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك بهدف توصيف متغيرات الدراسة.

- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وذلك لقياس الاتساق الداخلي لمقاييس متغيرات الدراسة داخل قائمة الاستبيان.

- استخدام التحليل العاملي التوكيدي لإثبات مدى صدق مقاييس متغيرات الدراسة.

- استخدم أسلوب النمذجة الهيكلية Structural Equation Model لاختبار نموذج وفروض الدراسة.

٩. تحليل نتائج الدراسة:

(أ)- التحليل العاملي التوكيدي (CFA) Confirmatory factor Analysis

قام الباحث بإجراء اختبار التحليل العاملي التوكيدي، والذي يستخدم للتحقق من الصدق البنائي للمقياس، كما أنه يدرس العلاقات بشكل أعمق من التحليل العاملي الاستكشافي، حيث يعنى هذا الاختبار تحديد النموذج المفترض حيث يتكون النموذج من متغيرات كامنة، تخرج منه أسهم تنتج نحو المتغيرات الداخلية وتسمى المشاهدات والتي تكون بمثابة العبارات التي تقيس المتغيرات الرئيسية (Hair et al., 2010). وبالتالي، فإذا تم التحقق من صدق عبارات الاستقصاء باستخدام التحليل العاملي التوكيدي، فإنه يمكن الحكم بأن أسئلة الاستقصاء تتمتع بمصدقية عالية وبناء صحيح، وهناك عدة شروط يجب التأكد منها للحكم على مصداقية أسئلة الاستقصاء عند استخدام التحليل العاملي التوكيدي وهي على النحو الآتي:

- يجب أن تكون قيمة χ^2 احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

- أن تكون قيمة Minimum Discrepancy والتي هي عبارة عن حاصل قسمة Chi^2 إلى DF والتي تعبر عن مستوى التجانس. حيث يجب أن تتراوح قيمة مستوى التجانس بين (١ و ٤).
- أن تكون قيمة Comparative Fit Index (CFI) وقيمة Normed (NFI) Fit Index أيضاً قريبة من واحد صحيح.
- أن تكون قيمة Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) قريبة من الصفر، حيث تعبر هذه القيمة عن مدى ملائمة النموذج، وكلما كانت القيمة قريبة من الصفر، فإن هذا يدل على مدى ملائمة النموذج.
- أن تكون جميع قيم الأوزان الإحصائية المعيارية أكبر من (٠,٤٠)، وهذا بدوره يؤكد على مدى ملائمة النموذج للقياس ومصداقيته وصحة بنائه (Hair et al., 2010). وبناءً على ما سبق، سوف يقوم الباحث بعمل التحليل العملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

• التحليل العملي لمتغير سلوكيات التمرن في مكان العمل

جدول (٢) مؤشرات ملائمة النموذج للتمرن في مكان العمل

الأوزان الإحصائية المعيارية				المؤشر	القيمة
٠,٥٨٥	F1	<---	WBB1	Chi^2	٥٥٧,٢
٠,٧٢٠	F1	<---	WBB2	Sig	٠,٠٠٠
٠,٥٢٠	F1	<---	WBB3	Minimum Discrepancy	٥,٦٨٦
٠,٥١١	F1	<---	WBB4	GFI	٠,٨٥٠
٠,٥٢٦	F1	<---	WBB5	CFI	٠,٨١٧
٠,٨٦٩	F1	<---	WBB6	NFI	٠,٧٨٨
٠,٧٣٠	F1	<---	WBB7	RMSEA	٠,٠٤٥
٠,٥٧١	F2	<---	WBB8		
٠,٦١٤	F2	<---	WBB9		
٠,٧٣٦	F2	<---	WBB10		
٠,٧٥٢	F2	<---	WBB11		
٠,٧٣٤	F2	<---	WBB12		

الأوزان الإحصائية المعيارية				المؤشر	القيمة
٠,٦٦٣	F2	<---	WBB13		
٠,٨٤٦	F2	<---	WBB14		
٠,٦٢٩	F2	<---	WBB15		
٠,٦٥٠	F2	<---	WBB16		
٠,٧٧٥	F2	<---	WBB17		
٠,٦٢٣	F2	<---	WBB18		
٠,٧١٢	F3	<---	WBB19		
٠,٨٦٧	F3	<---	WBB20		
٠,٦٤٣	F3	<---	WBB21		

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

توضح نتائج الجدول السابق أن قيمة χ^2 (٥٥٧,٢) وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، كما تبين النتائج أن قيمة Minimum Discrepancy والتي هي عبارة عن حاصل قسمة χ^2 على DF وتعتبر هذه القيمة عن مستوى التجانس. حيث أشار (Hair et al.,2010) أن قيمة مستوى التجانس يجب أن تتراوح بين (١ و٤)، وتظهر النتائج في الجدول السابق أن هذه القيمة بلغت (٠,٠٥) وهذا يوضح أن مستوى التجانس جيد جدا. كما تشير النتائج أن قيمة Goodness of Fit Index (GFI) قريبة من واحد صحيح، وهذا يدل على أن مستوى التجانس جيد جداً. أيضا نلاحظ أن قيم كل من (GFI) وقيمة (NFI) قريبة من واحد صحيح، وأن قيمة (RMSEA) قريبة من الصفر، وأن جميع قيم الأوزان الإحصائية المعيارية أكبر من (٠,٤) وهذا بدوره يؤكد على مدى ملائمة النموذج للقياس ومصداقيته وصحة بنائه.

