

الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم في محافظة النجف الاشرف

أ.م. حسين عبد الخالق علي

م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي

الكلية التقنية الإدارية/ جامعة الفرات الأوسط التقنية

المقدمة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي يؤديه الضغط المهني في التأثير على السلوك الجانح في البيئة التنظيمية عينة البحث، وقد بلغ حجم العينة (١٠٥) فرداً. ولأجل تحقيق هدف الدراسة صيغت فرضيتين رئيسيتين جرى التحقق منهما من خلال عدد من الوسائل الإحصائية كالوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، ومعامل الارتباط ومعادلة الانحدار، وبعد تحليل البيانات التي جرى جمعها بواسطة استمارة الاستبيان التي عُدت بالاعتماد على مقياس (Johnson et al.,2005) للضغط المهني ومقياس (Wan,2012:43) لمتغير السلوك الجانح.

المبحث الأول: المنهجية العلمية للبحث:

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى المنهجية العلمية للبحث والتي تتضمن الآتي:

أولاً: مشكلة البحث:

إن بيئة العمل التنظيمي في منظمات الأعمال اليوم ونتيجة للتحويلات في التكنولوجيا المتطورة وكذلك علاقات الأفراد داخل محيط العمل اوجد أنماطاً جديدة في طبيعة وعمل تلك المنظمات، إذ أصبح من الضروري أن تعمل المنظمات على إيجاد بيئة عمل مستقرة خالية من الضغوط والتحديات وتجعل من الفرد يشعر بالرضا تجاه مهام عمله وبالتالي صيرورة علاقة ايجابية بين الفرد ووظيفته، والعكس يؤدي إلى حالة من الضغوط في بيئة العمل التي تشجع على السلوك الجانح أو المنحرف في بيئة العمل التنظيمي. ووفق ما تقدم فإن مشكلة البحث تمحورت بتساؤل رئيسي مفاده: هل هناك تأثير للضغط

المهني في إيجاد السلوك الجانح في بيئة العمل؟ وقد تمخض عن هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية هي:

- ١- ما مستوى الضغط المهني في بيئة العمل في المنظمات عينة البحث؟
- ٢- هل تمتلك عينة البحث تطوراً واضحاً عن مفهوم السلوك الجانح؟
- ٣- هل إن الضغط المهني يؤدي إلى تعزيز السلوك الجانح لدى عينة البحث؟

ثانياً: أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية متغيراته الرئيسية وذلك كون متغير الضغط المهني أو ما يسمى أحياناً بضغوط العمل أصبح شائعاً في العديد من المنظمات وخصوصاً منظمات الخدمة العامة لذلك أصبح من الضروري على الباحثين دراسة العوامل التي لها تأثير في بيئة العمل غير المستقرة وتعاني من ضغوط والتي تؤدي إلى وجود سلوكيات منحرفة أو ما يسمى بالسلوك الجانح لدى بعض الأفراد. فضلاً عن ذلك تأتي أهمية البحث من كونه تناول قطاع أعمال تسويقي وخدمي مهم، إذ يعد من القطاعات المهمة لما له من تأثير على المجتمع فمخرجات منظمات الأعمال تسهم في رفد المجتمع بالمنتجات من السلع والخدمات التي يحتاجها الفرد، وبالتالي فإن توظيف هذه المفاهيم لخدمة هذا القطاع التسويقي تكون له نتائج ايجابية في منظمات أخرى وقطاعات أخرى.

ثالثاً: أهداف البحث:

استرشاداً بمحتوى مشكلة البحث وتساؤلاته وتناغماً مع الاهتمامات التي أظهرتها الأدبيات الخاصة بالضغط المهني وأثره في توليد السلوك الجانح في بيئة العمل يهدف البحث الحالي إلى تحقيق ما يلي:

١. تقديم إطار علمي ومعرفي وافي عن متغيرات البحث (الضغط المهني والسلوك الجانح في بيئة العمل) من خلال استعراض ابرز ما كتب حول هذه المفاهيم.

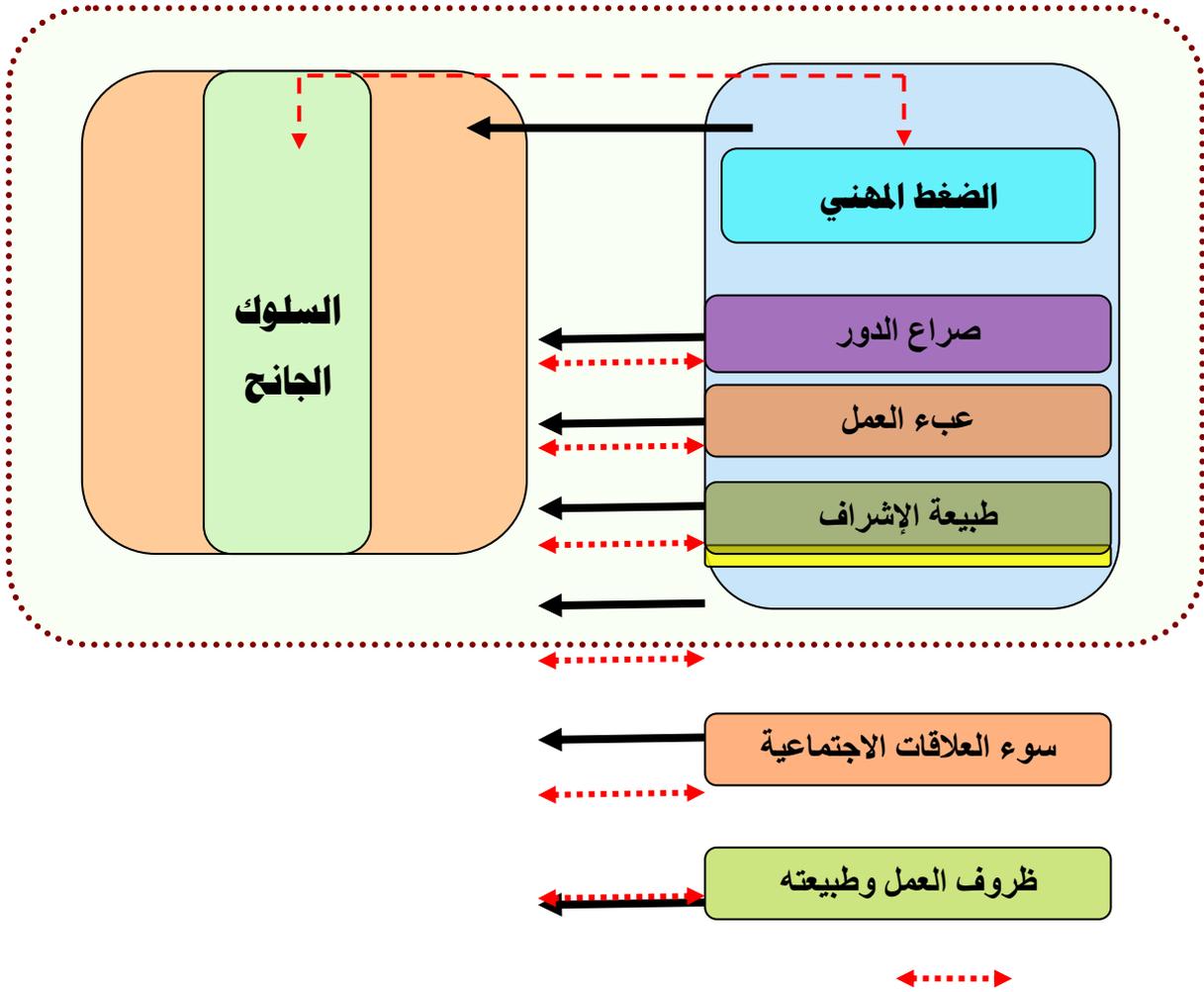
٢. التعرف على مستوى الضغط المهني لدى عينة البحث من الأفراد العاملين في المستويات والأقسام الوظيفية المختلفة في المنظمات المبحوثة.

٣. تحديد مستوى السلوك الجانح لدى عينة البحث من الأفراد العاملين في المستويات الوظيفية المختلفة في المنظمات المبحوثة.

٤. التعرف على طبيعة ونوع العلاقة التي تربط الضغط المهني والسلوك الجانح.

رابعاً : مخطط البحث:

قام الباحث بتطوير مخطط فرضي يظهر فيه طبيعة العلاقة بين المتغيرات الأساسية استناداً إلى مجموعة من البحوث العلمية الرصينة التي شكلت مصادر معتمدة في هذا البحث، إذ يعد الضغط المهني كمتغير مستقل (تفسيري) والمتمثل بستة أبعاد هي: (صراع الدور، عبء العمل، طبيعة الأشراف، التطور والترقية المهنية، سوء العلاقات الاجتماعية في العمل، ظروف العمل وطبيعته) أما المتغير المعتمد (الاستجابي) السلوك الجانح . ويوضح الشكل (١) أدناه المخطط الفرضي للبحث.



