



العجز الوظيفي بوصفه متغير متوسط بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية
دراسة تطبيقية لعينة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية

د. كمال جابر حسين العبيدي
مستشفى الشامية العام

أ.د. ليث علي الحكيم
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

المستخلص

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

التصميم / المنهجية: بالإعتماد 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 إستجابة 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 والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية.

النتائج العملية: أظهرت وجود نوعين من العلاقات بين متغيرات البحث، وهي ثلاث علاقات تأثير مباشرة بين (الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية)، وعلاقة تأثير واحدة غير مباشرة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية عن طريق الدور المتوسط للعجز الوظيفي.

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

الكلمات الدالة: العجز الوظيفي، الفوضى التنظيمية، الإساءة العاطفية.

Job powerlessness as an intermediate variable between organizational chaos and emotional abuse - an applied study of a sample of government hospitals in Al-Qadisiyah Governorate

Abstract

Purpose: The purpose of this research is to investigate the relationships among organizational chaos, job powerlessness, 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.

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

Practical results: The result shows the two different kind of affect relationship between research variables. Indeed, there are three direct affect relationships among research variables (organizational chaos, job powerlessness, and emotional abuse). Besides, the indirect affect relationship between organizational chaos and emotional abuse through the mediation role of job powerlessness.



The importance of research: The rare of studies that investigated the relationships among , job powerlessness. Furthermore, there is a relativity problem, which has a significant effect on Iraqi hospitals performance.
key words: job powerlessness, organizational chaos, emotional abuse

المقدمة

إن الملف الصحي في العراق يحتاج الى عدد من الدراسات والبحوث للنهوض بواقعه الحالي الذي تشوبه العديد من السلبيات، والشوائب، والممارسات الخاطئة والتي قد تقف في مقدمتها حالة الفوضى التنظيمية الناتجة عن عدد من المسببات منها السياسية والإقتصادية والإجتماعية وغيرها، والفوضى التنظيمية بحد ذاتها تعد من العوامل المساعدة على تنامي حالة العجز الوظيفي والإساءة العاطفية بين رؤساء الأقسام والملاك الطبي في المستشفى.

وإستناداً لما تقدم جاءت فكرت البحث الحالي الذي ركز على إن الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي 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 تتعكس على الواقع الصحي وجود الخدمات المقدمة للمواطنين، فكان الهدف من البحث الحالي هو تحديد العلاقة المباشرة بين الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي من جهة والفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية من جهة أخرى، وكذلك معرفة طبيعة العلاقة غير المباشرة بين الفوضى التنظيمية وبين الإساءة العاطفية عن طريق الدور المتوسط للعجز الوظيفي، فضلاً عن تحديد العلاقة المباشرة بين العجز الوظيفي والإساءة العاطفية. ويتكون البحث الحالي من أربعة مباحث: المبحث الأول يتضمن الأسس المنهجية والمعرفية للبحث، اما 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 إستنتاجات والتوصيات.

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 وامتغيرات داخلية وخارجية قد ينتج عنها ضغوطات مختلفة تؤثر على سلوكيات العاملين فيها.

ومن أهم العوامل المؤثرة التي تناولتها بعض الدراسات والبحوث السابقة في البيئة التنظيمية للمستشفيات كدراسة (Forman, 2006) هي الفوضى التنظيمية Organizational Chaos، إذ أشارت نتائجها إلى إنها تمتلك تأثير مباشر على البيئة التنظيمية في المستشفيات بشكل عام مما ينعكس ذلك بالتالي على عدم تمكنها من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب. وفي ذات الإتجاه أظهرت نتائج دراسات



سابقة أخرى إن للفوضى التنظيمية تأثير مباشر على ما يعرف بالعجز الوظيفي Job Powerlessness كدراسة (Hodson et al., 2006).

وفي ذات السياق، تبين كذلك للباحثين ومن خلال إطلاعهما على مجموعة من الدراسات السابقة إن الذين يكونون أكثر عرضة للعجز الوظيفي هم رؤساء الأقسام الذين يتعرضون لمجموعة من الضغوطات التنظيمية (Keashly & Harvey, 2005; Davenport et al., 2005; Momberg, 2010). وبحسب طبيعة عمل المستشفيات فإن جميع رؤساء الأقسام والمدراء هم من شريحة الأطباء. إن خطورة إنتشار حالة العجز الوظيفي بين رؤساء الأقسام في المستشفيات تؤثر على سلوكهم الوظيفي في المستشفى بشكل سلبي مما قد يضعف أدائهم (Keashly & Harvey, 2005; Davenport et al., 2005; Momberg, 2010). 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 & Axelrod, 2008; Sprigg et al., 2007; Algwaiz, 2012).

ومن هنا نشأت فكرة البحث الحالي، التي أستند إلى عدة نظريات (نظرية الفوضى، نظرية التحليل النفسي، نظرية القمع، نظرية التنشئة الإجتماعية المهنية، نظرية تأثير السمكة والماء، نظرية الإغتراب النفسي) في تفسير طبيعة العلاقة بين ثلاث متغيرات رئيسة هي: (الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية).

وبالرجوع الى الدراسات والبحوث السابقة في هذا المجال تبين للباحث عدم وجود أي دراسة أو بحث عربي أو أجنبي يجمع بين كل من (الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية) في أنموذج فرضي واحد، وخاصة في قطاع المستشفيات وهذا ما يدل على وجود فجوة معرفية تتعلق بتحديد طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات.

وضمن نطاق الواقع الصحي العراقي، أشارت الآلوسي (2013، 1) إلى إن 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.

استناداً إلى الحقائق 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 العجز الوظيفي تؤدي فيما بعد إلى حصول إساءة عاطفية سواء كانت لفظية أو نفسية تتعكس بآثارها على مقدمي خدمات الرعاية الصحية والطبية.

عليه يمكن للباحثين أن يحددوا صياغة مشكلة البحث على النحو التالي:

"إن وجود حالة من العجز الوظيفي والإساءة العاطفية في المستشفيات العراقية هو ناتج عن تنامي ظاهرة الفوضى التنظيمية الموجودة فيها".

ثانياً: أسئلة البحث **Research Questions**: إستناداً إلى المشكلة أعلاه، فإن البحث الحالي يسعى

إلى إيجاد الإجابة لأربعة أسئلة رئيسة، وهي:

1. ما هي العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية؟



2. ما هي العلاقة بين الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي؟

3. ماهي العلاقة بين العجز الوظيفي والإساءة العاطفية؟

4. هل هناك دور متوسط للعجز الوظيفي بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية؟

ثالثاً: أهداف البحث **Research Objectives**: الهدف الرئيس لهذا البحث هو محاولة التحقق من العلاقة بين الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية في المستشفيات الحكومية لمحافظة القادسية، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس أربعة أهداف فرعية، وهي:

1. تحديد الأثر بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية.

2. تحديد الأثر بين الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي.

3. تحديد الأثر بين العجز الوظيفي والإساءة العاطفية.

4. إستكشاف الدور المتوسط للعجز الوظيفي بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية.

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

أ. الأهمية النظرية للبحث الحالي: وتكمن في النقاط الآتية:

1. هناك ندرة في الدراسات التي اهتمت بدراسة العلاقة بين متغيرات وأبعاد البحث الحالي. فبحسب إطلاع الباحثان لا توجد أي دراسة أجنبية أو عربية سابقة تجمع بين المتغيرات والأبعاد قيد البحث في نموذج فرضي واحد.

2. محاولة الإسهام في تقديم إطار نظري حول مفهوم كل من الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي 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 الألويسي (2013) وتحديداً المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية.

2. سعى البحث الحالي إلى إختبار مجموعة من المقاييس الأجنبية العالمية التي أعدت لقياس الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي 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 كل من العجز الوظيفي والإساءة العاطفية.