• التحليل العاملي لمتغير الاكتئاب التنظيمي:

جدول (٣) مؤشرات ملائمة النموذج الاكتئاب التنظيمي

الأوزان الإحصائية المعيارية				المؤشر	القيمة
٠,٧٥٨	F1	<---	OD1	χ^2	٤٥٩,٧
٠,٧٨٤	F1	<---	OD2	Sig	٠,٠٠٠
٠,٥٤٩	F1	<---	OD3	Minimum Discrepancy	٦,٠٤٩
٠,٦٦٢	F1	<---	OD4	GFI	٠,٨٢٣

٠,٧٨١	F1	<---	OD5	CFI	٠,٨٤١
٠,٧٧١	F1	<---	OD6	NFI	٠,٨١٦
٠,٦٧٦	F1	<---	OD7	RMSEA	٠,٠٥٧
٠,٥٢٢	F1	<---	OD8		
٠,٦٠٣	F2	<---	OD9		
٠,٥٨٥	F2	<---	OD10		
٠,٦٥٣	F2	<---	OD11		
٠,٦٣١	F2	<---	OD12		
٠,٧٤٥	F2	<---	OD13		
٠,٦٧٩	F2	<---	OD14		
٠,٧١٢	F2	<---	OD15		
٠,٦٢١	F3	<---	OD16		
٠,٧٠٩	F3	<---	OD17		
٠,٦١٧	F3	<---	OD18		
٠,٧٣٣	F3	<---	OD19		
٠,٦١٢	F3	<---	OD20		
٠,٧١٨	F3	<---	OD21		
٠,٦٠٩	F3	<---	OD22		

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

توضح نتائج الجدول السابق أن قيمة χ^2 (٤٥٩,٧) وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، كما تبين النتائج أن قيمة Minimum Discrepancy والتي هي عبارة عن حاصل قسمة χ^2 على DF وتعتبر هذه القيمة عن مستوى التجانس. حيث أشار (Hair et al., 2010) أن قيمة مستوى التجانس يجب أن تتراوح بين (٤,١)، وتظهر النتائج في الجدول السابق أن هذه القيمة بلغت (٠,٠٥) وهذا يوضح أن مستوى التجانس جيد جداً. كما تشير النتائج أن قيمة Goodness of Fit Index (GFI) من واحد صحيح، وهذا يدل على أن مستوى التجانس جيد جداً. أيضاً نلاحظ أن قيم كل من (GFI) وقيمة (NFI) قريبة من واحد صحيح، وأن قيمة (RMSEA) قريبة من الصفر، وأن جميع قيم الأوزان الإندارية المعيارية أكبر من (٠,٤) وهذا بدوره يؤكد على مدى ملائمة النموذج للقياس ومصداقيته وصحة بنائه.

• التحليل العاملي لمتغير الانحراف التنظيمي

جدول (٤) مؤشرات ملائمة النموذج للانحراف التنظيمي

الأوزان الإندرجارية المعيارية				المؤشر	القيمة
٠,٩٣٧	F1	<---	OD1	Chi2	١١٩,٧
٠,٦٩٣	F1	<---	OD2	Sig	٠,٠٠٠
٠,٧٥٢	F1	<---	OD3	Minimum Discrepancy	٤,٩٩١
٠,٧٤٠	F1	<---	OD4	GFI	٠,٩١٩
٠,٧٧١	F1	<---	OD5	CFI	٠,٩٢٧
٠,٨٤٥	F1	<---	OD6	NFI	٠,٩١١
٠,٦٥٩	F1	<---	OD7	RMSEA	٠,٠٧٨
٠,٦٣٤	F1	<---	OD8		
٠,٧٥٤	F1	<---	OD9		
٠,٦٢٣	F1	<---	OD10		
٠,٨٠٨	F1	<---	OD11		
٠,٦٣٢	F1	<---	OD12		

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

توضح نتائج الجدول السابق أن قيمة Chi2 (١١٩,٧) وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، كما تبين النتائج أن قيمة Minimum Discrepancy والتي هي عبارة عن حاصل قسمة Chi2 على DF وتعتبر هذه القيمة عن مستوى التجانس. حيث أشار (Hair et al.,2010) أن قيمة مستوى التجانس يجب أن تتراوح بين (٤و١)، وتظهر النتائج في الجدول السابق أن هذه القيمة بلغت (٠,٠٥) وهذا يوضح أن مستوى التجانس جيد جدا. كما تشير النتائج أن قيمة Goodness of Fit Index (GFI) قريبة من واحد صحيح، وهذا يدل على أن مستوى التجانس جيد جداً. أيضا نلاحظ أن قيم كل من (GFI) وقيمة (NFI) قريبة من واحد صحيح، وأن قيمة (RMSEA) قريبة من الصفر، وأن جميع قيم الأوزان الإندرجارية المعيارية أكبر من (٠,٤) وهذا بدوره يؤكد على مدى ملائمة النموذج للقياس ومصداقيته وصحة بنائه. كما تم تقييم نموذج القياس من خلال الصدق التقاربي والتمييزي وثبات