علاقة ارتباط
علاقة تأثير
شكل (١) مخطط البحث الفرضي
خامساً : فرضيات البحث:

استناداً إلى المخطط الفرضي للبحث نطرح فرضيات البحث التي توضح طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرات وكما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائياً بين الضغط المهني والسلوك الجانح . وتتنبق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين صراع الدور والسلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط معنوية بين عبء العمل والسلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين طبيعة الأشراف والسلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين التطور والترقية المهنية والسلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين سوء العلاقات الاجتماعية في العمل والسلوك الجانح.

الفرضية الفرعية السادسة : توجد علاقة ارتباط معنوية بين ظروف العمل وطبيعته والسلوك الجانح.

الفرضية الرئيسية الثانية: يؤثر الضغط المهني معنوياً في السلوك الجانح.

وتتنبق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يؤثر صراع الدور معنوياً في السلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر عبء العمل معنوياً في السلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الثالثة: يؤثر طبيعة الأشراف معنوياً في السلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الرابعة: يؤثر التطور والترقية المهنية معنوياً في السلوك الجانح.

الفرضية الفرعية الخامسة: يؤثر سوء العلاقات الاجتماعية في العمل معنوياً في السلوك الجانح.

الفرضية الفرعية السادسة: يؤثر ظروف العمل وطبيعته معنوياً في السلوك الجانح.

سادساً: مقاييس البحث:

أعتمد البحث الحالي على مقياس ليكرت الخماسي (five point likert) لقياس مستويات استجابات عينة البحث، إذ استخدم الباحث مقياس (لا أتفق مطلقاً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً) لقياس متغير الضغط المهني بأبعاده (صراع الدور، عبء العمل، طبيعة الإشراف، التطور والترقية المهنية، العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، ظروف وطبيعة العمل)، وذلك عن طريق تبني مقياس (Johnson et al.,2005) والمكون من (١٨) سؤالاً. وقد استخدم نفس المقياس أعلاه (ليكرت الخماسي) أيضاً لقياس السلوك الجانح وذلك عن طريق تبني مقياس (Wan,2012:43) والمكون من (١٢) سؤالاً. سابعاً: مجتمع وعينة البحث:

إن التعريف بمجتمع وعينة البحث وتبيان خصائصه ضرورة أساسية يركز عليها البحث ميدانياً، ونظراً لطبيعة البحث ومتغيراته المتمثلة (بالضغط المهني والسلوك الجانح)، لذا تمثل مجتمع البحث بعدد من منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم في محافظة النجف الاشرف، وذلك بكافة العاملين في ستة مراكز تجارية وتسويقية هي: مجمع سنتر جبل عامل، الحرة للتسوق المنزلي، كنده مول، أسواق الشمس، Hunch Marketing، الكرادة الشرقية للتسوق في محافظة النجف الاشرف إذ كان العدد الكلي في هذه المراكز التسويقية (٢٠٨) من العاملين في المجالات الإدارية والتوزيعية والحسابية والخدمية، ولضمان الحصول على العدد المطلوب قام الباحث بتوزيع (١٣٠) استبانته وتم استرجاع (105) صالحة للتحليل الإحصائي، وباستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية وذلك لضمان مشاركة جميع الفئات العاملة في هذه المنظمات. وفيما يلي الجدول (١) يوضح تفاصيل مجتمع وعينة البحث.

جدول (١) مجتمع وعينة البحث

ت	اسم المنظمة	عدد العاملين الكلي	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة
1	مجمع سنتر جبل عامل	129	70	48

2	الحرّة للتسوق المنزلي	22	15	14
3	كندة مول	20	15	15
4	أسواق الشمس	15	10	8
5	Hunch Marketing	12	10	10
6	الكرادة الشرقية للتسوق	10	10	10
7	المجموع	208	130	105

◆ المصدر: من إعداد الباحث

ثامناً: حدود البحث:

إن حصر حدود البحث ضمن نطاقات واضحة المعالم ضرورة أساسية لأية دراسة ضمن اختصاص علمي معين، وبذلك أصبح لزاماً تشخيص الحدود الخاصة بالحدود البشرية، المكانية والزمانية المناسبة للبحث الحالي، وعلى النحو الآتي:

١. الحدود المكانية Place Bounders

تم اختيار عدد من أهم منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم العاملة في مختلف القطاع التجاري والتسويقي في محافظة النجف الاشرف، وهم العاملون ستة منظمات صغيرة ومتوسطة الحجم هي: مجمع سنتر جبل عامل، الحرّة للتسوق المنزلي، كندة مول، أسواق الشمس، Hunch Marketing، الكرادة الشرقية للتسوق في محافظة النجف الاشرف بوصفها الحدود المكانية للبحث، وقد تم اختيارها لاسباب تتعلق بطبيعة متغيرات البحث.

٢. الحدود البشرية Human Bounders

وفقاً لمتغيرات البحث فقد تمّ اعتماد الفئات ذات التأثير المباشر في المنظمة المبحوثة وهم الأفراد العاملين في مجمع سنتر جبل عامل من خلال عينة قصدية بلغت (١٠٥) فرداً من الأفراد العاملين في المنظمات المبحوثة في محافظة النجف الاشرف.

الحدود الزمانية Time Bounders

امتدت الحدود الزمانية للبحث بجانبه النظري والميداني من ٢٠١٩/٥/١ لغاية ٢٠١٩/٩/١٥ تخللتها فترة توزيع استمارة الاستبانة والمقابلة الشخصية، الخاصة بانجاز البحث.

المبحث الثاني/ الإطار النظري للبحث: الضغط المهني والسلوك الجانح:

أولاً: الضغط المهني Professional Pressure

١. مفهوم الضغط المهني: The Concept of Professional Pressure

عند الاطلاع على الأدبيات التي تتعلق بمفهوم الضغط المهني يرى أغلب الكتاب والباحثين إن لمفهوم الضغط المهني أو ضغوط بيئة العمل وجهات نظر مختلفة وإن المفهوم الأكثر اتفاقاً هو عدد من المثيرات والانفعالات والأحداث التي تتكون في بيئة العمل التنظيمي والتي تحدث نتيجة هذه الحالات ردود فعل مختلفة تظهر على سلوكيات الأفراد العاملين أو في حالتهم النفسية والجسدية أو السلوكيات التي تنعكس على تأدية العاملين لمهام العمل المناطة بهم وهي نتيجة لتفاعل العاملين مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط (Kottwitz et al.,2014:53). وإن مفهوم الضغط المهني يتمثل بالأضرار الصحية التي تصيب الأفراد نتيجة الضغط أو الزيادة في متطلبات بيئة العمل، وهذه الضغوط تمثل المواقف والمؤثرات التي يتعرض لها الفرد أثناء وظيفته وهذه الحالات تنعكس على نفسية الفرد وتجعل منه غير قادراً على تأدية المهام الموكلة له بشكل صحيح وتسبب له حالات من الإرهاق والتوتر والاكنتاب والملل مصدرها مكان العمل الذي يعمل فيه الفرد (Vrijkotte et al.,2000:880). وإن الشعور الذي ينتاب الفرد عن عمله حيث يشعر بأن بيئة العمل تؤثر على حالته الجسدية والصحية وترهق كاهله ويكون بحالة حرجة وصحية لا يستطيع معها تأدية مهام عمله على أكمل وجه، وإن قام بها فإنه يؤدي عمله بأقل طاقة يمتلكها أو يكون في حالة اضطرارية من باب الحاجة إلى الأجر أو الخوف من خسارة وظيفته ويكون بحالة ضغط مهني نتيجة زيادة مهامه وضيق الوقت المسموح له وعدم قدرته على تأدية عمله وبذلك يمكن القول إن الضغط المهني يرتبط ارتباطاً طبيعياً بقدرة الفرد على الاستجابة لمتطلبات

وبيئة العمل وطريقة أدائه له (Helena et al.,2014:4). وإن الضغط المهني ينشا من الفرد نفسه ويسمى الضغط الداخلي أو الضغط من الخارج ويسمى الضغط الخارجي وهذا غالباً ما يكون في بيئة العمل التي تكون بيئة طاردة نتيجة العديد من العوامل كالعلاقة السيئة بين زملاء العمل أو الاختلاف معهم في طرح الآراء والأفكار والتي ينتج عنها الانفعالات والتعقيدات النفسية التي يكون الفرد أحياناً غير قادر على البوح بها مما تشكل له ضغطاً نفسياً يؤثر على حالته الصحية وعدم قدرته على مواصلة أداء مهام عمله (Deuten,2017:3-4). ولا يوجد هناك مفهوم أو تعريف محدد للضغط المهني ويتفق العديد من الكتاب والباحثين على انه الحالات أو المشكلات التي تتواجد في بيئة العمل وتسبب الإرهاق والتعب والقلق والانزعاج عن مجريات وقواعد وتعليمات بيئة العمل وهذه ضمن مجموعة عوامل يكون مصدرها البيئة الداخلية كسوء العلاقة بين الرئيس والمرؤوس أو بين زملاء العمل من القوانين التي تحكم العمل، وكذلك العوامل التي يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة كموقع المنظمة أو طبيعة العمل ضمن قطاع بيئي معقد وبالتالي فإن مثل هذه العوامل تنعكس على قدرة الشخص على العطاء وبالتالي تسبب له مشاكل صحية وبدنية تؤثر على وظيفته وتمثل ضغطاً مهنيّاً يصعب مواجهته (Donald et al.,2005:410). ويعرف الضغط المهني على انه شعور الفرد العامل بعدم قدرته على التجاوب مع متطلبات المحيط نتيجة ظروف أو أحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها داخل بيئة العمل فتؤثر سلباً على راحته النفسية أو أحاسيسه أو مشاعره ومعنوياته لتنعكس بدورها على الصحة العقلية أو الجسدية أو كليهما على الفرد (Riaz et al.,2018:4).