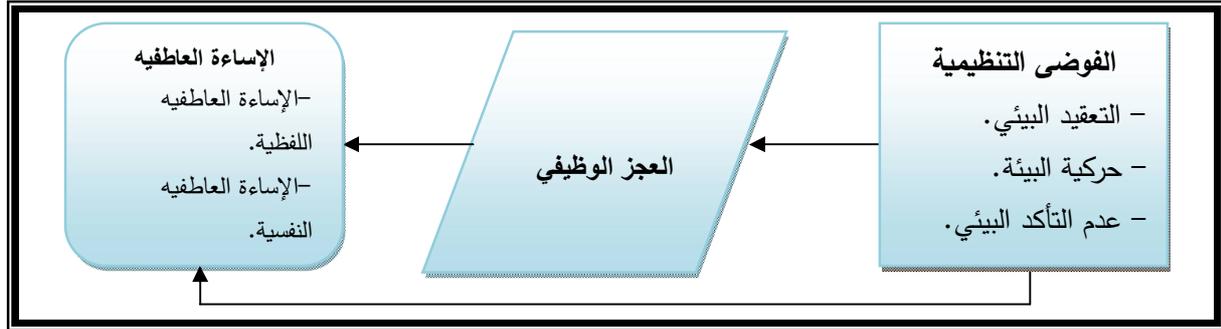
خامساً: نطاق البحث **Research Scope**: يمكن تقسيم نطاق البحث الحالي إلى ما يأتي:

أ) النطاق المعرفي: نتيجة لندرة 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) والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية والتي تتكون من (الإساءة اللفظية والإساءة النفسية).



(ب) النطاق التطبيقي: نتيجة لعدم وجود صورة واضحة ودقيقة عن أهم العوامل المؤثرة في إنخفاض أداء المستشفيات العراقية بصورة عامة والمستشفيات الحكومية في محافظة القادسية بصورة خاصة، فإن ذلك يتطلب جهود كبيرة من قبل الجهات الحكومية المعنية، وكذلك الباحثين الذين يقع على عاتقهم تقديم العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تقدم نتائج علمية وواقعية من شأنها المساعدة في تحديد المشاكل بصورة دقيقة ومن ثم وضع المعالجات المناسبة لها التي تستند على نتائج علمية. وإنسجاماً مع ما تقدم، فإن النطاق التطبيقي للبحث الحالي يشمل على عينة من المستشفيات الحكومية في محافظة القادسية.

سادساً: أنموذج البحث **Research Framework**: إستناداً إلى مجموعة من النظريات (نظرية الفوضى، نظرية التحليل النفسي، نظرية القمع، نظرية التنشئة الإجتماعية المهنية، نظرية تأثير السمكة والماء، نظرية الإغتراب النفسي) ودراسات كل من (Sulu et al. (2010); Mccardle (2007); Rosenblattr & Inbal (1999); Hodson et al. (2006))، قام الباحثان بتطوير أنموذج فرضي يظهر طبيعة العلاقة بين ثلاث متغيرات أساسية، وكما موضح في الشكل (1) أدناه.



شكل (1) النموذج الفرضي للبحث

المصدر: من اعداد 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 العجز الوظيفي هو متغير متوسط Mediator Variable ومتغير الإساءة العاطفية والذي يتكون من (الإساءة العاطفية اللفظية والإساءة العاطفية النفسية) هو متغير تابع Dependent Variable، وبذلك فإن البحث الحالي هو أول بحث يجمع بين هذه المتغيرات في أنموذج فرضي واحد.

سابعاً: فرضيات البحث **Hypotheses Research**: إستناداً إلى الأنموذج الفرضي للبحث والذي يظهر في الشكل (1) أعلاه، فإن البحث الحالي يتضمن أربعة فرضيات رئيسة تغطي نوعين من العلاقات ولأربعة متغيرات، وهي:

1. فرضيات العلاقات المباشرة:

يهدف البحث الحالي إلى تحديد ثلاث علاقات مباشرة بين (الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية) وكما يأتي:

أ- العلاقة بين الفوضى التنظيمية والعجز الوظيفي: في ضوء نتائج الدراسات السابقة لكل من (Hodson et al., 2006) فإن:



"الفوضى التنظيمية لها تأثير معنوي مباشر في العجز الوظيفي"

ب- العلاقة بين الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية: في ضوء نتائج الدراسات السابقة لكل من (Roscigno et al., 2009) فإن:

"الفوضى التنظيمية لها تأثير معنوي مباشر في الإساءة العاطفية"

ج- العلاقة بين العجز الوظيفي والإساءة العاطفية: في ضوء دراسة كل من (Hodson et al., 2006) فإن:

"العجز الوظيفي له تأثير معنوي مباشر في الإساءة العاطفية"

1. فرضية العلاقة غير المباشرة: يهدف البحث الحالي إلى تحديد علاقة واحدة غير مباشرة بين (الفوضى التنظيمية والإساءة العاطفية عن طريق الدور المتوسط للعجز الوظيفي)، ففي ضوء نتائج الدراسات السابقة كدراسة (Mccardle , 2007; Sulu et al. , 2010; Rosenblattr & Inbal , 1999) فإن العجز الوظيفي من الممكن أن يكون متغير متوسط Mediator Variable وعليه فإن:

"الفوضى التنظيمية لها تأثير معنوي غير مباشر في الإساءة العاطفية عن طريق الدور المتوسط للعجز الوظيفي"

ثامناً: مقياس البحث **Research Measurement**: أعتمد البحث الحالي مقياس Five-Point Likert لقياس مستويات استجابات المبحوثين، إذ استخدم الباحثان 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 و (2011) و (Fam & Yan (2006) والمكون من (13 سؤال. وكذلك استخدم الباحثان مقياس (أبداً، نادراً، في بعض الأحيان، في كثير من الأحيان، دائماً) لقياس متغير العجز الوظيفي، وذلك من خلال تبني مقياس Wynn (2006) والمكون من (7 سؤال. وأيضاً لقد استخدم الباحثان 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 & Yang (2006)
العجز الوظيفي	-----	7	Wynn (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 كتيب 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 الإجتماعية والعمر ومكان العمل ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة وعدد سنوات العمل في الوظيفة الحالية).

الجزء الثاني: يضم (34) فقرة ذات إجابات مقيدة تتعلق بمتغيرات الدراسة مقسمة على ثلاثة محاور، هي: المحور الأول: يتكون من (13) فقرة خاصة بالفوضى التنظيمية. المحور الثاني: يتكون من (7) فقرة خاصة بالعجز الوظيفي. المحور الثالث: 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 والعجز الوظيفي والإساءة العاطفية)، فقد لجأ الباحثان إلى الإستعانة 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 القادسية¹، 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 بالإعتماد 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

¹ تم استثناء مستشفى الحسين للأطفال وذلك لبساطة الهيكل التنظيمي وقلة ملاك العاملين على مستوى الأطباء والممرضين وذلك لإنحسار الأختصاص فقط في طب الأطفال وقلة الأسره وصغر حجم المستشفى حيث تحتوي من الإطباء الأختصاص والأطباء في مرحلة الإقامة القديمي والدورية العدد القليل.



العينة الأمثل هو (144) طبيب، ولكي يتم تمثيل هذه العينة بالكامل لجأ الباحثان 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.

إحدى عشر: أساليب وخطوات التحليل الإحصائي Methods and Steps of Statistical Analysis

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 الباحثان في تقييم استبانة 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 العملي التوكيدي.
8. قياس ثبات الإستبانة.
9. بناء نماذج متغيرات البحث.
10. بناء الأنموذج النهائي الموحد لمتغيرات البحث.
11. إختبار الفرضيات.



المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: الفوضى التنظيمية: Organization Chaos

1. مفهوم وتعريف الفوضى التنظيمية: الفوضى في اللغة هي العشوائية والاضطراب والارتباك ولغويًا: هي من فوضى، فوض إليه الأمر أي رده إليه، وقوم فوضى أي متساوون أي لارئيس لهم (مختار الصحاح، الرازي 263)، وفوضى من الجذر فوض، بلبه، اخل بها النظام، امرهم فوضى بينهم كلاً يتصرف في ما للآخر دون تمييز وفوض إليه الأمر صيره إليه وجعله الحاكم فيه وفي حديث الدعاء افوض امرى اليك أي رددته اليك. وقوم فوضى مختلطون وقيل هم لا امير لهم ولا من يجمعهم، ويجسد هذا المعنى قول الأفوه الاودي:

لا يصلح القوم فوضى لا سراة لهم ولا سراة اذا جهالهم سادو

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 ((وَقَدَّمْنَا إِلَى مَا عَمَدُوا مِنْ عَمَلٍ مُّجْتَنَاهُ هَبَاءً مُّثَوَّرًا)) الفرقان 23، وقال تعالى ((وَيَسُوتُ الْجِبَالَ بَسًّا (5) فَكَانَتْ هَبَاءً مُّثَبَّتًا (6))))، والهباء: هو الغبار وقيل: 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 ولكنى أخاف على أمتي أئمة مضلين إن أطاعوهم ففتوهم وإن عصوهم قتلوهم)) السيوطي، الحديث، 18346) وقد ورد في نهج البلاغه للإمام علي بن ابي طالب عليه السلام قوله في صفة الغوغاء (هم الذين إذا اجتمعوا غلبوا، وإذا تفرقوا لم يعرفوا) وهم الذين إذا اجتمعوا ضروا، وإذا تفرقوا نفعوا) نهج البلاغه ج ٤ - الصفحة 45-46) والمراد بالغوغاء الفوضى، والغوغاء اصلاً 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 تقود تغيرات طفيفة في الشروط الابتدائية الى توقعات مقبينة 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 تأثره 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 الاضطرابات 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 وفقا لوجهات نظر عدد من الباحثين