العلاقة بين سلوكيات التمر في مكان العمل والأختناج والانحراف التنظيمي - "دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

عبارات المقياس من أجل تحقيق درجة كافية من الثبات الداخلي الذي يتمتع به المقياس وذلك باتباع الخطوات التالية:

- تحديد المعاملات المعيارية لتقييم صدق مكونات عبارات المقياس.
- حساب معامل الثبات المركب (Composite Reliability) ومعامل ألفا كرونباخ للوقوف على ثبات الاتساق الداخلي للمقياس.
- قياس الصدق التقاربي والصدق التمايزي باستخدام متوسط التباين المستخرج. وكما يتضح من الجدول (٥) المعبر عن صلاحية متغيرات الدراسة بالاستعانة ببرنامج Microsoft Excel لحساب معامل التباين المستخرج والثبات المركب.

جدول رقم (٥) صلاحية متغيرات الدراسة لمقاييس الدراسة

صدق التقارب		معاملات التحميل والثبات			العوامل
الثبات المركب	التباين المستخرج AVG	معامل الثبات	معامل التحميل	كود العبارة	
٠,٦٧٧	٠,٦٥١	٠,٧٩٣	٠,٥٨٥	WBB1	التمر المرتبط بالعمل
			٠,٧٢٠	WBB2	
			٠,٥٢٠	WBB3	
			٠,٥١١	WBB4	
			٠,٦١٢	WBB5	
			٠,٨٢٢	WBB6	
			٠,٥٥١	WBB7	
٠,٧٧٥	٠,٥٢٧	٠,٧٦٤	٠,٥٢٦	WBB8	التمر المرتبط بالشخص
			٠,٨٦٩	WBB9	
			٠,٧٣٠	WBB10	
			٠,٧٨٧	WBB11	
			٠,٦٣١	WBB12	
			٠,٧٢٠	WBB13	
			٠,٥٢٠	WBB14	
			٠,٥١١	WBB15	
			٠,٦١٢	WBB16	
			٠,٦٨٩	WBB17	
			٠,٦١٢	WBB18	

العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي - "دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

صدق التقارب		معاملات التحميل والثبات			العوامل
الثبات المركب	التباين المستخرج AVG	معامل الثبات	معامل التحميل	كود العبارة	
٠,٨٠٣	٠,٥٠٣	٠,٧٤٩	٠,٦١٤	WBB19	التنمر المرتبط بالتخويف الجسدي
			٠,٧٣٦	WBB20	
			٠,٧٥٢	WBB21	
٠,٨٢٣	٠,٥٩٨	٠,٧٧٢	٠,٦٩٣	OD1	الاكتئاب النفسي
			٠,٧٥٢	OD2	
			٠,٧٤٠	OD3	
			٠,٧٧١	OD4	
			٠,٨٤٥	OD5	
			٠,٦٥٩	OD6	
			٠,٦٣٤	OD7	
			٠,٥٥٤	OD8	
٠,٨٤٠	٠,٦٤١	٠,٧٠٩	٠,٦٣٤	OD9	الاكتئاب السلوكي
			٠,٧٥٥	OD10	
			٠,٦٣٣	OD11	
			٠,٨٦٧	OD12	
			٠,٦٠٩	OD13	
			٠,٦٢٣	OD14	
			٠,٧١٨	OD15	
٠,٦٤٧	٠,٦١٨	٠,٧١٤	٠,٥٢٣	OD16	الاكتئاب الجسدي
			٠,٨١٩	OD17	
			٠,٧٨٧	OD18	
			٠,٧٢١	OD19	
			٠,٦٥٩	OD20	
			٠,٦٣٤	OD21	
			٠,٥٥٤	OD22	
٠,٨٠٩	٠,٦٥٤	٠,٨٦٧	٠,٧٦٧	OD1	الانحراف التنظيمي
			٠,٨٦٥	OD2	
			٠,٦٣٤	OD3	
			٠,٧٦١	OD4	
			٠,٧٤٥	OD5	
			٠,٦٧٣	OD6	

صدق التقارب		معاملات التحميل والثبات			العوامل
الثبات المركب	التباين المستخرج AVG	معامل الثبات	معامل التحميل	كود العبارة	
			٠,٧٣٤	OD7	
			٠,٧٢٣	OD8	
			٠,٨٢١	OD9	
			٠,٨٦٥	OD10	
			٠,٧١٢	OD11	
			٠,٦٦١	OD12	

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- جميع المعاملات المعيارية مقبولة - حيث يرى (Hair et al., 2010) أن قيم المعاملات المعيارية لابد أن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥٠ .

- أن قيم الصدق التقاربي المعبر عنه بمتوسط التباين المستخلص (AVE) والثبات المركب (CR) ذات قيمة كبيرة، حيث كانت قيم الثبات المركب أكبر من ٠,٦٠%، قبول الصدق التقاربي للنموذج وذلك لارتفاع قيمة متوسط التباين عن ٠,٥٠، حيث أن قيم (AVE) المقبولة لابد أن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥٠ (Hair et al.,2010).