٢. أبعاد الضغط المهني Dimensions of Professional Pressure

عند البحث في أدبيات الموارد البشرية، والجهود البحثية للعديد من الكتاب والباحثين في مجال ضغوط بيئة العمل أو ما يسمى بالضغط المهني، لوحظ عدم وجود توجهات واضحة تحدد الأبعاد الأساسية للضغط المهني، لذا سيتم الاعتماد على الأبعاد التي اعتمدها (Johnson et al.,2005) وهي (صراع الدور، عبء العمل، طبيعة الإشراف، التطور والترقية المهنية، سوء العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل،

ظروف العمل وطبيعته)، وهذه الأبعاد هي التي سيعتمدها البحث في قياس الضغط المهني، والتي يمكن توضيحها كما يأتي:

أ. صراع الدور:

ويحدث عندما تتعارض مهام الوظيفة مع بعضها البعض، بحيث إن امتثال الفرد لأحدها يجعل من الصعب الامتثال للآخرى، وقد يحدث عندما يكون للفرد أكثر من دور في المنظمة في نفس الوقت وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض، كأن يكون للموظف مهمتين مكلف بتأديتهما ويريد كل منهما أن تعطى الأولوية والأهمية لأعماله، وقد يكون دور الفرد غامضاً في عدم معرفته لحدود المسؤوليات والصلاحيات وبالتالي متطلبات العمل من قبل المسؤولين عليه (O'Neill et al., 2015: 4-5). وإن لبُعد صراع الدور أهمية وتأثير كبير على ضغوطات العمل أو الضغط المهني حيث إن تداخل الصلاحيات والمسؤوليات في بيئة العمل تجعل من وجود ادوار مختلفة وبالتالي فإن تقاطع الأدوار وغموض بعض الأمور الخاصة بأداء مهام العمل يؤدي إلى وجود صراعات داخلية بين الرئيس والمرؤوسين من جهة أو قد تكون بين زملاء العمل من جهة أخرى وإن هذه الصراعات على الدور أو المهام الموكلة للأفراد العاملين تؤدي إلى وجود أحداث وضغوطات مهنية تؤدي بالعمل إلى الانحدار وعدم تحقيق أهداف المنظمة (Amilin, 2017: 239).

ب. عبء العمل:

وهو أحد أهم أبعاد الضغط المهني والذي يتمثل بكثرة وتعدد المهام المناطة بالموظف والمطلوب منه انجازها في وقت قصير، أو عدم تناسب قدرة الفرد مع المهام، أو عدم تناسب خبرات ومهارات الفرد مع طبيعة العمل (O'Meara et al., 2017: 3). وإن عبء العمل أحد الأبعاد الرئيسية للضغط المهني حيث يكون بقيام الأفراد العاملين بمهام ومسؤوليات عمل متعددة في وقت واحد، حيث هناك علاقة بالعبء الوظيفي وشعور الفرد بالضغط، ويكون عبء الدور أحد أهم أشكال عبء العمل الذي يتمثل بقيام الفرد بمهام لا يستطيع انجازها في الوقت المحدد أو إن هذه المهام تتطلب مهارات وإمكانيات عالية

يفتقر لها الفرد، وبالتالي فإن عبء العمل هو قيام الفرد بمهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد وهذه المسؤوليات تتطلب الخبرة والمهارة وبالتالي لا يمتلكها الفرد مما يؤدي ذلك إلى عبء العمل لديه (Malone et al.,2019:30).

ج. طبيعة الإشراف:

في الكثير من المنظمات نجد هناك دور سلبي أو معقد للرئيس أو المشرف على تأدية الأعمال المكلفين بها الأفراد في المنظمة، وهذا الدور السلبي يخلق الكثير من ضغوط العمل لدى العاملين ويفقد الثقة فيما بينهم وينعكس سلباً على درجة ولائهم ورضاهم عن العمل، وإن سياسة الإدارة العليا الإشرافية المبنية على نظام الرقابة الصارمة والنقد الذاتي الشديد وغياب التقديم الموضوعي والغموض في الإجراءات العملية كل ذلك يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي بل ويعد من مؤشرات الضغط المهني (Achour et al.,2017:337). وإن طبيعة الأشراف الذي تقوم به الإدارة العليا في منظمات الأعمال قد يشكل ضغط على العاملين أو نوع من الرقابة أو السيطرة على كل مفاصل المنظمة والتي لا يرغب الكثير من العاملين وجود الرقابة الصارمة عليه أثناء تأديته لمهام وظيفته، وهذا الأسلوب يؤدي إلى العديد من السلبيات منها ارتباك الأدوار وزرع عدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس وبالتالي عدم تأدية مهام العمل بشكل صحيح وهذا أحد أهم أبعاد الضغط المهني في منظمات الأعمال (Hammig,2017:394).

د. التطور والترقية المهنية:

قد يكون الترقى المهني مصدراً وسبباً في ظهور المشاعر السلبية والضغط النفسي، نظراً لوجود فرص محدودة للترقى ووجود معايير أخرى غير معيار الكفاءة في الأداء وكذلك ترقى الموظف لمهمة تفوق قدراته، وإن عدم تبني المنظمة لخطة خاصة في الترقى الوظيفي وتبني نظام الحوافز والأجور العادل والمشجع كل هذا يؤدي بالعامل إلى الشعور بالملل تجاه العمل وضعف الأداء وغياب الحس في الانجاز وضعف الولاء للمنظمة وبالتالي يفكر في ترك العمل والانتقال إلى منظمة أخرى (Desimone et al.,2002:82-83). والتطور والترقى المهني هو بحد ذاته إتاحة الفرصة للموظف للحصول على درجة

أعلى أو منصب عمل أعلى في التسلسل أو الهيكل التنظيمي وتترجم بتغيير عنوانه الوظيفي أو تغيير السلك الوظيفي وهذا شيء إيجابي بالنسبة للموظف ولكن قد يكون سلبياً عندما لا تمتلك المنظمة خطة تناسب طموح الموظف من برامج تدريبية أو تطويرية تساهم في تطوير مهاراته وخبراته لتناسب مع الوظيفة الأعلى وإن الترقية لمنصب أعلى دون خطط تناسب الموظف تشكل عبئاً وظيفياً عليه وانخفاض معنوياته وانعدام إيمانه بالعدالة وبالتالي انخفاض كفاءته التي تنعكس على المنظمة وإنتاجها وتحقيق أهدافها (Osmond-Johnson,2017:3-4).

هـ. سوء العلاقات الاجتماعية في العمل:

إن الضغوط المهنية لا تفصح عن نفسها فقط من خلال أداء العمل بل أيضاً من خلال العلاقات الشخصية للعامل خلال حياته المهنية باعتبار إن العمل موقف اجتماعي، فحينما يؤدي انسجام أفراد الجماعة إلى زيادة الطاقة الإنتاجية، يؤدي الصراع بين أفرادها بسبب اختلاف حاجاتهم وثقافتهم وقيمهم وميولهم وفلسفاتهم وأدوارهم، أو نتيجة لتباين وجهات النظر فيما بينهم حول قضايا معينة في المستوى التنظيمي إلى زيادة نسبة الغياب والاضطرابات الغير رسمية (Wang et al.,2017:1022). وإن سوء العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل ناتج من العديد من الأسباب منها وأهمها إن الفرد يتصرف ويعمل أو يؤدي مهام عمله بنمط معين ويرغب من زملاء العمل أن يتوافقوا معه ويعملوا بنفس الخط وإذ تخلفوا عنه يشعر بالغضب وعدم الرضا عن زملائه في العمل وبالتالي يسعى إلى التركيز على الجوانب السلبية ولا يفرق بين الصح والخطأ وكل هذه السلوكيات تشكل ضغط مهني في بيئة العمل (Yang et al.,2017:3).

و. ظروف العمل وطبيعته:

وتتمثل بمجموعة العوامل التي تحدد سلوك الفرد من عوامل مباشرة كمتطلبات وصعوبات العمل، وأخرى نفسية متعلقة بظروف العمل كوسائل التنقل لمكان العمل، وثالثة متعلقة بخصائص العامل، حيث إن ظروف العمل كانت قد شغلت اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين الذين ركزوا على أثر العوامل المادية

على الأداء الإنتاجي ليتحول فيما بعد إلى اختيار أثر هذه العوامل على الحالة النفسية للعاملين وعلى رضاهم عن العمل (Russell et al.,2018:17). وإن ظروف العمل تلعب دوراً هاماً في بقاء الموظف في وظيفته فكلما كانت هذه الظروف مناسبة وملائمة وجيدة كلما زاد من التزام الموظف بمهام وظيفته وتأديته لها على أكمل وجه وبالعكس تماماً إن ظروف العمل تؤثر على أداء العاملين ومن أهمها الضوضاء والتهوية والحرارة والإضاءة والمباني الملائمة ووسائل النقل وبرامج التدريب والتطوير وغيرها من الظروف التي في حالة عدم توافرها تؤدي إلى وجود بيئة عمل سلبية وطاردة يسودها الضغط والمشاكل (Green & Ayalon,2017:1002).