التعريف	الباحث والسنة
الفوضى هي طيف واسع من الخيارات التي تجبر المنظمة على التماس وجهات نظر جديده من اجل التجديد ولذلك تبقى في حالة من عدم الاتزان طوال الوقت.	Nonaka, 2001, 59
الفوضى هي غياب العلاقة المباشرة بين السبب والنتيجة أي ان الاشياء تحدث دون ان ندرك اسبابها الحقيقيه بجلاء.	Hutchings, 2002, 20
سلوك النظام ككل هو نتاج معقد من التفاعلات والتدخلات المتعددة من قبل الجهات الفاعلة الفردية ولا يمكن التنبؤ بها.	Smith & Humphries 2004, 97
الفوضى مفهوم يدل على وجود غياب في التنظيم وهو اضطراب تسود فيه الحيره 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, 4
نظام ديناميكي ذو سلوك حتمي معقد وغير منظم ولا دوري ظاهرا يتسم بالعشوائيه ويبطن حالة من النظام.	IFont & Régis, 2006, 20
الفوضى هي خليط من النظام واللاتنظام ومن التناسق واللاتناسق وهي نمط من السلوك يكون غير متناسق ولكنه قابل للادراك كنمط واسع من السلوك والنماذج الاصيليه ضمن تنوع فردي لاينتهي.	Parker & Stacy, 2007, 11
سلوك عشوائي للأنظمة ينتج من الحساسيه للظروف الاولييه الذي يكسبها خاصية عدم التوقع.	Velasquéz, 2009, 14
الفوضى احداث توصف بالعشوائيه لانها لايمكن التنبأ بها على المدى الطويل على الاقل.	Houry, 2012, 229

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

إستناداً الى ما تقدم يري الباحثان إن الفوضى التنظيمية هي: حالة من حركية البيئة والتعقيد وعدم القدرة على التنبؤ التي تسود أي منظمة ناتجة عن التأثير المفرد بالتغيرات المحيطة بها التي تؤول الى أحداث فوضوية مفاجئة. وبذلك يمكن فهم الفوضى التنظيمية عن طريق مقارنتها مع اثنين من أنواع السلوك العشوائي والدوري.

➤ 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 ان 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

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

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 الى 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 الى ظهور حالة جديدة مبنية على التنظيم الذاتي والتغذية العكسية.
- وكثيراً ما كان يوصف هذا النظام بالمفتوح أي يكون مفتوح على البيئة الخارجية ومتأثر بالعوامل الخارجية وهذا بعينه هو نظام المستشفى الحديث وينقسم التعقيد البيئي بهذا إلى ثلاث مجموعات: (Gerald, 2008, 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، أحننا 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 أحننا التعامل مع عدد كبير جداً من المعلومات المترابطة. هنا التحدي هو الحفاظ على نظرة شمولية للمشكلة وليس أن تضيع 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 (Roumy, 2009, 28) AL- فالفرد الذي يصدر سلوكاً معيناً داخل منظمته، فإنه يقابل بالعديد من الاستجابات من باقي الأفراد، وبذلك يحصل تفاعل اجتماعي ونفسي أشبه ما يكون بتفاعل كيماوي، وتصنف الحركيات الى ملموسة وغير ملموسة. ويشار إلى الحركيات الملموسة أيضاً بالعوامل التكيفية وأو الآلية المتصلة (التواصل والترابط والتكيف بين مكونات النظام). وتشمل هذه العوامل آليات بسيطة وسريعة تسمح للاستجابة سريعة وإعادة ترتيب مكونات النظام، فضلا 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, 236).

والحركية هي مجموعة من الصفات التي تمكن الناس في المنظمات من انجاز الامور. وتعرف على انها مجموعة الأدوار المختلفة في العمل التنظيمي التي تتصف بالحيوية والحماس (انظمه ولوائح العمل وأسلوب التعامل مع الآخرين ، طرائق التفكير ، وكلها أبعاد الحركية التنظيمية وجميعها تلعب أدواراً حاسمة



في إنفاذ المنظمة من انعدام التلذذ بالعمل والممل المؤدي الى العجز . من الواضح أننا لا يمكننا تصميم نظم ولوائح العمل بعيدا عن الاخذ بالأعتبار شعور العاملين كافراد لهم احاسيس ويتفاعلون ويأثرون بالأداء المتميز . بدلاً من ذلك، يجب علينا أن نجد السبل للافراج عن قوى العمال أنفسهم (Pace, 2002, 230) أن هذه القوى للمؤثرة في العلاقات على شكل تفاعلات تؤدي إلى تغيير يحدث تأثيرا 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 المتكئة في المنظمات وكذلك السيرورة 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, 6).

1. الصفات التي تمكن الناس لإنجاز الأمور (كثافة والحماس والدافع).
2. أبعاد الحركية 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 تتحدر المنظمة إذا كثرت فيها الأعضاء المغررون ذووا الآراء المتصلبة والمعارضون السلبيون الذين يعارضون كل تقدم، وذووا الاتجاهات المتسلطة (Samantha, 2011, 6)

ج: عدم التأكد البيئي: تعد 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 حقل قد يكون من الغريب أن يصف العمل في المنظمات التي تسود فيها حالة النظام لذلك قد يعبر عن مصطلح الفوضى بالاضطراب المنظم (McBride, 2005, 4).

وتوضح خاصية عدم التأكد والحاجة للتغلب عليها، الأهمية البالغة لأدوات بحثية من قبيل نماذج المحاكاة التي تسمح لنا بإجراء تجارب إفتراضية. ذلك أن التجارب الفعلية في ميدان إدارة المنظمات 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 فحص 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 حُرْف المنظمة عن حالة الإستقرار السائدة ودفعها نحو سلوك غير قابل للتوقع أو التنبؤ الدقيق (رومية، 2004، 9).

ثانياً: العجز الوظيفي Powerlessness

1. مفهوم وتعريف العجز الوظيفي: يعبر العجز الوظيفي عن حالة هو إنعدام السلطة وعدم المقدرة على التأثير في عملية صنع القرار. فالفرد عاجز لا يستطيع أن يقرر مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث أو صنع القرارات المهمة (Farahbod, 2012, 8408) والجدول (6) أدناه يلخص بعض تعاريف العجز الوظيفي كما أوردها بعض الباحثين.

جدول(6) بعض تعاريف العجز الوظيفي

ت	الباحث والسنة	التعريف
1	AL- Aqilly, 2004 , 12	إنعدام السلطة.
2	Sulu etal. ,2010, 30	شعور الفرد أو الموظف بعدم التأثير بعملية صنع القرار داخل المنظمة أو التأثير في مجريات العمل.
3	Ceylan & Sulu, 2011, 67	هو عدم المقدرة على السيطرة على مجريات العمل أو التأثير في العمليات التنظيمية وصنع القرار (إنعدام السلطة).
4	Farahbod etal.,2012, 8408	هو إنعدام الإستقلالية في العمل وتقيد الحرية الفردية.
5	Tummers, 2013, 6	إنعدام وفقدان السيطرة والتأثير الشخصي على مجريات الاحداث اليومية.

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

ويرى الباحثان إن العجز الوظيفي يمكن أن يقصد به شعور الفرد بالاحول واللاقوة، وإنه لا يستطيع التأثير في المواقف اليومية التي يواجهها ، ويعجز عن السيطرة على مجريات العمل، وبالتالي لا يستطيع أن يتخذ أي قرار .

2. أنواع العجز الوظيفي: يمكن تحديد أهم أنواع العجز الوظيفي بما يأتي: (بن زاهي، 2007، 20-25)

1- العجز البديل: تبين البحوث حول العجز المتعلم بأن هناك ما يسمى بالعجز البديلي Vicarious Powerlessness الذي يشير الى انه ليس بالضرورة أن يتعلم الفرد أو يكتسب العجز نتيجة مروره شخصياً بخبرات سلبية، بل يمكن أن يصل الى حالة العجز المتعلم من ادراك او رؤية تأثير الحالة على الآخرين من حوله.

وبعبارة أخرى يتعلم العجز من مشاهدة الآخرين الذين يعانون منه. وهذا الاستنتاج يماثل ما تبينه نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Theory بأن الفرد يتعلم بعض الاستنتاجات السلوكية من خلال



عملية التقليد لما يسلكه الآخرون ، كم أن حالة العجز المتعلم توصف بأنها معدية Contagious ولها قابلية الاستمرار والانتشار .