- أظهرت نتائج اختبار الثبات أن جميع معاملات ألفا لكرونباخ مقبولة حيث يرى (Hair et al.,2010) أن قيم ألفا المقبولة تتراوح من ٠,٦٠ إلى ٠,٧٠ في حين أن القيم أكبر من ٠,٧٠ تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة.

وبناء على ما سبق تم اختبار الصدق التمايزي عن طريق الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج، وأظهرت نتائج التحليل الاحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (٦) أن جميع قيم (Squara root of AVE) مقبولة حيث أن جميع قيم معاملات ارتباط كل بعد أو متغير بنفسه أكبر من قيمة ارتباطه بباقي متغيرات الدراسة الأخرى (Hair et al.,2010)، مما يؤكد وجود صدق تمايزي واتساق عالي للمقياس المستخدم في الدراسة.

جدول رقم (٦)

الصدق التمييزي باستخدام مصفوفة الارتباط بين المتغيرات باستخدام الجذر التربيعي لـ (AVE)

المتغير	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)
(١) التمر المرتبط بالعمل.	٠.٨٠٧						
(٢) التمر المرتبط بالشخص.	٠.٦٥٨	٠.٧٢٦					
(٣) التمر المرتبط بالتخويف الجسدي.	٠.٤٤٦	٠.٧٢٠	٠.٧٠٩				
(٤) الاكتئاب النفسي.	٠.٣٣٣	٠.٥٨٣	٠.٧٠٠	٠.٨٣٥			
(٥) الاكتئاب الجسدي.	٠.٥٢٣	٠.٧٢٠	٠.٦٥٦	٠.٧٣٩	٠.٧١٦		
(٦) الاكتئاب السلوكي.	٠.٣٦٦	٠.٦٢٢	٠.٦٩٠	٠.٦٧٩	٠.٧١٠	٠.٧٧٣	
(٧) الانحراف التنظيمي.	٠.٤٥٨	٠.٦١٥	٠.٦٣٩	٠.٥٩١	٠.٧٠٢	٠.٧٠٣	٠.٨٠١

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

١٠- إختبار الفروض:

تم تطبيق نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار النموذج. والذي يتكون من التمر في مكان العمل والاكئاب التنظيمي كمتغيرات مستقلة. والانحراف التنظيمي متغير تابع. ولاختبار هذا التأثير. تم التعرف أولاً على تأثير التمر في مكان العمل على الاكئاب التنظيمي، يلي ذلك تأثير التمر في مكان العمل على الانحراف التنظيمي. ومن ثم تأثير الاكئاب التنظيمي على الانحراف التنظيمي. وتتفق مؤشرات جودة توافق النموذج الكلي مع المعايير المقبولة وذلك كما يلي: انخفاض ناتج قسمة (كا) / درجات الحرية) والذي بلغ (٢,٥٠٨) وهي أقل من (٥) المعيار المحدد. ارتفاع قيمة المؤشرات الأخرى لجودة التوافق. حيث بلغت قيمة مؤشر التناسب المقارن (CFI) = (٠,٩٢٢) وهي أعلى من (٠,٩٠). في حين بلغت قيمة مؤشر جودة التوافق (CFI) = (٠,٩٩١) وهي أعلى من (٠,٩٠). كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ (RMSEA = ٠,٠٤٣) وهي أقل من (٠,٠٨) ارتفاع قيمة (TLI) = (٠,٩٨٣) عن الحد الأدنى لقبول النموذج. وهي أعلى من (٠,٩٠). مؤشر التوافق

العلاقة بين سلوكيات التمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي - "دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

المعدل (NFI = ٠,٩٧٦) وهى أعلى من (٠,٩٠). ويوضح الجدول (٧) قيم معاملات المسار فى النموذج الهيكلي للدراسة.

جدول رقم (٧)

قيم معاملات المسار فى النموذج الهيكلي للدراسة

المسار	المعامل المعيارى	الخطأ المعيارى	قيمة (ت) (CR)	مستوى المعنوية
التمر فى مكان العمل	٠,٣١٥	٠,٠٦١	٥,١٥٥	**٠,٠٠٠
التمر فى مكان العمل	٠,١٤٦	٠,٠٥٥	٢,٦٨٢	**٠,٠٠٤
الاكتئاب التنظيمي	٠,٢٢٣	٠,٠٥٧	٠,٤٣٦	**٠,٠٠٢

المصدر: اعداد الباحث اعتماد على مخرجات برنامج Amos.

١١- النتائج والتوصيات:

أ- النتائج:

فى ضوء تحليل نتائج التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة، خلص الباحث الى النتائج التالية:

١- وجود تأثير إيجابي ومعنوي لسلوكيات التمر فى مكان العمل على الاكتئاب التنظيمي. ويمكن للباحث تفسير ذلك بأنه كلما ازدادت سلوكيات التمر يزداد اكتئاب الموظفين فى مكان العمل.