ثانياً: السلوك الجانح Delinquent behavior

١- مفهوم السلوك الجانح Concept of Delinquent behavior

إن مفهوم السلوك الجانح يتضمن مجموعة من الأنماط السلوكية الجانحة التي تأتي نتيجة عوامل ومسببات مباشرة أو غير مباشرة على مستوى الفرد أو فرق العمل، وإن هذا السلوك يعتمد على بيئة العمل وما توفره من عوامل تدعم العاملين وتشعرهم بالراحة والسعادة وإن عدم وجود هذه العوامل يتولد السلوك الجانح حيث يكون انطباق ثابت ومتكرر من السلوك العدواني الذي ينتهكون به حقوق وأهداف المنظمة التي يعملون فيها ويبتعدون عن قيم العمل وقوانينه ويرتكبون أفعالاً تضعهم تحت طائلة المسائلة وبذلك فإنه سلوك غير مرغوب وخطر على منظمة وعاملها ومزعج يؤثر على بيئة المنظمة ككل (Molina et al.,2007:1028). ويعد السلوك الجانح أحد السلوكيات العدوانية والمضطربة في بيئة العمل، حيث يعتمد عدد من العاملين على إثارة الفوضى والشغب أو الخدش والتتكيل بزملاء العمل وغيرها من السلوكيات التي تجعل من بيئة العمل مضطربة فيها العديد من نقاط الضعف ككثرة الغياب والمواجهة بين زملاء العمل والمشاكل والمعقدة والإدمان على التخريب المتعمد لممتلكات المنظمة وبالتالي فإن حصيلة هذا السلوك هو الأنماط السلوكية التي تثير المشاكل والضعف والقسوة وعدم الانسجام في بيئة العمل نتيجة الضغوط المهنية التي يعانون منها العاملين (Sanchez et al.,2016:2). والسلوك الجانح هو

السلوك الذي يتبناه عدد من العاملين في المنظمة حيث يعمدون إلى إشاعة الكراهية بين زملاء العمل وإلحاق الضرر بالآلات والمعدات والعمل على تغيير المواقف الصائبة إلى خاطئة وتعتمد الإهمال وممارسة العنف في بيئة العمل وغيرها من الأنماط والسلوكيات السلبية التي سببها الأساس حول الضغط المهني وشعور الأفراد بعدم الرضا الوظيفي وعدم شعورهم بالعدالة في بيئة العمل (Barnow et al.,2005:26). ويعد السلوك الجانح سلوك سلبي يقع مرتكبيه تحت طائلة القانون والمسائلة حيث يمارس عدد من العاملين هذا السلوك المنحرف ويحاولون تعميم هذا السلوك على بيئة العمل ككل ومن أسبابه زيادة صرامة قوانين العمل وعدم التسامح وضغط الإدارة العليا وعدم مواكبة المنظمة للتطورات في البيئة المنافسة وغيرها من الأسباب التي تسهم في توليد هذا السلوك السلبي المؤثر (Shek et al.,2016:62). وتعتبر ظاهرة السلوك الجانح من الظواهر الاجتماعية التي تعد مشكلة كبيرة بحد ذاتها وان هذا النمط من السلوك يستحق العقاب كونه سلوك منحرف ويعيق تقدم المجتمعات وعلى وجه الخصوص منظمات الأعمال فإنه يهدد بقائها وسلامة بيئتها الداخلية من هكذا سلوكيات خطيرة، وبالتالي فإن مواجهة هذا السلوك يتطلب بيئة عمل منفتحة وداعمة للعاملين وقائمة على العلاقات الإنسانية وعدم التجاوز على القيم والعادات لمنع انتشار مثل هذه السلوكيات (Kassem,2017:18). ويعني عدم قدرة الفرد على التوافق الذاتي أو النفسي بين الفرد ونفسه وبين الفرد وبيئة عمله بشكل لا يعمل بكل طاقاته وخبراته نتيجة للمعطيات المحيطة بظروف العمل من أجل تحقيق أعلى قدر من عدم التوازن، حتى وان كان هذا التوازن من أجل تحقيق هدف معين في حياته العملية ضد تمشية أعمال المنظمة بايجابية وفق عنصرين أساسيين هما عدم التوافق النفسي والاجتماعي (Wan,2012:43).

٢- أهمية مواجهة السلوك الجانح في منظمات الأعمال

يتفق أغلب الباحثين على أهمية مواجهة السلوك الجانح في بيئات ومنظمات الأعمال كونه سلوكاً منحرفاً ويهدد المجتمعات التنظيمية وهو من الظواهر المعقدة التي تثير اضطرابات نفسية مختلفة تؤدي إلى خلق صورة سلوكية مخالفة للقواعد القانونية التي تحكم بيئة العمل، مما يتطلب وجود إدارة قادرة على تقوية

العلاقات بين زملاء العمل وتجعل منهم قادرين على الاستجابة لكل متطلبات وظروف العمل بعيداً عن مثل هذه السلوكيات المنحرفة (Reinecke et al.,2013:4-5). ويرى عدد من الباحثين إن شيوع مثل هذه الظواهر التي تتمثل بالسلوكيات الجانحة لدى العديد من العاملين والتي أصبحت نتائجها تتفاقم يوماً بعد يوم يتطلب مواجهتها واعتبارها كالأزمات التي تصيب الفرد وذلك من خلال إشاعة ثقافة الثقة والالتزام في المجتمع أو في بيئات العمل واتخاذ موقف يستند على الأفعال لا الأقوال والعمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة وجعل القواعد الأخلاقية منهج عمل لمواجهة الانحرافات والتحديات التي تواجه بيئة العمل (Becker et al.,2012:252). وإن مواجهة أو مكافحة السلوك الجانح يتطلب العمل على تغيير سياسة العمل تجاه المواقف السلبية والمنحرفة واتخاذ موقف الحزم والشدة تجاه مثل هذه السلبيات، وكذلك العمل على اتخاذ آليات موضوعية رصينة لمواجهة ظاهرة السلوك الجانح ومن خلال هذه الآليات العمل على القضاء على مثل هكذا سلوكيات سلبية لجعل بيئة المجتمع التنظيمي آمنة ومستقرة وتهتم بأداء المهام المناطة بالأفراد العاملين (Vries & Gelder,2015:113). وإن أحد أهم طرق معالجة ومواجهة السلوك الجانح في منظمات الأعمال هو قيام الإدارة العليا بالتركيز على العلاقات التفاعلية بين زملاء العمل بهدف أحداث التوازن النفسي بين الفرد وزملائه وأحياناً يتطلب إقامة علاقة تفاعلية بين الفرد وبيئته الخارجية التي يعمل ضمن محيطها كي يكون هناك توازن نفسي أيضاً، مما يسهم بتحفيز الفرد ونمو إمكانياته وتوجيه كامل قدراته وخبراته نحو تحقيق أهداف العمل وتأدية المهام الوظيفية المناطة به على أكمل وجه (Factor et al.,2013:785).

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث:

أولاً: الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث

تهدف هذه الفقرة إلى معرفة مستوى أبعاد البحث المتمثلة ب(الضغط المهني والسلوك الجانح) من خلال استعمال الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والنسبة المئوية، إذ إن كل بُعد يحصل على وسط حسابي اقل من (٣) وسط افتراضي أو نسبة مئوية اقل من (60 %) فهو مرفوض.

الجدول (٢) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للضغط المهني على المستوى الكلي للعينة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الاستجابة										المؤشر	المتغيرات
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
.57969	3.691 2	-	-	1.5	1	32.4	22	61.8	42	4.1	3	X ₁	صراع الدور
.85928	3.911 8	1.5	1	2.9	2	23.5	16	47.1	32	25	17	X ₂	
.87998	4.176 5	-	-	5.9	4	13.2	9	38.2	26	42.6	29	X ₃	
.46376	3.926 5											المعدل	
.68150	3.794 1	-	-	4.4	3	22.1	15	63.2	43	10.3	7	X ₄	عبء العمل
.67226	3.897 1	1.5	1	1.5	1	14.7	10	70.6	48	11.8	8	X ₅	
.77380	3.705 9	1.5	1	4.4	3	26.5	18	57.4	39	10.3	7	X ₆	

الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل

.44289	3.799 0											المعد ل	
.69616	3.588 2	-	-	4.4	3	39. 7	27	48.5	33	7.4	5	X ₇	طبيعة الإشراف
.64374	4.058 8	-	-	-	-	17. 6	12	58.8	40	23.5	16	X ₈	
.72018	3.250 0	1.5	1	10. 3	7	51. 5	35	35.3	24	1.5	1	X ₉	
.40371	3.632 4											المعد ل	
.64782	3.705 9	-	-	2.9	2	30.9	21	58. 8	40	7.4	5	X ₁₀	التطور والترقية المهنية الإجتماعية
.69363	3.235 3	1.5	1	5.9	4	64.7	44	23. 5	16	4.4	3	X ₁₁	
.65924	3.794 1	-	-	4.4	3	20.6	14	66. 2	45	8.8	6	X ₁₂	
.42171	3.578 4											المعد ل	
.57969	3.691 2	-	-	1.5	1	32.4	22	61. 8	42	4.1	3	X ₁₃	الإجتماعية

الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل

.85928	3.911 8	1.5	1	2.9	2	23.5	16	47. 1	32	25	17	X ₁₄	ظروف العمل وطبيعته
.87998	4.176 5	-	-	5.9	4	13.2	9	38. 2	26	42.6	29	X ₁₅	
.44228	3.796 9											المعدل	
.64782	3.705 9	-	-	2.9	2	30.9	21	58. 8	40	7.4	5	X ₁₆	ظروف العمل وطبيعته
.69363	3.235 3	1.5	1	5.9	4	64.7	44	23. 5	16	4.4	3	X ₁₇	
.65924	3.794 1	-	-	4.4	3	20.6	14	66. 2	45	8.8	6	X ₁₈	
.40355	3.631 3											المعدل	ظروف العمل وطبيعته
.23003	3.734 1											إجمالي الضغط المهني	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.
(n=105)

جدول (٣) الوصف الإحصائي للضغط المهني

ت	الأبعاد المستقلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد
١	صراع الدور	3.9265	.46376	78.5 %	الأول
٢	عبء العمل	3.7990	.44289	٧٥,٩٨ %	الثاني
٣	طبيعة الإشراف	3.6324	.40371	٧٢,٦٥ %	الخامس
٤	التطور والترقية المهنية	3.5784	.42171	71.57 %	السادس
٥	سوء العلاقات الاجتماعية في العمل	3.7969	.44228	٧٤,٩٨ %	الثالث
٦	ظروف العمل وطبيعته	3.6313	.40355	٧٢,٩٥ %	الرابع
٧	الضغط المهني	3.7341	.23003		

المصدر: الباحثان اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية

من معطيات الجدول (٣) تحقق ما يلي:

- حقق متغير صراع الدور للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٩٢٦٥)، بانحراف معياري بلغ (٤٦٣٧٦.٤)، ووزن مؤوي بلغ (78.5 %) وجاء ترتيب البعد (الأول)
- حقق متغير عبء العمل للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٧٩٩٠)، بانحراف معياري بلغ (٤٤٢٨٩.٤)، ووزن مؤوي بلغ (٧٥,٩٨ %)، وجاء ترتيب البعد (الثاني)
- حقق متغير طبيعة الإشراف للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٦٣٢٤)، بانحراف معياري بلغ (٤٠٣٧١.٤)، ووزن مؤوي بلغ (٧٢,٦٥ %)، وجاء ترتيب البعد (الخامس)
- حقق متغير التطور والترقية المهنية للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٥٧٨٤)، بانحراف معياري بلغ (٤٢١٧١.٤)، ووزن مؤوي بلغ (٧١,٥٧ %)، وجاء ترتيب البعد (السادس).

- حقق متغير سوء العلاقات الاجتماعية في العمل للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٧٩٦٩)، بانحراف معياري بلغ (٠.٤٤٢٢٨)، ووزن مؤوي بلغ (٧٤,٩٨%)، وجاء ترتيب البعد (الثالث)
- حقق متغير ظروف العمل وطبيعته للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٦٣١٣)، بانحراف معياري بلغ (٠.٤٠٣٥٥)، ووزن مؤوي بلغ (٧٢,٩٥%)، وجاء ترتيب البعد (الرابع).
- حقق المتغير الرئيسي المستقل الضغط المهني للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٧٣٤١)، بانحراف معياري بلغ (٠.٢٣٠٠٣)، ووزن مؤوي بلغ (٧٤,٦٨%) .

الجدول (٤)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للسلوك الجانح على المستوى الكلي للعينة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الاستجابة										المؤشر	المتغير	
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة				المؤشر
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
.6257 6	3.764 7	-	-	4.4	3	20.6	14	69.1	47	5.9	4	Y ₁	السلوك الجانح	
.8098 4	3.029 4	2.9	2	19.1	1 3	52.9	36	22.1	15	2.9	2	Y ₂		
.8648 8	3.294 1	1.5	1	16.2	1 1	39.7	27	36.8	25	5.9	4	Y ₃		
.8958 0	3.058 8	4.4	3	20.6	1 4	42.6	29	29.4	20	2.9	2	Y ₄		

الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل

.8054 9	3.088 2	1.5	1	19.1	1 3	52.9	36	22.1	15	4.4	3	Y ₅
.7998 8	3.544 1	-	-	13.2	9	25	17	55.9	38	5.9	4	Y ₆
.8238 1	3.088 2	1.5	1	20.6	1 4	50	34	23.5	16	4.4	3	Y ₇
.8829 7	3.235 3	2.9	2	11.8	8	52.9	36	23.5	16	8.8	6	Y ₈
1.113 41	3.117 6	13. 2	9	11.8	8	29.4	20	41.2	28	4.4	3	Y ₉
.9849 6	3.500 0	1.5	1	17.6	1 2	23.5	16	44.1	30	13.2	9	Y ₁₀
.8814 7	3.617 6	-	-	11.8	8	29.4	20	44.1	30	14.7	10	Y ₁₁
.8951 9	3.279 4	2.9	2	13.2	9	44.1	30	32.4	22	7.4	5	Y ₁₂
.4531 0	3.301 45											إجمالي السلوك الجانح

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.
(n=105)

جدول (٥) الوصف الإحصائي للسلوك الجانح

ت	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد
٤	السلوك الجانح	3.30145	.45310	% 66.04	-

المصدر: الباحثان اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية

من معطيات الجدول (٥) يتحقق ما يلي:

حقق المتغير التابع السلوك الجانح للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (٣,٣٠١٤٥)، بانحراف معياري بلغ (٠.٤٥٣١٠)، ووزن مؤوي بلغ (66.04%).

ثانيا: اختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية يتخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (الضغط المهني والسلوك الجانح) وسيتم اختبارها حسب ورودها في المخطط البحث الفرضي وهي كالاتي:

جدول (٦) مصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسية والفرعية

ت	البُعد	السلوك الجانح	مستوى المعنوية
1	صراع الدور	0.09	0.47
2	عبء العمل	0.03	0.79
3	طبيعة الإشراف	0.22	0.06
4	التطور والترقية المهنية	0.40	0.001
5	سوء العلاقات الاجتماعية في العمل	0.04	0.81

0.06	0.20	ظروف العمل وطبيعته	6
0.004	0.34	الضغط المهني	7

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الإلكترونية

١- الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الضغط المهني والسلوك الجانح على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٦) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (٠,٣٤) ، أما مستوى المعنوية كانت (٠,٠٠٤) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثين (٠,٠٥) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٢- الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صراع الدور والسلوك الجانح على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٦) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (٠,٠٩) ، أما مستوى المعنوية كانت (٠,٤٧) وهي أعلى من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثين (٠,٠٥) لذلك ترفض هذه الفرضية على مستوى البحث.

٣- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عبء العمل والسلوك الجانح على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٦) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (٠,٠٣) ، أما مستوى المعنوية كانت (٠,٧٩) وهي أعلى من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثين (٠,٠٥) لذلك ترفض هذه الفرضية على مستوى البحث.

٤- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة الإشراف والسلوك الجانح على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٦) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (٠,٢٢) ، أما مستوى المعنوية كانت (٠,٠٦) وهي أعلى من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (٠,٠٥) لذلك ترفض هذه الفرضية على مستوى البحث.

٥- الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التطور والترقية المهنية و السلوك الجانح على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٦) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة

(٠,٤٠) ، أما مستوى المعنوية كانت (٠,٠٠١) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (٠,٠٥) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٦- الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سوء العلاقات الاجتماعية في العمل والسلوك الجانح على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٦) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (٠,٠٤)، أما مستوى المعنوية كانت (٠,٨١) وهي أعلى من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (٠,٠٥) لذلك ترفض هذه الفرضية على مستوى البحث.

٧- الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل وطبيعته والسلوك الجانح على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٦) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (٠,٢٠) ، أما مستوى المعنوية كانت (٠,٠٦) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (٠,٠٥) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

ثالثاً: نتائج علاقات التأثير بين متغيرات البحث:

في هذه الفقرة سيتم مناقشة نتائج اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث وعلى وفق ما نصت عليه فرضية التأثير الرئيسية (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الضغط المهني والسلوك الجانح على المستوى الكلي) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها سيجري اختبارها تباعاً وفق ما ورد في مخطط البحث الفرضي:

١- نتائج اختبار علاقة التأثير للفرضية الرئيسية

يبين الجدول (٧) نتائج اختبار علاقة التأثير للضغط المهني في السلوك الجانح على وفق نتائج تحديد الانحدار البسيط بافتراض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للضغط المهني (X) والسلوك الجانح (Y) ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية:

$$Y = a + \beta X$$

حيث أن $y =$ السلوك الجانح.

$X =$ الضغط المهني.

$B =$ ميل المعادلة (مقدار التغير في y الذي يطرأ نتيجة تغير x وحدة).