2- **العجز العالمي** : ويقتضي هذا النوع من العجز الوظيفي أن الأفراد يواجهون حوادث لا يمكن تجنبها أو التحكم فيها ، وتكون هذه الأخيرة مشتركة بينهم كالأزمات المزمنة، الحروب والوفيات. هذا إن كانت خارجية وغير متحكم فيها، فيمكننا القول أن العجز العالمي Universal Powerlessness عجز طبيعي.

3- **العجز الشخصي**: ومفاده أن الأفراد يعززون الأحداث غير المتحكم فيها إلى ذاتهم، لأنهم يدركون أن هناك أشخاصاً آخرين قادرين على التحكم فيها، فالعجز الذي يعانون منه مرده اليهم فقط وهو عجز نسبي. فأن الأفراد ذوي العجز المكتسب الشخصي يشعرون بضعف تقديراتهم حول ذاتهم فيكونوا بذلك أقرب إلى الاكتئاب.

3. **أعراض العجز الوظيفي**: وتتمثل أهم أعراض العجز الوظيفي بما يأتي: (بن زاهي ونور الدين، 2005، 135-136)

- 1- **العجز**: يعني ان يتوقع الفرد انه لن يستطيع تحقيق ما يريده من مكافئة أو تعزيز، وذلك لاعتقاده انه عاجز عن تحديد مسار الاحداث أو تحديد النتائج التي تنشأ نتيجة لهذه الاحداث.
- 2- **التشاؤم**: وهو احساس الفرد بعدم الطمأنينة وتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء، واحساسه دائماً بالخطر ، ويبداو المستقبل امامه كئيباً موحشاً .
- 3- **اليأس**: هو حالة من عدم الرغبة في التفوق واتمام المهام الصعبة ، وهو أيضاً عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الآخرين وانعدام روح المنافسة.
- 4- **نقص الثقة بالنفس**: مما يؤدي الى تدهور الاداء.
- 5- **تشبيط مهارات الفرد الاجتماعية**: حيث يشعر الفرد انه عديم القيمة ويائس.
- 6- **الشعور بعدم الكفاءة**: يشعر الفرد انه غير كفاء ، وعاجز عن السيطرة في مهمة جديدة.
- 7- **شعور الفرد بعدم القيمة**: لأنه لا يستطيع أن يحدد مصيره أو يوجه مسار حياته كما يريد وينبغي.
- 8- **طغيان الافكار الانتحارية**: إن لجوء بعض الافراد لمحاولة الانتحار يشكل احد مظاهر العجز المكتسب.

ثالثاً: الإساءة العاطفية Emotional Abuse

1. مفهوم وتعريف الإساءة العاطفية: تُعد 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: بسم الله الرحمن الرحيم « **وَمَنْ يَعْطِ سَوْءًا أَوْ يَظْلِمْ نَفْسَهُ** ثُمَّ يَدْعُ لِلَّهِ يَدْعُ لِلَّهِ غَوْرًا رَحِيمًا » المراد بالسوء التعدي على الغير، (الآية 110 سورة النساء. تفسير الميزان) وكلمة إساءة تعني الشيء المسيء ويقال [إساء فلان] أتى بشيء سيء. جاء في المعجم المتوسط [إساء فلان أتى بسوء] (السيئ: لم يحسن عمله وألحق به ما يشينه ويضره) ساءة (الحق به ما يشينه



ويقبحه) يقال أسأت (عابه عليه) يقال إن اخطات فخطئني وان أسأت فسوي علي] (الأسوء) يقال في القبح: رجلٌ سوء وعمل سوء، ورجل سوء، والرجلُ السوء (المعجم المتوسط).

وعلى الرغم من عدم وضوح المفهوم وعدم وجود إتفاق 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 من 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، 2013، Lonsdale). والجدول (7) يظهر بعض تعاريف الإساءة العاطفية.

جدول (7) تعاريف الإساءة العاطفية

ت	الباحث والسنة	التعريف
1	Sandvik, 2003, 472	هي شكل من اشكال العلاقات المدمرة والمتكرره الموجهة من قبل الاعضاء الاكثر قوة في العمل الى الاعضاء الاضعف.
2	Davenport etal., 2005, 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, 42-43	هي سوء المعاملة المتكرره في اماكن العمل والتي تأخذ شكلا او عده من الاشكال التالية الإساءة اللفظية والسلوكيات العدائيه الغير اللفظية مثل التهديد والاهانة والتدخل بالعمل والتخريب والتي تعترض سير العمل.
4	Miedema etal., 2011, 281	هي السلوك التهديدي أو الإعتداء اللفظي أو الأذى النفسي الخطير الذي يتعرض له الأطباء والكادر الصحي من قبل المرضى وعائلاتهم او من قبل زملاء العمل.
5	Momberg, 2011, 85	هو تعرض الفرد الى سلوك غير محترم وضار من خلال الغمز، والشائعات، وتشويه السمعة العامة من قبل فرد ما في مكان العمل بهدف السيطرة واخضاع المقابل.
6	Kitane & Hamdan, 2012, 1	أي نشاط أو أي حدث يحدث في بيئة العمل والتي تتطوي على الإستخدام المتعمد لسوء المعاملة العاطفية ضد الموظف التي تتضمن الإعتداء غير المادي مثل التهديد والتحرش المسيئ والإساءة اللفظية.
7	Lonsdale, 2013, 3	السلوكيات العدائية اللفظية وغير اللفظية التي لا ترتبط بشكل واضح بالمحتوى الجنسي أو العنصري لغرض كسب الإمتثال.

المصدر: من إعداد الباحثان إعتقاداً 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, 97)

ثامنا: ابعاد الإساءة العاطفية: هنالك العديد من الدراسات السابقة التي أهتمت بدراسة متغير الإساءة العاطفية ومحاولة قياسه عن طريق مجموعة من الأبعاد، والجدول (8) أدناه يوضح بعض الدراسات التي تناولت هذه الأبعاد.



الجدول (8) ابعاد الإساءة العاطفية التي تناولتها بعض الدراسات السابقة

ت	الباحث والسنة	اللفظية	النفسية
1	Weston, 2001	✓	✓
2	Keashly, 2005	✓	✓
3	Harris, 2007	✓	✓
4	McEachern et al., 2008	✓	✓
5	Schorling, 2009	✓	✓
6	Sandvik & Sypher, 2009	✓	✓
7	Joa Morken & , 2012	✓	✓
8	Lonsdale, 2013	✓	✓
9	Karakurt & Silver, 2013	✓	✓
التكرار		9	9

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

يتضح من الجدول (8) 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 (Momborg, 2010, 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, 28).

ب.الإساءة غير اللفظية (الإساءة النفسية) **Psychological Abuse**: وتشمل هذه السلوكيات الاذلال أو الإيحاءات والسلوكيات الإقصائية التي يمكن ان تسبب الضغط النفسي لاحقاً ومن مظاهرها تجاهل الرئيس لبعض مرؤوسيه ويشمل عدم حضوره الاجتماعات وتجاهلهم، وضع العقبات 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 (Momborg, 2010, 21-22) .

المبحث الرابع: الجانب التطبيقي للبحث

اولاً: ترميز متغيرات وأسئلة المقياس Coding of Variables and Scale Items

Research: تتوافر لدينا في البحث الحالي ثلاث متغيرات أساسية، كل منها له أسئلته الخاصة به، لذى 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 (9) أدناه، يظهر الرموز الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية.

الجدول (9) الرموز الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية

الرمز	المقياس	البعد	المتغير
CE1	تستقبل مستشفانا العديد من الحالات المرضية المختلفة.	CE	الفوضى التنظيمية OC
CE2	يوجد في مستشفانا العديد من الأطباء من ذوي الاختصاصات المختلفة لتقديم الخدمة للمرضى.		
CE3	تستخدم مستشفانا 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.	DE	
DE2	معدل تقديم خدمات جديدة عالي جداً .		
DE3	ائماً ما تقدم المستشفيات الأهلية خدمات أفضل من مستشفانا.		
DE4	التطور التكنولوجي للأجهزة المستخدمة في تقديم مستشفانا لخدماتها مستمر .		
UE1	توجد صعوبة للتنبؤ بطلبات المرضى وأعدادهم.	UE	
UE2	لا يمكن الإحاطة بكل المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على عمل المستشفى خلال مدى طويل الأجل.		
UE3	هناك ائماً مطالب جديدة للمرضى.		
UE4	من الصعوبة رصد متطلبات المرضى بصورة دقيقة.		
UE5	بعاً لطبيعة عمل المستشفيات فإن متطلبات جودة المرضى تتغير دائماً .		