٢- وجود تأثير إيجابي ومعنوي لسلوكيات التمر فى مكان العمل على الانحراف التنظيمي. ويمكن للباحث تفسير ذلك بأنه كلما ازدادت سلوكيات التمر فى مكان العمل يزداد الانحراف الموجه ضد الممتلكات وضد الانتاج من قبل الموظفين العاملين بالمنظمة.

٣- وجود تأثير إيجابي ومعنوي للاكتئاب التنظيمي على الانحراف التنظيمي. ويمكن للباحث تفسير ذلك بأنه كلما ازداد اكتئاب الموظفين فى مكان العمل، تزداد سلوكيات الانحراف الموجه ضد الممتلكات وضد الانتاج من قبل هؤلاء الموظفين.

ب- التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات سعياً لتبني ومعرفة أثر سلوكيات التنمر في مكان العمل على الاكتئاب والانحراف التنظيمي بمجالس المدن في محافظة الدقهلية، يتم عرضها وآلية تنفيذها كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (٨)

توصيات الدراسة وآليات تنفيذها

المدى الزمني	مسئولية التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية
مستمر	المشرف المباشر والزملاء في العمل.	<ul style="list-style-type: none"> - إتاحة البيانات والمعلومات المؤثرة على أداء العاملين. - عدم التحكم المفرط في العمل. - إعطاء العامل الحرية الكاملة في المطالبة بحقوقه. - تجنب التحدث بصوت عالي أو الترهيب. - منع السخرية أو الإهانة أو التجاهل في العمل. 	<p>أولاً: توصيات خاصة بالتنمر:</p> <p>١- تجنب سلوكيات التنمر في مكان العمل أو الشخصي أو الجسدي.</p>
مستمر	الإدارة العليا والإدارة الوسطى	<ul style="list-style-type: none"> - السعي الى رفع الروح المعنوية للعاملين وتشجيعهم وتحفيزهم. - تشجيع العاملين على ابداء آرائهم ومقترحاتهم. - منع أي نوع من التداخل أو الإزدواج في العمل حتى لا يحدث أي خلاف بين العاملين. - الحرص على الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية بين الزملاء. - ترتيب وتنظيم العمل وتوزيعه بطريقة عادلة لتجنب الضغط والإرهاق على بعض العاملين. 	<p>ثانياً: توصيات خاصة بالاكتئاب التنظيمي:</p> <p>١- تجنب العوامل التي تؤدي الى حدوث الاكتئاب التنظيمي سواء (نفسياً أو سلوكياً أو جسدياً).</p>
مستمر	الإدارة الوسطى ورؤساء الأقسام والمشرفين	<ul style="list-style-type: none"> - انشاء دورة مستندية متكاملة لمراجعة الفواتير والمستندات المالية. - توقيع كل موظف على ممتلكات المنظمة التي يستخدمها كعهدة شخصية. - توزيع عبء العمل اليومي على عدد ساعات العمل لمنع إضاعة الوقت أو المزاح والتسلية. - الاهتمام بمتابعة سجلات الحضور والانصراف والغياب. - الكشف الدوري على العاملين للمواد المخدرة. 	<p>ثالثاً: توصيات خاصة بالانحراف التنظيمي:</p> <p>١- وضع مجموعة من الضوابط التي تحكم سلوك العاملين لمنع السلوكيات السلبية التي تساعد على الانحراف التنظيمي.</p>

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. الحرايزة، يزن امناور قطيش. (٢٠٢٠). التنمر في مكان العمل وأثره في أداء أعضاء الهيئة التدريسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الأردنية الخاصة. *مجلة المنارة للبحوث والدراسات: جامعة آل البيت - عمادة البحث العلمي*، مج ٢٦، ع ٢٤، ٤٦٧-٤٩٢.
٢. الطوال، سهام إبراهيم، و عليمات، صالح ناصر منيزل. (٢٠٢٠). ضغوط العمل الإداري وعلاقتها بالاختناج التنظيمي لدى القادة الإداريين في الجامعات الأردنية الحكومية. *المجلة التربوية الأردنية: الجمعية الأردنية للعلوم التربوية*، مج ٥، ع ٢٤، ٢٣٧-٢٦٠.
٣. غنيم، صلاح الدين عبدالعزيز. (٢٠٢٠). التنمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية: دراسة تطبيقية في البيئة المصرية. *مجلة الإدارة التربوية: الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية*، س ٧، ع ٢٨٤، ١٣-٢٨.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Liu, A. A. (2020). Trainee auditors' perception of ethical climate and workplace bullying in Chinese audit firms. *Asian Journal of Accounting Research*. , 5(1), 63-79.
2. Sidiropoulou, K., Drydakis, N., Harvey, B., & Paraskevopoulou, A. (2019). Family support, school-age and workplace bullying for LGB people. *International Journal of Manpower*. , 5(1), 63-79.
3. Rai, A., & Agarwal, U. (2018). Impact of workplace bullying on employee outcomes: a study of Indian managerial employees. *International Journal of Productivity and Performance Management*. , 67(7), 1147-1170.
4. Hsu, F. S., Liu, Y. A., & Tsaur, S. H. (2019). The impact of workplace bullying on hotel employees' well-being: Do organizational justice and friendship matter?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 31 (4), 1702-1719.
5. Jahanzeb, S., Fatima, T., & De Clercq, D. (2020). When workplace bullying spreads workplace deviance through anger and