$a =$ ثابتة إحصائية .

إن هذه المعادلة تبين أن السلوك الجانح هي دالة للقيمة الحقيقية للضغط المهني، وأن تقديرات هذه المعادلة ومؤشراتها الإحصائية قد حسبت على مستوى عينة البحث البالغة (١٠٥) فرداً وكانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين متغيري الضغط المهني والسلوك الجانح كما يأتي:

السلوك الجانح $= (0.79) + (0.34)$ الضغط المهني

وفي إطار ذلك تم تحليل التباين (ANOVH) للمتغيرين وكانت النتائج كما في الجدول (٧).

الجدول (٧) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين الضغط المهني والسلوك الجانح

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	1.601	1.601	0.116	8.696	.004
الخطأ	103	12.154	.184			
المجموع	104	13.755				

$n=105$

المصدر: الباحثان اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية.

أما جدول المعاملات فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

جدول (٨) نتائج اختبار علاقة تأثير الضغط المهني في السلوك الجانح

مستوى المعنوية	T	المعاملات المعيارية		النموذج
		المعاملات المعيارية	غير المعاملات المعيارية	
		معامل بيتا	خطأ	

			المعياري		
.356	0.929		0.85	0.79	الثابت
.004	2.94	0.34	0.22	0.67	الضغط المهني

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستفادة من مخرجات الحاسبة الالكترونية $n=105$

يتضح من جدول تحليل التباين وجدول المعاملات للعلاقة بين الضغط المهني (X) والسلوك الجانح وعلى مستوى عينة البحث البالغة (105) شخصاً، إن قيمة (t) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0,05) وهذا يدل على أن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X, Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة إحصائية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (t = 2.94) وفي ضوء معادلة الانحدار مؤشر الثابت (a=0.79)، وهذا يعني إن هناك وجوداً للسلوك الجانح مقداره (0,79) عندما تكون قيمة الضغط المهني تساوي صفرًا.

أما قيمة الميل الحدي قد بلغ (β=0.34) والمرافقة لـ (X) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الضغط المهني (X) سيؤدي إلى تغير مقداره (0.34) في السلوك الجانح.

كما أشارت قيمة معامل التحديد (R2) إلى معامل مقداره (0,116)، بما يعني أن الضغط المهني (X) يفسر قيمته (0,116) من التباين الحاصل في السلوك الجانح، وإن (0,88) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل في نموذج الانحدار، وهو مؤشر في حدود ثقة (0,05) وفي ضوء هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

٢. اختبار الفرضيات الفرعية: بعد ما تم اختبار الفرضية التأثير الرئيسية لا بد من اختبار مدى تأثير الضغط المهني بأبعادها (صراع الدور، عبء العمل، طبيعة الإشراف، التطور والترقية المهنية، سوء العلاقات الاجتماعية في العمل، ظروف العمل وطبيعته) في السلوك الجانح . وعلى وفق هذه الفرضية فأن معادلة الانحدار المتعدد لمتغيرات الضغط المهني

كانت معادلة الانحدار المتعدد للآتية : (y) بدلالة معادلة الانحدار المتعدد الآتية :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

كانت معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين الضغط المهني (X) والسلوك الجانح (y) هي:

السلوك الجانح = $(0.75) + (0.041)$ صراع الدور + (0.043) عبء العمل + (0.188) طبيعة الإشراف + (0.380) التطور والترقية المهنية + سوء العلاقات الاجتماعية في العمل $(0.041) +$ ظروف العمل وطبيعته (0.314) .

أما جدول (٩) فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

الجدول (٩) نتائج اختبار علاقات التأثير بين الضغط المهني والسلوك الجانح

مستوى المعنوية	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	معامل بيتا	
.372	.899		.834	.75	الثابت
.721	.359	.041	.112	.040	صراع الدور
.710	.374	.043	.116	.044	عبء العمل
.104	1.650	.188	.128	.211	طبيعة الإشراف
.002	3.309	.380	.124	.409	التطور والترقية المهنية
.002	3.312	.410	.124	.410	سوء العلاقات الاجتماعية في العمل
.165	1.987	.314	.131	.314	ظروف العمل وطبيعته

n=105

المصدر: الباحثان اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من جدول (٩) أن معادلة الانحدار يؤثر الثابت ($a=0.75$)، وهذا يعني إن هناك وجوداً للسلوك الجانح مقداره (0.75) عندما تكون قيمة الضغط المهني تساوي صفرًا.

أما قيمة الميل الحدي لصراع الدور قد بلغ ($\beta_1=0,041$) والمرافقة لـ (X_1) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (١) في صراع الدور (X_1) سيؤدي إلى تغيير ايجابي مقداره (0,041) في C .

أما قيمة الميل الحدي لعبء العمل قد بلغ ($\beta_2=0,043$) والمرافقة لـ (X_2) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (١) في عبء العمل (X_2) سيؤدي إلى تغيير ايجابي مقداره (0,043) في السلوك الجانح .

أما قيمة الميل الحدي لطبيعة الإشراف قد بلغ ($\beta_3=0,188$) والمرافقة لـ (X_3) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (١) في طبيعة الإشراف (X_3) سيؤدي إلى تغيير ايجابي مقداره (0,188) في السلوك الجانح .

أما قيمة الميل الحدي للتطور والترقية المهنية قد بلغ ($\beta_4=0,380$) والمرافقة لـ (X_4) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (١) في التطور والترقية المهنية (X_4) سيؤدي إلى تغيير ايجابي مقداره (0,380) في السلوك الجانح.

أما قيمة الميل الحدي لسوء العلاقات الاجتماعية في العمل قد بلغ ($\beta_5=0,410$) والمرافقة لـ (X_5) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (١) في سوء العلاقات الاجتماعية في العمل (X_5) سيؤدي إلى تغيير ايجابي مقداره (0,410) في السلوك الجانح .

أما قيمة الميل الحدي لظروف العمل وطبيعته قد بلغ ($\beta_6=0,314$) والمرافقة لـ (X_6) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (١) في ظروف العمل وطبيعته (X_6) سيؤدي إلى تغيير ايجابي مقداره (0,314) في السلوك الجانح.

وعلى أساس هذه النتائج تقبل الفرضية على مستوى الكلي وترفض الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة والخامسة وتقبل الفرضية الفرعية الرابعة والسادسة لعلاقات التأثير.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

1. اتضح بان الأفراد عينة البحث من العاملين يتعرضون إلى جوانب معينة من الضغوط أثناء تأدية مهام عملهم وخصوصاً ما يتعلق بطبيعة الإشراف من قادة العمل والتعامل مع الزبائن وهذا ناتج عن الضعف في العلاقات الاجتماعية في ما بين المستويات الوظيفية المختلفة.
 2. أغلب الأفراد في المنظمات الستة المبحوثة قادرين على مواجهة تحديات ومصاعب العمل وبالتحديد في ما يتعلق بصراع الدور وأعباء العمل وهذا قد ينعكس على ظهور بعض السلوكيات السلبية في تعاملهم مع الزبون نتيجة تحملهم مختلف التحديات والأعباء في بيئة العمل.
 3. يعاني أغلب العاملين من ضعف المعلومات التسويقية عن المنتج مما يجعله في موضع إخراج مع الزبون وهذا يمهّد للوقوع في فخ الخداع والاستغلال التسويقي الذي يسبب في حدوث بيئة عمل غير مستقرة قد تنعكس سلباً على العاملين في سلوكيات عملهم.
 4. اتضح إن عدم الاهتمام ببرامج الترقية والتدريب من قبل الإدارة العليا في تعاملها مع العاملين يولد السلوك الجانح الذي يتمثل بعدم اكتراث العاملين لمصلحة العمل.
 5. تعد ظروف العمل وطبيعتها من حيث وسائل الراحة كالتهووية والتبريد والتدفئة وغيرها من الوسائل التي يحتاجها العمل في تأديته لمهام عمله من الأمور التي لا يمكن المحاباة فيها وإن أي تقصير في هذا الجانب يولد وبلا شك بتوليد السلوك الجانح في بيئة العمل.
- ثانياً: التوصيات:

1. على القيادات المسؤولة عن إدارة العمل في المنظمات الستة المبحوثة أن تبذل أقصى جهدها في تخفيف أعباء وضغوط العمل وأن تعمل على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ومراعاة التخصص الوظيفي لجميع العاملين وبدون تمييز ومحاباة وبالتالي الحد من عبء العمل في المنظمة.