المصدر: إعداد الباحثان

2. ترميز أسئلة المتغير المتوسط (العجز الوظيفي): الجدول (10) أدناه، يظهر الرموز الخاصة بمتغير العجز الوظيفي.

الجدول (10) الرموز الخاصة بمتغير العجز الوظيفي

الرمز	المقياس	المتغير
JP1	عندما يقوم رئيسك المباشر بعمله بكفاءة عالية لا يجد التشجيع المناسب من الإدارة العليا للمستشفى.	العجز الوظيفي JP
JP2	هناك الكثير من القواعد والإجراءات التعسفية تصدر بحق رؤساء الأقسام في المستشفى.	
JP3	نادراً ما لا يواجه رئيسك المباشر عقبات عند محاولته إنجاز مهامه الوظيفية.	
JP4	دائماً ما يكون أداء رئيسك المباشر لوظيفته أسهل إذا كان مرؤوسيه أكثر تعاوناً معه.	
JP5	لنظام الإداري في المستشفى غالباً ما يمنع رئيسك المباشر من فعل الأشياء بطريقة أكثر كفاءة.	
JP6	دائماً ما يكون هناك إحباط في جهود رئيسك المباشر الرامية إلى القيام بعمل جيد.	
JP7	أحياناً يجد رئيسك المباشر نفسه يتبادل الأفكار والآراء مع أفراد عديمي الكفاءة بالعمل.	

المصدر: إعداد الباحثان.

3. ترميز أسئلة المتغير التابع (الإساءة العاطفية): الجدول (11) أدناه، يظهر الرموز الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية.



الجدول (11) الرموز الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية

الرمز	المقياس	العدد	المتغير
VEA1	التقليل من شأنك أمام الآخرين.	الإساءة العاطفية اللفظية 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 عمك 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 الإجتماعية والعمر ومكان العمل ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة)، وكما موضح في الجدول (12) أدناه.

الجدول (12) وصف عينة المستجيبين

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



22	مستشفى الشامية العام	
20	مستشفى الحمزة العام	
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 (12) 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 (13) أدناه، يظهر نتائج إختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية.

الجدول (13) 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 (13) 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. إختبار التوزيع الطبيعي لمتغير العجز الوظيفي: الجدول (14) أدناه، يظهر نتائج إختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير العجز الوظيفي.

الجدول (14) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير العجز الوظيفي

Variable	Min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
JP7	1.000	5.000	-.775	-3.824	1.039	2.562
JP6	1.000	5.000	-.672	-3.313	1.282	3.163
JP5	1.000	5.000	-.803	-3.962	1.203	2.967
JP4	1.000	5.000	-.952	-4.696	1.800	4.440
JP3	1.000	5.000	-.833	-4.110	1.207	2.976
JP2	1.000	5.000	-.911	-4.494	1.746	4.307
JP1	1.000	5.000	-.775	-3.824	.815	2.011
Multivariate					53.780	28.945

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وفقاً لـ (Hair *et al.* (2010)، فإن نتائج الجدول (14) أعلاه تشير إلى إن جميعها تقع ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير العجز الوظيفي صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

3. إختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الإساءة العاطفية: الجدول (15) أدناه، يظهر نتائج إختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية.

الجدول (15) 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 (15) 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 استعان الباحثان 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 (16) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل
التوكيدي الخاصة بمتغير الفوضى التنظيمية.

الجدول (16) 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 (16) 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 العجز الوظيفي: الجدول (17) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل
التوكيدي الخاصة بمتغير العجز الوظيفي.

الجدول (17) نتائج تحليل العامل التوكيدي لمتغير العجز الوظيفي

Path			Estimate
JP1	<---	JP	.794
JP2	<---	JP	.781
JP3	<---	JP	.747
JP4	<---	JP	.777
JP5	<---	JP	.716
JP6	<---	JP	.783
JP7	<---	JP	.718

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20



وفقاً لـ (Hair *et al.* (2010)، فإن نتائج الجدول (17) أعلاه تشير إلى إن جميعها أكبر من الحدود الدنيا لتحليل العامل التوكيدي، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير العجز الوظيفي صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

ج. تحليل العامل التوكيدي لمتغير الإساءة العاطفية: الجدول (18) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل التوكيدي الخاصة بمتغير الإساءة العاطفية.

الجدول (18) 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 (18) 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 (19) أدناه.

الجدول (19) ثبات المقياس

Cronbach Alpha	عدد الفقرات	البعد	المتغير الرئيس
0,82	4	التعقيد البيئي	الفوضى التنظيمية
0,84	4	حركية البيئة	
0,87	5	عدم التأكد البيئي	
0,80	7	-----	العجز الوظيفي
0,83	5	الإساءة العاطفية اللفظية	الإساءة العاطفية
0,88	9	الإساءة العاطفية النفسية	

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

وفقاً لـ (Sekaran & Bougie (2010)، فإن نتائج الجدول (19) 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.



خامسا: 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) ومتغيرين كامنين تابعين هما العجز الوظيفي 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 (20) أدناه.

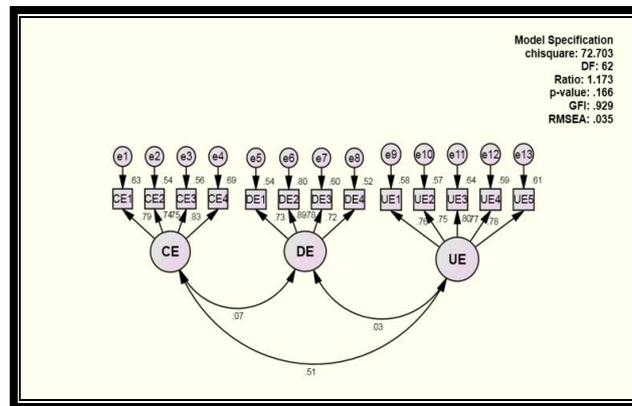
الجدول (20) مؤشرات جودة المطابقة

ت	المؤشر	القاعدة
1	Ratio	أقل من 3
2	P-value	أكبر من 05.
3	GFI	أكبر من 90.
4	RMSEA	أقل من 05. أو 08.

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على (2004) Schumacker & Lomax و(2011) Kline.

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.



الشكل (2) أنموذج متغير الفوضى التنظيمية

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (21) أدناه، إن جميع تقديرات أنموذج متغير الفوضى التنظيمية هي معنوية تحت مستوى 0.001 < p وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

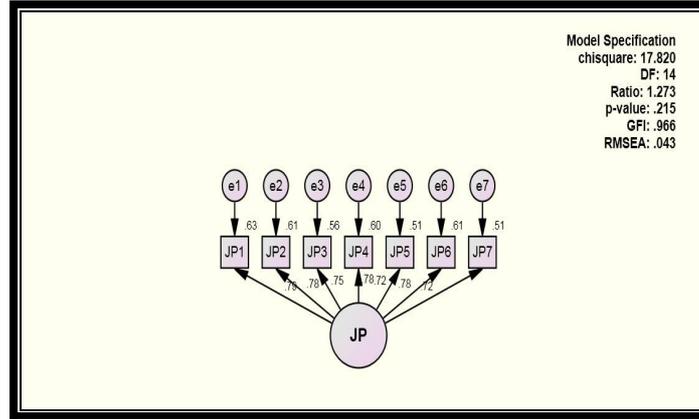


الجدول (21) تقديرات نموذج متغير الفوضى التنظيمية

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 العجز الوظيفي: الشكل (3) أدناه، يوضح الأنموذج النهائي لمتغير الفوضى والذي يتكون من سبعة أسئلة وهو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



الشكل (3) أنموذج متغير العجز الوظيفي

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (22) أدناه، إن جميع تقديرات أنموذج متغير العجز الوظيفي هي معنوية تحت مستوى $p < 001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

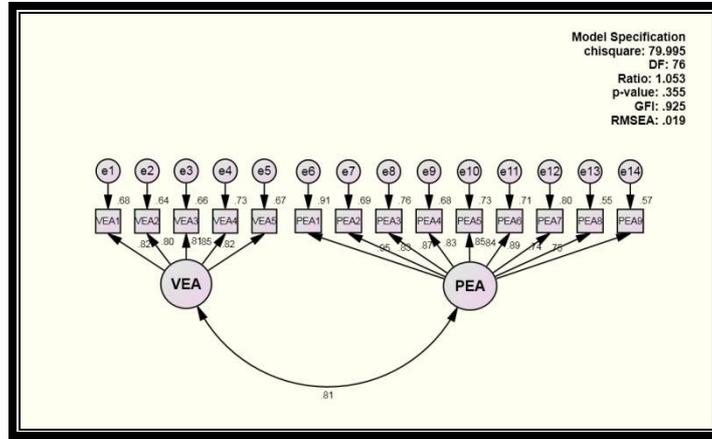
الجدول (22) تقديرات أنموذج متغير العجز الوظيفي