- neuroticism. *International Journal of Organizational Analysis*. 31 (4), 1702-1719.
6. Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2018). Understanding workplace bullying: Its effects on response and behavior in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
 7. Srivastava, S., & Agarwal, S. (2020). Workplace bullying and intention to leave: a moderated mediation model of emotional exhaustion and supervisory support. *Employee Relations: The International Journal*.
 8. Yao, Z., Zhang, X., Luo, J., & Huang, H. (2020). Offense is the best defense: the impact of workplace bullying on knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management*. . 24 (3), 1367-3270.
 9. Ahmad, S., & Kaleem, A. (2019). Zooming in on the workplace bullying and turnover intentions pathway: The role of well-being and a cultural boundary condition. *Personnel Review*.
 10. McCormack, D., Djurkovic, N., Nsubuga-Kyobe, A., & Casimir, G. (2018). Workplace bullying: The interactive effects of the perpetrator's gender and the target's gender. *Employee Relations*. . 49 (2), 425-444.
 11. Brown, L. R., Mason, B., & Carter, M. (2020). Workplace bullying from the perspectives of trainee clinical psychologists. *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*. 16 (2) .139-152.
 12. Peng, Y. C., Chen, L. J., Chang, C. C., & Zhuang, W. L. (2016). Workplace bullying and workplace deviance: The mediating effect of emotional exhaustion and the moderating effect of core self-evaluations. *Employee Relations*. . 38. (5), 755-769.
 13. Robinson, S. L. and Bennett, R. J. ,(1995).A typology of deviant workplace behaviors: A multi- dimensional scaling study', *Academy of Management Journal*, 38 .

14. Qiuyun, G., Liu, W., Zhou, K., & Mao, J. (2020). Leader humility and employee organizational deviance: the role of sense of power and organizational identification. *Leadership & Organization Development Journal*.
15. Erkutlu, H., & Chafra, J. (2019). Leader psychopathy and organizational deviance: The mediating role of psychological safety and the moderating role of moral disengagement. *International Journal of Workplace Health Management*.
16. Bodla, A. A., Tang, N., Van Dick, R., & Mir, U. R. (2019). Authoritarian leadership, organizational citizenship behavior, and organizational deviance: Curvilinear Relationships. *Leadership & Organization Development Journal*.
17. Nguyen, C. M. (2021). The effect of other in-group members' organizational citizenship behavior on employees' organizational deviance: a moral licensing perspective. *Journal of Asian Business and Economic Studies*.
18. Tiwari, M., & Jha, R. (2021). Narcissism, toxic work culture and abusive supervision: a double-edged sword escalating organizational deviance. *International Journal of Organizational Analysis*.
19. Mostafa, A. M. S., & Shen, J. (2019). Ethical leadership, internal CSR, organisational engagement and organisational workplace deviance. In Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship. *Emerald Publishing Limited*.
20. Yu, Y., Kim, H., & Qu, H. (2020). A deep acting perspective generation Y hotel employees' workplace deviance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
21. Bhatti, O. K., Alam, M. A., Hassan, A., & Sulaiman, M. (2016). Islamic spirituality and social responsibility in curtailing the workplace deviance. *Humanomics*.

22. Chernyak-Hai, L., Kim, S. K., & Tziner, A. (2018). Gender profiles of workplace individual and organizational deviance. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 46-55.
23. Turel, O. (2017). Organizational deviance via social networking site use: The roles of inhibition, *stress and sex differences*. *Personality and Individual Differences*, 119, 311-316.
24. Hsieh, H. H., & Wang, Y. D. (2016). Linking perceived ethical climate to organizational deviance: The cognitive, affective, and attitudinal mechanisms. *Journal of Business Research*, 69(9), 3600-3608.
25. Amyx, D., & Jarrell, L. (2016). The influence of salesperson depression, low performance, and emotional exhaustion on negative organizational deviance. *Journal of Managerial Issues*, 28(4), 124-144.
26. Pflanz, S. E., & Ogle, A. D. (2006). Job stress, depression, work performance, and perception of supervisors in military personnel. *Military medicine*, 171(9), 861-865.
27. Mathur, G., & Chauhan, A. S. (2018). Analyzing the relationship between depression, abusive supervision & organizational deviance: an SEM approach. *Journal of Human Resource Management*, 21(1), 1-13.
28. Wagner, S., White, N., Matthews, L. R., Randall, C., Regehr, C., White, M., ... & Fleischmann, M. H. (2019). Depression and anxiety in policework: a systematic review. *Policing: An International Journal*.
29. Karatepe, O. M., & Tizabi, L. Z. (2011). Work-related depression in the hotel industry: A study in the United Arab Emirates. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
30. Buchter, L. (2019). "You Won't Tell That You Have Schizophrenia, Right? You Should Say You Have a Small Depression": Organizational Narratives of "Adjusted" Workers with Disabilities and the Rhetoric of Reassurance in France. *In New Narratives of Disability*. Emerald Publishing Limited.