٢. العمل وبكل الإمكانيات من تقليل حالات الاستغلال والتدخل في الأمور الخاصة بالعاملين عند تكليفهم بمهام العمل وبالشكل الذي يخفف من أعباء العمل إلى أقصى حد ممكن، مما يشجع العاملين على ممارسة واستخدام أفضل المعلومات المعرفية في أدائهم للعمل.
٣. ضرورة أن يكون الإشراف على العاملين ومهام العمل من قبل أفراد من ذوي الخبرة والاختصاص وبصورة أكثر جدية وخصوصا ما يتعلق في المجال التسويقي وبالتالي إن القيادة الكفوءة تعمل على التخفيف من الضغط المهني المؤثر على بيئة العمل ككل.
٤. ضرورة وضع البرامج التدريبية لتطوير العاملين بصورة مستمرة أو دورية لضمان عدم شعور العامل بالغبين وبذات الوقت الحد أو التقليل من ظهور السلوكيات التخريبية أو الجانحة من بعض العاملين نتيجة شعورهم بالغبين واللامبالاة من المنظمة.
٥. على المنظمات المبحوثة تشجيع العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل ودعم برامج السفر والإيفاد وكل البرامج التي لها علاقة ببيئة العمل وتقوية أواصر العلاقات بين العاملين على المستوى الأسري والمستوى التنظيمي مما يؤدي بوجود بيئة عمل متكاتفة ومستقرة وتتجنب الصراعات وإزالة السلوكيات السلبية من قاموس العاملين .
٦. تعزيز ظروف العمل بما يتماشى مع التطورات والتغيرات البيئة وذلك بتوفير كل ما يحتاجه العامل من وسائل الراحة والسعادة أثناء القيام بواجباته المهنية، والعمل على تفعيل دور التكافل الاجتماعي وبرامج الدعم المعيشي للعاملين الذي يسهم وبشكل كبير في تحقيق الولاء التنظيمي من جانب وتحسين سمعة المنظمة من جانب آخر .

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. آسيا، عقون ، (٢٠١٢) ، "الضغط المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة"، رسالة ماجستير والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
ثانياً: المراجع الأجنبية:

١. Achour,Meguellati & Abdul Khalil,Shahidra Binti & Ahmad,Bahiyah Binti & Nor,Mohd Roslan Mohd & Yusoff,Mohd Yakub Zulkifli Bin Mohd,(2017), "Management and supervisory support as a moderator of work–family demands and women’s well–being A case study of Muslim female academicians in Malaysia", Management and supervisory support,Humanomics,Vol. 33 No. 3, © Emerald Publishing Limited .
٢. Amilin,Amilin,(2017),"The Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Accountants’ Performance: The Moderating Effect of Emotional Quotient",European Research Studies Journal Volume XX, Issue 2A.
٣. Barnow,Sven & Lucht,Michael & Freyberger,Harald–J.,(2005),"Correlates of Aggressive and Delinquent Conduct Problems in Adolescence",AGGRESSIVE BEHAVIOR Volume 31, pages 24–39.
٤. Becker,Sara J. & Nargiso,Jessica E. & Wolff,Jennifer C.,(2012),"Temporal relationship between substance use and delinquent behavior among young psychiatrically hospitalized adolescents",Journal of Substance Abuse Treatment 43.
٥. Deuten,Sebastiaan,(2017),"Taking Care of the Right Pressure: A Dynamic Theory of Health Care Work Pressure, Nurses Well–being and Patient Satisfaction", Methodology Department Nijmegen School of Management Radboud University Nijmegen European Master in System Dynamics Partial Master Thesis.

٦. Desimone, Laura M. & Porter, Andrew C. & Garet, Michael S. & Yoon, Kwang Suk & Birman, Beatrice F., (2002), "Effects of Professional Development on Teachers' Instruction: Results from a Three-year Longitudinal Study", Educational Evaluation and Policy Analysis Summer 2002, Vol. 24, No. 2.
٧. Donald, Ian & Taylor, Paul & Johnson, Sheena, (2005), "Work Environments, Stress, and Productivity: An Examination Using ASSET", International Journal of Stress Management, Vol. 12, No. 4.
٨. Factor, Roni & Mahalel, David & Rafaeli, Anat & Williams, David R., (2013), "A SOCIAL RESISTANCE PERSPECTIVE FOR DELINQUENT BEHAVIOUR AMONG NON-DOMINANT MINORITY GROUPS", Published by Oxford University Press on behalf of the Centre for Crime and Justice Studies (ISTD).
٩. Hammig, Oliver, (2017), "Health and well-being at work: The key role of supervisor support", The Author. Published by Elsevier Ltd. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license. SSM – Population Health 3.
١٠. Helena, Lopes & Sergio, Lagoa & Teresa, Calapez, (2014), "Work autonomy, work pressure, and job satisfaction: An analysis of European Union countries", European Sociological Review, Vol. 19.
١١. Johnson, Sheena & Cooper, Cary & Cartwright, Sue, (2005), "The experience of work-related stress across occupations" Journal of Managerial Psychology, Vol. 20 No. 2.
١٢. Green, Ohad & Ayalon, Liat, (2017), "The contribution of working conditions and care recipient characteristics to work-related abuse and exploitation of migrant home care workers", Employee Relations Vol. 39 No. 7, 2017, pp. 1001-1014 © Emerald Publishing Limited 0142-5455.

١٣. Kassem, Leigh, (2017), "The Effects of Employment on Recidivism Among Delinquent Juveniles", A thesis presented to the faculty of the Department of Criminal Justice & Criminology East Tennessee State University In partial fulfillment of the requirements for the degree Master of Arts in Criminal Justice & Criminology.
١٤. Kottwitz, Maria Undine & Lachappelle, Maurice & Elfering, Achim, (2014) , "TIME PRESSURE, SOCIAL WORK STRESSORS AND BLOOD PRESSURE IN A TEAM OF SEVEN IT WORKERS DURING ONE WEEK OF INTENSE WORK" ISSN 1941-7233 (Print), ISSN 2345-024X (Online).
١٥. Malone, Shane & Hughes, Brian & Doran, Dominic A. & Collins, Kieran & Gabbett, Tim J., (2019), "Can the workload-injury relationship be moderated by improved strength, speed and repeated-sprint qualities?", Journal of Science and Medicine in Sport 22, Sports Medicine Australia. Published by Elsevier Ltd. All rights reserved.
١٦. MOLINA, BROOKE S.G. & FLORY, KATE & HINSHAW, STEPHEN P., (2007), "Delinquent Behavior and Emerging Substance Use in the MTA at 36 Months: Prevalence, Course, and Treatment Effects", CHILD ADOLESC. PSYCHIATRY, 46:8.
١٧. O'Meara, KerryAnn & Kuvaeva, Alexandra & Nyunt, Gudrun & Waugaman, Chelsea & Jackson, Rose, (2017), "Asked More Often: Gender Differences in Faculty Workload in Research Universities and the Work Interactions That Shape Them", American Educational Research Journal Month XXXX, Vol. XX, No. X.
١٨. O'Neill, Thomas A. & McLarnon, Matthew J. W. & Hoffart, Genevieve C. & Woodley, Hayden J. R. & Allen, Natalie J., (2015), "The Structure and Function of Team Conflict State Profiles", Journal of Management Vol. XX No. X.

١٩. Osmond–Johnson,Pamela,(2017),"Leading Professional Learning to Develop Professional Capital: The Saskatchewan Professional Development Unit's Facilitator Community",International Journal of Teacher Leadership,Volume 8, Number 1.
٢٠. Reinecke,Jost & Stemmler,Mark & Sünkel,Zara,(2013),"The Development of Deviant and Delinquent Behavior over the Life Course in the Context of Processes of Social Inequalities",DFG Research Center (SFB) 882 From Heterogeneities to Inequalities Research Project A2.
٢١. Russell,Helen & Maitre,Bertrand & Watson,Dorothy & Fahey,Éamonn, (2018),"Job Stress and Working Conditions: Ireland in Comparative Perspective",© The Economic and Social Research Institute,Whitaker Square, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2.
٢٢. Riaz,Sidra & Xu,Yusen & Hussain,Shahid,(2018),"Understanding Employee Innovative Behavior and Thriving at Work: A Chinese Perspective",Adm. Sci. 2018, 8, 46; doi:10.3390/admsci8030046.
٢٣. Vries,Reinout E. de & Gelder,Jean–Louis van,(2015),"Explaining workplace delinquency: The role of Honesty–Humility, ethical culture, and employee surveillance",Personality and Individual Differences 86.
٢٤. Vrijktotte,Tanja G.M. & van Doornen,Lorenz J.P. & de Geus, Eco J.C.,(2000),"Effects of Work Stress on Ambulatory Blood Pressure, Heart Rate, and Heart Rate Variability", Psychology, Utrecht University (L.J.P.v.D.), The Netherlands. Correspondence to T.G.M. Vrijktotte, Department of Biological Psychology, Vrije Universiteit, De Boelelaan 1111, 1081 HV Amsterdam.
٢٥. Sanches,Cristina & Gouveia–Pereira,Maria & Marôco,João & Gomes,Hugo & Roncon,Filipa,(2016),"Deviant behavior variety scale: development and validation with a sample of Portuguese adolescents",Psicologia: Reflexão e Crítica (2016) 29:31.

٢٦. Shek, Daniel T.L. & SBS, FHKPS & Lin, li, (2016), "Delinquent Behavior in High School Students in Hong Kong: Sociodemographic, Personal, and Family Determinants" American Society for Pediatric and Adolescent Gynecology. Published by Elsevier Inc.
٢٧. Wan, Yuki Y.T., (2012), "Cognitive and emotional determinants of delinquent behaviour", Discovery – SS Student E-Journal , Vol. 1.
٢٨. Wang, Zhouxia & Chen, Tianshui & Ren, Jimmy & Yu, Weihao & Cheng, Hui & Lin, Liang, (2017), "Deep Reasoning with Knowledge Graph for Social Relationship Understanding", Proceedings of the Twenty-Seventh International Joint Conference on Artificial Intelligence (IJCAI-18).
٢٩. Yang, Shujuan & Liu, Danping & Liu, Hongbo & Zhang, Juying & Duan, Zhanqi, (2017), "Relationship of work-family conflict, self-reported social support and job satisfaction to burnout syndrome among medical workers in southwest China: A cross-sectional study", 10.1371/journal.pone.0171679.