Item	Variance	S.E.	C.R.	P
e1	.310	.045	6.960	***
e2	.255	.036	7.094	***
e3	.352	.048	7.382	***
e4	.278	.039	7.136	***
e5	.363	.048	7.544	***
e6	.233	.033	7.097	***
e7	.359	.048	7.548	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20



3. بناء أنموذج متغير الإساءة العاطفية: الشكل (4) أدناه، يبين الأنموذج النهائي لمتغير الإساءة العاطفية والذي يتكون من أربعة عشر سؤالاً وهو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



الشكل (4) أنموذج متغير الإساءة العاطفية

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

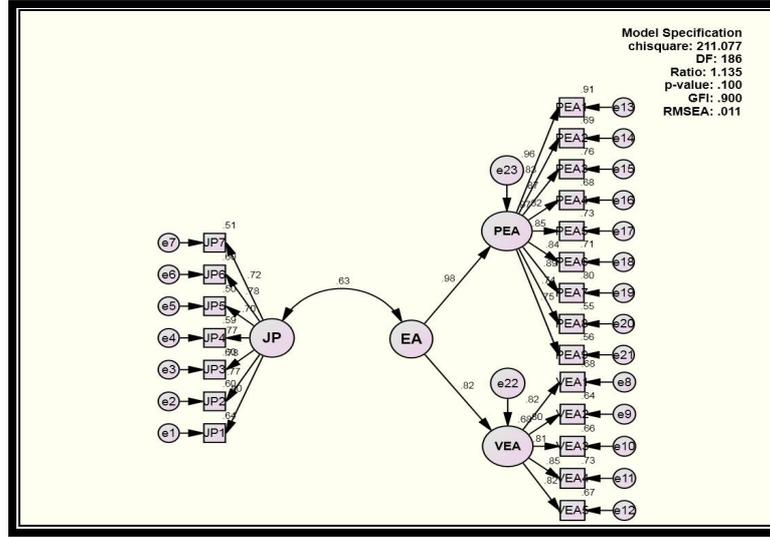
وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (23) أدناه، إن جميع تقديرات أنموذج متغير الإساءة العاطفية هي معنوية تحت مستوى $p < .001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

الجدول (23) تقديرات أنموذج متغير الإساءة العاطفية

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

4. بناء أنموذج المتغيرات الكامنة التابعة: أنموذج البحث الفرضي يتكون من متغيرين كامنين تابعين هما العجز الوظيفي و متغير الإساءة العاطفية والذي يشتمل على كل من (الإساءة العاطفية اللفظية والإساءة العاطفية النفسية). الشكل (5) أدناه، يظهر الأنموذج النهائي لمتغيري العجز الوظيفي والإساءة العاطفية والذي يتكون من إحدى وعشرين سؤالاً وهو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



الشكل (5) أنموذج المتغيرات الكامنة التابعة

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (24) أدناه، إن جميع تقديرات أنموذج متغيري العجز الوظيفي والإساءة العاطفية هي معنوية تحت مستوى $p < 001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

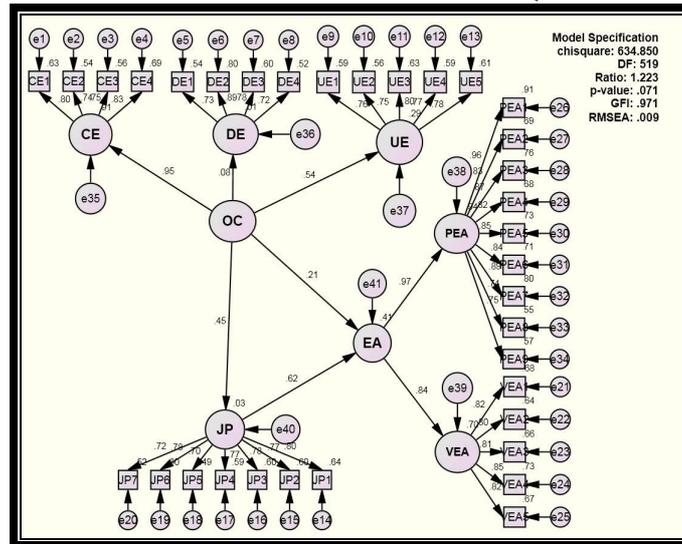
الجدول (24) تقديرات أنموذج المتغيرات الكامنة التابع

Path			Estimate
PEA	<---	EB	.983
VEA	<---	EB	.823
JP1	<---	JP	.799
JP2	<---	JP	.773
JP3	<---	JP	.776
JP4	<---	JP	.767
JP5	<---	JP	.704
JP6	<---	JP	.777
JP7	<---	JP	.717
VEA1	<---	VEA	.824
VEA2	<---	VEA	.800
VEA3	<---	VEA	.814
VEA4	<---	VEA	.852
VEA5	<---	VEA	.820
PEA1	<---	PEA	.955
PEA2	<---	PEA	.832
PEA3	<---	PEA	.871
PEA4	<---	PEA	.824
PEA5	<---	PEA	.853
PEA6	<---	PEA	.842
PEA7	<---	PEA	.893
PEA8	<---	PEA	.742
PEA9	<---	PEA	.752

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20



5. بناء نموذج المعادلات الهيكلية النهائي (نموذج علاقات متغيرات البحث النهائي) وإختبار فرضيات البحث: بعد أن تم بناء جميع النماذج لمتغيرات البحث بصورة مستقلة سيتم الآن توحيدها في نموذج نهائي واحد يسمى بأنموذج المعادلات الهيكلية النهائي. يظهر من الشكل (6) أدناه، إن الأنموذج النهائي لمتغيرات البحث والذي يتألف من أربعة وثلاثين سؤال هو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



الشكل (6) الأنموذج النهائي لعلاقات متغيرات البحث

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

يتضح من الشكل (6) أعلاه، وجود نوعين من العلاقات بين متغيرات البحث، وهي ثلاث علاقات تأثير مباشرة بين (الفوضى التنظيمية -OC والعجز الوظيفي -JP، الفوضى التنظيمية -OC والإساءة العاطفية -EB، العجز الوظيفي -JP والإساءة العاطفية -EB) وعلاقة تأثير واحدة غير مباشرة بين (الفوضى التنظيمية -OC والإساءة العاطفية -EB عن طريق العجز الوظيفي -JP). وهذه العلاقات يستفاد منها في إختبار فرضيات البحث الحالي (لمزيد من التفاصيل راجع الفصل الأول الفقرة الخاصة بفرضيات البحث) وكما يظهر في الجدول (25) أدناه:

الجدول (25) علاقات التأثير المباشرة في أنموذج المعادلات الهيكلية النهائي

الفرضية	علاقة التأثير	التقدير	P	C.R.	النتيجة
H1	OC <--- JP	.173	.048	2.155	قبول
H2	OC <--- EB	.052	***	4.442	قبول
H3	JP <--- EB	.567	***	5.816	قبول

ملاحظة: *** تشير إلى المعنوية تحت مستوى 001.

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

يتضح من الجدول (25) أعلاه، ثبوت صحة الفرضيات (H1, H2, H3)، وذلك لإن جميع تقديرات الإنحدار Estimates Regression هي معنوية تحت مستوى $p < 001$. فضلاً عن ذلك، إن قيم C.R. هي أكبر من 1.96.