31. Fujimoto, T., Shinohara, S. K., & Oohira, T. (2014). Work-family conflict and depression for employed husbands and wives in japan: moderating roles of self and spousal role involvement. In Family relationships and familial responses to health issues. ***Emerald Group Publishing Limited.***
32. Turner, A., Realpe, A. X., Wallace, L. M., & Kosmala-Anderson, J. (2015). A co-produced self-management programme improves psychosocial outcomes for people living with depression. ***Mental Health Review Journal.***
33. Johnson, P. R., & Indvik, J. (1997). "The scourge of the workplace": depression at work. ***Journal of workplace learning.***
34. Aslam, N., Khan, A., Habib, N., & Ahmed, A. (2021). The moderating role of life satisfaction in the relationship between burnout and depression among nursing staff: a human rights concern in Pakistan. ***International Journal of Human Rights in Healthcare.***
35. Aslam, N., Khan, A., Habib, N., & Ahmed, A. (2021). The moderating role of life satisfaction in the relationship between burnout and depression among nursing staff: a human rights concern in Pakistan. ***International Journal of Human Rights in Healthcare.***
36. Campbell, E. (2018). Reconstructing my identity: an auto ethnographic exploration of depression and anxiety in academia. ***Journal of Organizational Ethnography.***
37. Srivastava, S., & Dey, B. (2020). Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness. ***International Journal of Organizational Analysis.***
38. Srivastava, S., & Agarwal, S. (2020). Workplace bullying and intention to leave: a moderated mediation model of emotional exhaustion and supervisory support. *Employee Relations: The International Journal.*

ملحق رقم (١)
" استمارة استقصاء "

عزيزي / عزيزتي

بعد التحية،،

تتعلق استمارة الاستقصاء المقدمة لسيادتكم بأحد البحوث التي تسعى إلي التعرف على العلاقة بين سلوكيات التمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بمجالس المدن في محافظة الدقهلية، ويتوجه الباحث بشكره وتقديره على تعاونكم الصادق، كما نحيط علماً بأن البيانات المتعلقة بالقائمة ستكون محاطة بالسرية التامة.

وأرجو قبول خالص تحياتي وفائق احترامي،،

إعداد

د. محمد حسن العشري

مدرس إدارة الأعمال

المعهد العالي للعلوم التجارية بالمحلة الكبرى

العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي - "دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

يرجى وضع علامة (✓) أمام درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية:

درجة الموافقة من وجهة نظرك					العبـارات	Code
لاوافق على الإطلاق	لاوافق	لم أقرر	أوافق	أوافق بشدة		
Bullying workplace					التنمر في مكان العمل	
					التنمر المرتبط بالعمل	
١	٢	٣	٤	٥	١. تُحجب المعلومات المؤثرة على الأداء.	
١	٢	٣	٤	٥	٢. القيام بعمل أقل من مستوى الكفاءة.	
١	٢	٣	٤	٥	٣. التعرض لتجاهل الأراء في العمل.	
١	٢	٣	٤	٥	٤. طلب الانتهاء من مهام العمل في مواعيد غير مناسبة.	
١	٢	٣	٤	٥	٥. التدخل والتحكم المفرط في العمل.	
١	٢	٣	٤	٥	٦. وجود ضغوط لعدم المطالبة بحق من الحقوق(مثل الأجازة المرضية، والإجازات المستحقة).	
١	٢	٣	٤	٥	٧. تحمل عبء عمل لا يمكن القيام به.	
					التنمر المرتبط بالشخص	
١	٢	٣	٤	٥	٨. التعرض للإهانة السخرية في العمل.	
١	٢	٣	٤	٥	٩. التعرض لاستبدال مهتم رئيسية في العمل بمهام لا قيمة لها.	
١	٢	٣	٤	٥	١٠. التعرض لنشر شائعات غير صحيحة في العمل.	
١	٢	٣	٤	٥	١١. التعرض للإقصاء أو التجاهل في العمل.	
١	٢	٣	٤	٥	١٢. التعرض للتصريحات المهينة أو المسيئة حول الشخصية، والاتجاهات، والحياة الخاصة.	
١	٢	٣	٤	٥	١٣. التعرض لتلميحات من الآخرين بضرورة ترك الوظيفة.	
١	٢	٣	٤	٥	١٤. التعرض للتذكير بالأخطاء بشكل مستمر ومتكرر.	

العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي - "دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