أما الفرضية الرابعة H4 والتي تنص على إن الفوضى التنظيمية -OC يؤثر معنوياً وبصورة غير مباشرة في الإساءة العاطفية-EB عن طريق العجز الوظيفي-JP فهي أيضاً صحيحة، إذ إن معامل التأثير غير المباشر بلغ (0.211) تحت مستوى $p < 001$ وهو أكبر من معامل التأثير المباشر بين الفوضى التنظيمية -OF والإساءة العاطفية-AB والذي بلغ (0.281).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

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

أولاً: الإستنتاجات:

- 1- ان للفوضى التنظيمية تأثير مباشر في العجز الوظيفي وهذا يتفق مع دراسة كل من (Hodson et al., 2006).
- 2- ان للفوضى التنظيمية تأثير مباشر في الإساءة العاطفية وهذا يتفق مع دراسة كل من (Rosigno et al., 2009).
- 3- ان للعجز الوظيفي تأثير مباشر في الإساءة العاطفية وهذا يتفق مع دراسة كل من (Hodson et al., 2006).
- 4- ان الفوضى التنظيمية تؤثر بطريقة غير مباشرة في الإساءة العاطفية عن طريق العجز الوظيفي وهذا يتفق مع دراسة كل من (Inbal, 2007; Sulu et al., 2010; Rosenblatt & Mccardle, 1999).
- 5- ان المستشفيات المبحوثة تعاني الى حد ما من الفوضى التنظيمية، والتعقيد وعدم التأكد البيئي.
- 6- تتباين المستشفيات المبحوثة في مستويات الإساءة العاطفية، فالبعض منها يعاني من الإساءة اللفظية، والأخر من الإساءة النفسية او كليهما معا.
- 7- ان توافر المستويات المتباينة من الاساء العاطفية أسهمت في إشاعة مستويات عالية من العجز واليأس والتشاؤم لدى العاملين في المستشفيات.

ثانياً: التوصيات:

- 1- على المستشفيات العمل على إيجاد عدد من الآليات التي تحد من آثار التعقيد البيئي، وحركية البيئة، وعدم التأكد البيئي. من خلال وضوح الادوار لكل العاملين وعلى جميع المستويات التنظيمية.
- 2- ضرورة العمل على تحليل البيئتين الداخلية والخارجية التي تمكن إدارة المستشفى من الحد من آثار الفوضى التنظيمية بشكل عام.
- 3- على ادارة المستشفيات العمل على تشجيع الأطباء الذين يقومون بأداء أعمالهم بصورة جيدة.
- 4- على ادارة المستشفيات العمل على الانتقال من الثقافة تنظيمية السائدة الى ثقافة إحترام الآخر دون المساس بمشاعره.
- 5- ضرورة تنمية روح المبادرة وتعزيز المشاركة في إتخاذ القرارات الهامة من قبل كل العاملين في المستشفى.



6- ضرورة العمل على بناء علاقة تفاعلية بين رؤساء العمل ومرؤوسيهم لضمان أداء المهام الوظيفية بشفافية عالية.

7- ضرورة التأكيد على مراعاة مشاعر المرؤوسين عند إتخاذ القرارات من قبل الإدارات العليا في المستشفيات.

8- 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 ، منشورات مؤسسة الاعلمي للمطبوعات ، الطبعة: الاولى المحققة 1997/ 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 البلاغه 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 ، دراسته ميدانية على عينه من طلاب جامعه محمد بن سعود الاسلاميه بمدينة الرياض.رسالة ماجستير ،ص (58-130)

2. بن زاهي منصور (2007)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات ، دراسته ميدانية بشركه سوناطراك بالجنوب الجزائري. اطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعيه ، ص (1-159)

المقالات والدوريات

1. ذو النون باسل. (2011) ، اضواء على نظرية الهباء،جامعه الموصل

2. عطاالله. صبحي رجب(2013) البساطة العميقة "الشواش". والتأرجح بين الانتظام التام والعشوائية المطلقة، " الأهرام اليومي. <http://digital.ahram.org.eg/articles>

3. رومييه ، معين 2003 (مدخل الى نظرية الشواش)مقاله منشوره لموقع معايرنا.

http://maaber.50megs.com/issue_december03/epistemology_1.



المصادر الأجنبية

First: Books And Theses

- 1- Hair, Jr.J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective. London: Pearson.
- 2- Kline, R. (2011). Principles and practice of structural equation modeling (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- 3- Schumacker, R.E. & Lomax, R.G. (2004). A beginner's guide to structural equation modeling (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Mahwah, NJ.
- 4- Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). Research methods for business: A skill building approach (5th ed.). UK: John Wiley & Sons.

Second: journals:

1. Alfandre,D.J,(2009), "I'm Going Home": Discharges Against Medical Advice, Mayo Clin Proc. • March 2009;84(3):255-260
2. Algwaiz,W.M.(2012), Violence exposure among health care professionals in Saudi public hospitals, Saudi Med J; Vol. 33 (1): 76-82
3. Al-Roumy,A.M ,(2011) ,THE STUDY OF A NEW LORENZ-LIKE MODEL. Journal of Basrah Researches ((Sciences)) Volume 37. Number 3 A / 15 ;PP(23-35).
4. Bartholomew, K. (2006). Ending nurse-to-nurse hostility. Marblehead, MA: HealthPro.
5. Burns,J.S.(2002), Chaos Theory and Leadership Studies: Exploring Uncharted Seas, Journal of Leadership & Organizational Studies ; 9; 2,P (42-56)
6. Branch, S. , Sheryl.R,& Michelle.B.(2006), CAUSES OF UPWARDS Bullying: Managers' Perspectives, Griffith Business School, Conference Publications (Full Written Paper - Australian & New Zealand Academy of Management.PP(1-18)
7. Byeon,J.H (1999) "Non-Equilibrium Thermodynamic Approach to Change in Political, Systems." System Research and Behavioural Science 16 (3):283-291
8. (Clpna) Practice Guideline.(2013), Addressing Co-Worker Abuse In The Workplace, College of Licensed Practical Nurses of Alberta (CLPNA) Page 1 of 14
9. Çakar,U.& Alakavuklar,O.N. (2011), inherent chaos in the organizational order: an epistemological approach. International journal of business and management studies Vol 3, No 1,PP: (391-405)
10. Cartwright, T.J. Planning and chaos theory. Journal of the American Planning Association,vol; 57, 1 (1991), pp(44-56)
11. Ceylan,a.&sulu,s. (2011), Organizational Injustice And Work Alienation, e+m ekonomie a management.vol;2 p(65-78)
12. Ceylan,a.& sulu,s.(2011), Organizational Injustice And Work Alienation, ekonomika a management,P(65-78)
13. Davenport,N.Z, Schwartz,R.D& Elliott,G.P.(2005), Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace, Civil Society Publishing 3rd printing.
14. Eggerton, L. (2011). Targeted: The impact of bullying, and what needs to done to eliminate it. Canadian Nurse, June, 16-20.
15. Eijnatten,F.M.V&Putnik,G.D,(2004) Chaos, complexity, learning, and the learning organization Towards a chaordic enterprise, The Learning Organization Journal ; Vol. 11 No. 6, pp.(418-429)
16. Eriksen,G.S., Nygreen,I. Webster,R.F.(2011), Bullying Among Hospital Staff: Use of Psychometric Triage to Identify Intervention Priorities, Electronic Journal of Applied Psychology.V, 7(2): P(26-31)
17. Farahbod,F., Azadehdel,M.R., Chegini,M.G., Ashraf,A.N.(2012) Work Alienation Historical Backgrounds, Concepts, Reasons and Effects, Journal of Basic and Applied Scientific Research,Vol. 2(8)8408-8415,
18. Foley,G.N. &Gentile,J.P.(2010), Nonverbal Communication in Psychotherapy, Psychiatry (Edgmont)journal.; 7(6): 38-44.



19. Friere, P. (2000). *Pedagogy of the oppressed*. New York: Continuum.
20. Gask, L. (2004) , *Powerlessness, Control, and Complexity: The Experience of Family Physicians in a Group Model HMO*, National Primary Care Research and Development Center, Manchester, UK. *Annals of Family Medicine*, vol; 2 No.2, p(150-155)
21. 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)
22. Gonzalez..A.A(2012), *A Qualitative Examination Of Workplace Bullying Experiences Among Temporary-Laborers*. A Thesis of Masters of Sciences, College of Science and Health DePaul University Chicago, Illinois
23. *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care*, U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration OSHA 3148-01R, 2004,p6-7)
24. Guo, X. Vogel, D., Zhou, Z.Z. Xi Zhang, & Chen, H. (2009), *Chaos Theory as a Lens for Interpreting Blogging*. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 26, No. 1, pp. (101–127).
25. Gül. M. Ç,(2011), *Environmental Dynamism, Innovativeness And Firm Performance*. Las Vegas International Academic Conference, PP(683-690)
- 26.
27. Harlos, K.P, & Axelrod, L.J(2008), *Work Mistreatment and Hospital Administrative Staff: Policy Implications for Healthier, Workplaces*, *Health Policy*. Vol; 4(1): p 40–50. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/>
28. Hesketh, K.L., Duncan, S.M., & Estabrooks, C.A. (2003). *Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals*. *Health Policy*, 63(3), 311-321.
29. 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
30. Howie Forman, & Erika Shumate(2006), *Chaos in the Hospital: A historical review and case study*, HSHM Directed Reading Final Paper
31. 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)
32. Hutchings, P.J.(2002) *Managing Workplace Chaos: Workplace Solutions for Managing Information, Paper, Time, and Stress*, AMACOM, www.edara.com
33. Hurley, J. E(2006) *Nurse-to-Nurse Horizontal Violence: Recognizing it and Preventing it*. NSNA IMPRINT www.nsna.org
34. IFont, J.P. & Régis, D.(2006) *Chaos Theory and its Application in Political Science*. IPSA – AISP Congress, Fukuoka, 9 – 13 July, Session: Beyond Linearity: Research Methods and Complex Social
35. JOA, T.S. & MORKEN, T.(2012), *Violence towards personnel in out-of-hours primary care: A cross-sectional study*, *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, VOL; 30: 55–60
36. K. Fam, Zhilin Yang.(2006) *Primary influences of environmental uncertainty on promotions budget allocation and performance: A cross-country study of retail advertisers*, *Journal of Business Research*
37. Karakurt, G. & Silver, K.E (2013), *Emotional abuse in intimate relationships: The role of gender and age*, *Violence Vict.* 28(5):pp 804–821. Author manuscript; available in PMC
38. Keashly, L. and Harvey, S.(2005) *Workplace Emotional Abuse*, Kelloway-4838.qxd,p(95-120)
39. Kelling, G., & Wilson, J.Q. (1982). *Broken windows*. *The Atlantic*. Retrieved from <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1982/03/broken-windows/304465/2/>
40. Kitaneh, M. & Hamdan, M.(2012), *Workplace violence against physicians and nurses in Palestinian public hospitals: a cross-sectional study*, *BMC Health Services Research*, 12:469pp(1-9), <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/12/469>
41. Kohnke, M.F. (1981). *Nurse abuse – nurse abusers*. *Nursing and Health Care*, 2(5), 256-260.



42. Kolar, D. W., Funder, D. C., & Colvin, C. R. (1996). Comparing the accuracy of personality judgements by the self and knowledgeable others. *Journal of Personality*, 64(2), 311-337. .
43. Leape, L. L., Shore, M. F., Dienstag, J. L., Mayer, R. J., Edgman-Levitan, S., Gregg, P. A., Healy, G. B. (2012). A culture of respect, Part 1: The nature and causes of disrespectful behavior by physicians. *Academic Medicine*, 87(7), 845-852.
44. Leising, D., Rehbein, D., & Sporberg, D. (2006). Does a fish see the water in which it swims? A study of the ability to judge one's own interpersonal behaviour. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 25(9), 963-974.
45. Liu, H. (1999), A Brief History of the Concept of Chaos, Department of Philosophy, University, Peking, <http://members.tripod.com/huajie/Paper/chaos.htm>
46. Lonsdale, D.J (2013) Interactional Justice and Emotional Abuse: Two Sides of the Same Coin?, *Arts and Social Sciences Journal*, Vol. ASSJ-56(p1-6)
47. Lucian Leape Institute. (2013). Through the eyes of the workforce: Creating joy, meaning and safer health care. Retrieved from http://www.npsf.org/wp-content/uploads/2013/03/Through-Eyes-of-the-Workforce_online.pdf
48. McBride, N. (2005), Chaos theory as a model for interpreting information systems in organizations. *Information Systems Journal*, VOL; 15. 3 P(233–254.)
49. McCardle, J.G. (2007) Organizational Justice And Workplace Deviance: The Role Of Organizational Structure, Powerlessness, And Information Salience, A dissertation, College of Business Administration at the University of Central Florida Orlando, Florida, PP1-216
50. Melrose, S., Miller, J., Gordon, K., & Janzen, K. J. (2012). Becoming socialized into a new professional role: LPN to BN student nurses' experience with legitimation. *Nursing Research and Practice*. doi:10.1155/946063
51. 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.
52. Miedema, B., Easley, J., Fortin, P., Hamilton, R., & Tatemichi, S. (2009), Disrespect, harassment, and abuse All in a day's work for family physicians, *Canadian Family Physician*, *Can Fam Physician*. 55(3): P279–285
53. 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)
54. 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
55. Nonaka, I. (2001) 'Creating Organizational Order Out of Chaos: Self-Renewal in Japanese Firm,
56. Pace, R.W. (2002), *Organizational Dynamism: Unleashing Power in the Workforce*. BOOK, Greenwood Publishing Group, - Business & Economics – (P;230)
57. Parker, D & Stacey, R (2007) "Chaos, Management and Economics: The implications of Non-Linear Thinking" (book) The Institute of Economic Affairs (Uk)
58. Parvathi, M.R. (2009) Nonlinear Dynamics of Nd:YAG lasers: Hopf bifurcation, Multistability and Chaotic Synchronization. Thesis. International School of Photonics Cochin University of Science and Technology Cochin 682 022, India, pp(1-160)
59. Pho, K. (2011), Understanding patient violence against health care workers , <http://www.kevinmd.com/blog>,
60. Reigeluth, C.M. *Chaos Theory and the Sciences of Complexity: Foundations for Transforming Education*. Indiana University
61. Roberts, S. J. (2000). Development of a positive professional identity: Liberating oneself from the oppressor within. *Advances in Nursing Science*, 22(4), 71-82.
62. 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>
63. Rosenburg, M. (2008). The "How's" and "Why's" of organizational culture. Retrieved January 17, 2013, from <http://www.humanresourcesiq.com/talent-management/columns/the-hows-and-whys-of-organizational-culture/>



64. Rosenstein, A.H., & Naylor, B. (2012). Incidence and impact of physician and nurse disruptive behaviors in the emergency department. *Journal of Emergency Medicine*, 43(1), 139-148.
65. Roter, D.L., Frankel, R.M., Hall, J.A., & Sluyter, D. (2006), *The Expression of Emotion Through Nonverbal Behavior in Medical Visits*
- 66.
67. Sandvik, L.P., Sypher, B.D. (2009), *Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections, Destructive Organizational Communication*. New York: Routledge Press, p.(41-88)
68. Schorling, J.B. (2009), *The Case of the Verbally Abusive Physician*, <http://www.medscape.com/>.
69. Sharma, V. (2009), *Deterministic Chaos and Fractal Complexity in the Dynamics of Cardiovascular Behavior: Perspectives on a New Frontier*, *The Open Cardiovascular Medicine Journal*, vol:3;pp(110-123)
70. Shaw, S. (1998), *Understanding bullying in the workplace*, *The University Of Victoria Newspaper*. <http://ring.uvic.ca/98mar20>. (p4)
71. Shumate, E. (2006) *Chaos in the Hospital: A Historical Review and Case Study*, Harvard Business School
72. Smith, A.C.T. & Humphries, L.T. (2004), *Complexity Theory as a Practical Management Tool: A Critical Evaluation*; *Organization Management Journal Linking Theory & Practice* Vol. 1, No. 2, PP(91-106)
73. Sonja, Noring. (2000), *Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace*, *American Journal of Public Health*; VOL; 90, 4, p636
74. 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
75. Sulu, S., Ceylan, A., Kaynak, R. (2010), *Work Alienation as a Mediator of the Relationship between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals*, *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 8; 27-38
76. Thietart, R.A., and Forgues, B. (1995), *Chaos theory and organization*. *Organization Science Journal*, VOL; 6, 1 P(19-31).
77. Thomas, B. (1995). *Risky business*. *Nursing Times*, 91(7), 52-54.
78. Townsend, T. (2012). *Break the bullying cycle*. *American Nurse Today*, 7(1). Retrieved from <http://www.americannursetoday.com/article.aspx?id=8648>
79. Tummers, L.G. (2013), *Connecting public administration and change management literature: The effects of policy alienation on resistance to change*, the 11th Public Management Research Conference, Madison, Wisconsin, Erasmus University Rotterdam, P(1-25)
80. Tummers, L.G. (2008) *Policy Alienation Of Public Professionals: The Effects*, *Irspm Conference Brisbane, Australia*, erasmus university rotterdam dept. Of public administration, p(1-28)
81. Velasquez, T. (2009), *Chaos Theory and the Science of Fractals, and their Application in Risk Management*. these; Copenhagen Business School Cand.merc. Finance & Strategic Management, pp(1-78)
82. Weston, R. (2001), *The Mediating And Moderating Effects Of Women's Attachment Style On Interrelationships Among Emotional Abuse Physical Aggression And Relational Stability*, Dissertation, University Of North Texas, Pp(1-186)
83. Wynn, J.K. (2006), *Defining Bitterness In The Workplace*. Thesis, OF Master of Science, Auburn University. Auburn, Alabama, PP(1-55)
- Yaffe, M.J. & Tazkarji, B. (2012), *Understanding elder abuse in family practice*, *Canadian Family Physician*, Vol 58: 1336-40