درجة الموافقة من وجهة نظرك					العبارة	Code
لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	لم أقرر	أوافق	أوافق بشدة		
١	٢	٣	٤	٥	التعرض للتجاهل أو رد فعل عدائي عند التعامل مع الزملاء في العمل.	١٥
١	٢	٣	٤	٥	التعرض للنداء بسخرية (اصدار نكات عنى) من قبل آخرين في مكان العمل.	١٦
١	٢	٣	٤	٥	التعرض للمضايقات والسخرية المفرطة.	١٧
	٢	٣	٤	٥	التعرض لادعاءات مسببة في العمل	١٨
					التنمر المرتبط بالتخويف الجسدي	
١	٢	٣	٤	٥	التعرض للحديث بصوت مرتفع والصراخ في الوجه.	١٩
	٢	٣	٤	٥	التعرض للتخويف والترهيب مثل الدفع بقوة داخل العمل، واعتراض طريق الفرد.	٢٠
١	٢	٣	٤	٥	التعرض للتهديد بالعنف مثل التهديد بالاعتداء الجسدي أو الإيذاء الفعلي داخل مكان العمل.	٢١
الاكتئاب التنظيمي Organizational Depression						
					الاكتئاب النفسي	
١	٢	٣	٤	٥	أشعر بهبوط الروح المعنوية معظم الوقت بأنه ليس هناك شيء مفيد يسبب الروتين اليومي.	٢٢
١	٢	٣	٤	٥	أشعر بعدم الرضا عن نفسي وأفتقد الثقة بها.	٢٣
١	٢	٣	٤	٥	أنظر للمستقبل نظرة يائسة ومتشائمة.	٢٤
					أشعر بالعجز واليأس والقلق.	٢٥
					تضايقتني تضحياتي بوقت راحتي في سبيل انجاز متطلبات عملي.	٢٦
					أشعر بالإحباط إن لم يؤخذ رأيي في كيفية تنظيم العمل.	٢٧

العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي - دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

درجة الموافقة من وجهة نظرك					العبارة	Code
لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	لم أقرر	أوافق	أوافق بشدة		
					الأحداث غير السارة تؤثر على نفسيتي بشكل كبير.	٢٨.
					أشعر بضعف القدرة على التركيز والنسيان المستمر.	٢٩.
					الاكتئاب السلوكي	
١	٢	٣	٤	٥	الشجار والجدال المستمر مع الزملاء.	٣٠.
١	٢	٣	٤	٥	التأخير المستمر عن العمل واجتماعاته	٣١.
					الابتعاد عن الآخرين قدر الإمكان بدل التقرب منهم.	٣٢.
					ألوم نفسي باستمرار وأشعر بالذنب تجاه الأمور بدون ضرورة.	٣٣.
١	٢	٣	٤	٥	فقدان الصبر والسرعة في الانفعال بشكل غير اعتيادي.	٣٤.
١	٢	٣	٤	٥	صعوبة في التركيز واتخاذ القرار.	٣٥.
١	٢	٣	٤	٥	أشعر بالفراغ والخلو من الآمال.	٣٦.
					الاكتئاب الجسدي	
١	٢	٣	٤	٥	والإرهاق والضعف العام وقله الحيلة.	٣٧.
١	٢	٣	٤	٥	النسيان وقلة التركيز.	٣٨.
١	٢	٣	٤	٥	أصبحت مشغولاً تماماً بأموري الصحية.	٣٩.
١	٢	٣	٤	٥	أشعر بالإرهاق والتعب الشديد حتى لو لم أبذل مجهوداً في العمل.	٤٠.
١	٢	٣	٤	٥	أشعر بضعف القدرة على النوم والأرق.	٤١.
١	٢	٣	٤	٥	أشعر بفقدان الشهية والوزن بشكل ملحوظ.	٤٢.
	٢	٣	٤	٥	يصيبني الصداع وآلام الرأس.	٤٣.

العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والاختناج والانحراف التنظيمي - "دراسة تطبيقية ...

د/ محمد حسن محمد العشري

درجة الموافقة من وجهة نظرك					العبارة	Code
لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	لم أقرر	أوافق	أوافق بشدة		
الاتحراف التنظيمي Organizational Deviance						
١	٢	٣	٤	٥	يأخذ بعض زملائي ممتلكات المنظمة للانتفاع الشخصي دون إذن.	.٤٤
١	٢	٣	٤	٥	يتعمد بعض زملائي إضاعة جزء كبير من وقت العمل في المزاح والتسلية.	.٤٥
١	٢	٣	٤	٥	يتعمد بعض زملائي تقديم فواتير بقيمة أكبر من القيمة الفعلية للنفقات والاستفادة من الفارق.	.٤٦
١	٢	٣	٤	٥	يتعمد بعض زملائي الحصول على فترات راحة طويلة تتجاوز الحد المقبول.	.٤٧
١	٢	٣	٤	٥	يصل بعض زملائي متأخرا عن مواعيد العمل بدون إذن مسبق.	.٤٨
١	٢	٣	٤	٥	لا يهتم بعض زملائي بترتيب ونظافة مكان العمل.	.٤٩
١	٢	٣	٤	٥	لا يلتزم بعض زملائي بإتباع تعليمات رئيسهم في العمل.	.٥٠
١	٢	٣	٤	٥	يتعمد بعض زملائي العمل ببطء رغم الحاجة إلى سرعة التنفيذ.	.٥١
١	٢	٣	٤	٥	يقوم بعض زملائي بإفشاء المعلومات السرية الخاصة بالعمل.	.٥٢
١	٢	٣	٤	٥	يتناول بعض زملائي مواد مخدرة/ كحوليات في العمل.	.٥٣
١	٢	٣	٤	٥	يتعمد بعض زملائي بذل القليل من الجهد في العمل.	.٥٤
١	٢	٣	٤	٥	يتعمد بعض زملائي تأخير أداء الواجبات للحصول على اجر الوقت الإضافي.	.٥٥

خالص شكري وتقديري لحسن تعاونكم،،،