ملحق (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الفرات الأوسط التقنية

الكلية التقنية الإدارية/كوفة

قسم إدارة الأعمال

استمارة استبيان

السادة الأفاضل المحترمون.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان المخصصة لإنجاز بحثنا الموسوم (الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل) دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في مجمع سنتر جبل عامل، والذي يهدف إلى تحديد مواقفكم واتجاهاتكم عن ضغوط العمل التي يتعرض لها الكثير من العاملين في بيئة العمل التنظيمي والتي بالتالي تولد حالة من السلوكيات الجانحة أو السلبية تجاه المنظمة التي يعمل بها الفرد. ونود أن نبين بأنه لا توجد حاجة لذكر الاسم، حيث ستستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط وتتسم بالسرية والكتمان التام. ونرجو الإجابة عليها من قبلكم بتروحي ومصداقية وبما يحقق هدف البحث. تملؤنا الثقة بدقة استجاباتكم وموضوعيتها حول جميع الفقرات والتي ستسهم في سلامة التحليل ودقة النتائج، لذا نرجو من حضراتكم قراءات فقرات الاستبانة بتأني وصبر ومن ثم الإجابة على فقراتها بصورة دقيقة لتحقيق أهداف البحث وذلك لما تمتلكونه من خبرة ودراية في اختصاصكم ومجال عملكم .

الرجاء قراءة الملاحظات التالية:

- أمام كل فقرة (٥) بدائل تتراوح بين (أنتق بشدة، أنتق، محايد، لا أنتق، لا أنتق بشدة)، لذا نرجو من حضراتكم الإشارة بعلامة (√) تحت الإجابة التي تختارونها.
- الإجابة سوف تستخدم لإغراض البحث العلمي حصراً .
- الباحث على استعداد كامل للإجابة على الاستفسارات حول العبارات الواردة في الاستبانة، وسيكون بينكم في أي وقت تشاؤون .
- مع فائق الشكر والتقدير لتعاونكم وإسنادكم للباحث....

الباحث

م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي

الباحث

أ.م. حسين عبد الخالق علي

الكلية التقنية الإدارية/كوفة/ جامعة الفرات الأوسط التقنية

٢٠١٩ م

١٤٤٠ هـ

□ الجزء الأول معلومات عامة:

□ بيانات شخصية :

أ) اسم المنظمة

 أنثى

ب) الجنس: ذكر

ج) العمر | ٣٠-٢٠ ٤٠-٣١ ٥٠-٤١ ٦٠-٥١ ٦١ فأكثر

د) التحصيل العلمي | دكتوراه ماجستير بكالوريوس إعدادية متوسطة أخرى تذكر

هـ) سنوات الخدمة أقل من سنة ٥-١ ١٠-٦ ١٥-١١ ٢٠-١٦ ٢١ فأكثر

□ الجزء الثاني : متغيرات البحث:

١. الضغط المهني: شعور الفرد العامل بعدم قدرته على التجاوب مع متطلبات المحيط نتيجة ظروف أو أحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها داخل بيئة العمل فتؤثر سلباً على راحته النفسية أو أحاسيسه أو مشاعره ومعنوياته لتنعكس بدورها على الصحة العقلية أو الجسدية أو كليهما على الفرد). ويضم المتغيرات الفرعية الآتية:

أ- صراع الدور:

الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل

ت	الفقرات	أنفق بشدة	أنفق	محايد	لا أنفق بشدة
1	أجد نوع من التعارض في ما يرغب به الأصدقاء والمعارف مع مبادئ وقيم العمل وخصوصاً فيما يتعلق بالأسعار والأنواع الخاصة بالمنتجات.				
2	تدخل أصحاب المصالح أو النفوذ الاجتماعي في بيئة العمل الداخلية يخلق أجواء من الصراع بين الرئيس والمرووس.				
3	أشعر بالحرج عندما تتعارض مهام العمل مع رغبات ومتطلبات الزبائن من السلع والخدمات.				

ب- عبء العمل:

ت	الفقرات	أنفق بشدة	أنفق	محايد	لا أنفق بشدة
1	مهام ومسؤوليات العمل المتغيرة وغير الثابتة تجعلني أشعر بالعبء الوظيفي.				
2	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه.				
3	ضغوط العمل تجعلني أحياناً لا أعرف ما هو المطلوب مني انجازه أو القيام به من المهام المكلف بها.				

ج- طبيعة الإشراف:

ت	الفقرات	أنفق	أنفق	محايد	لا أنفق
---	---------	------	------	-------	---------

الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل

بشدة				بشدة	
					1 غالباً ما يقوم الرئيس المباشر في العمل بإجباري على إتباع طريقة عمل معينة في أداء المهام المكلف بها.
					2 أعمل في ظل سياسات وتعليمات تفرضها الإدارة العليا أجد إنها تتعارض مع قيم ومهام العمل الأساسية.
					3 النصح والإرشاد الذي أتلقاه من رئيسي المباشر يشجعني على مواجهة ضغوط العمل.

د- التطور والترقية المهنية:

ت	الفقرات	أنتفق بشدة	أنتفق	محايد	لا أنتفق بشدة
1	يؤسفني إن نظام الترقية المعمول به في منظمنا غير عادل				
2	إذا أردت أن ابحث عن الترقية فيجب أن ابحث عن وظيفة أخرى.				
3	الإدارة العليا لا تهتم بنظام تطوير وترقية العاملين في بيئة العمل.				

هـ. سوء العلاقات الاجتماعية في العمل:

ت	الفقرات	أنتفق بشدة	أنتفق	محايد	لا أنتفق بشدة

الضغط المهني وتأثيره في السلوك الجانح في بيئة العمل

1	أجد صعوبة في التوافق بين مطالب الزبائن وبين تعليمات ولوائح العمل التنظيمي.
2	أشعر بالأسف من تصرفات بعض زملاء العمل الغير لائقة كالانتقادات الجارحة في غير محلها.
3	التفاهم بين زملاء العمل في منظماتنا قائم على أساس المصالح الشخصية وعدم الاكتراث لمصالح العمل.

و. ظروف العمل وطبيعته:

ت	الفقرات	أنفق بشدة	أنفق	محايد	لا أنفق بشدة
1	أشعر بالصعوبة والتحدي في تحديد مهام عملي التي تكلفني بها الإدارة العليا.				
2	الضغوط التي تمارسها المنظمة على العاملين هدفها تحسين أداء العاملين وليس المصالح الشخصية.				
3	أجواء العمل المتوترة وغير المستقرة تخلق حالة من الضغوط النفسية على العاملين وبالتالي تنعكس على ادائهم.				

٢ - السلوك الجانح:

السلوك الذي يتبناه عدد من العاملين في المنظمة حيث يعمدون إلى إشاعة الكراهية بين زملاء العمل وللحاق الضرر بالآلات والمعدات والعمل على تغيير المواقف الصائبة إلى خاطئة وتعتمد الإهمال وممارسة العنف في بيئة العمل وغيرها من الأنماط والسلوكيات السلبية)

ت	الفقرات	أنفق بشدة	أنفق	محايد	لا أنفق بشدة
1	الشعور بالظلم في بيئة العمل يولد عندي السلوك السلبي تجاه منظمتي.				
2	أشعر بالحزن عندما تكلفني الإدارة العليا بمهام عمل لا تتناسب مع مهاراتي وقدراتي.				
3	عدم امتلاكي للمعلومات الكافية عن المهام المكلف بها يولد شعور سلبي ينعكس على طريقة أدائي لتلك المهام.				
4	تداخل الصلاحيات والمسؤوليات بين قادة وأقسام العمل يؤثر سلباً على تقدم العاملين بحياتهم المهنية.				
5	الضغوط المهنية في بيئة العمل تولد الإجهاد الذي يقف عائقاً أمام تطوير مهارات وقدرات العاملين.				
6	الأعداد المتزايدة للعاملين والزائدة عن الحاجة في بيئة العمل تشوش على العاملين الأكفاء وتسبب لهم الإرهاق.				
7	أشعر بالقلق والتوتر عندما أجد إن أوقات العمل لا تكفي لانجاز المهام المناطة بي.				
8	تصرف بعض رؤساء العمل المتشددة تجاه العاملين يولد السلوك الجانح في بيئة العمل.				
9	أشعر بإرهاق عصبي نتيجة الحفاظ على انضباط مكان العمل.				
10	أملك رؤية ثابتة في التنبؤ بما هو متوقع في عملي وخصوصاً				

					بما يتعلق بسلوكيات مديري العمل تجاه العاملين.	
					أماكن العمل التي تنقصها الخدمات الأساسية كالتهووية والإضاءة تولد السلوك الجانح لدى العاملين تجاه المنظمة.	11
					التقييم الغير عادل من قبل المسؤولين في المنظمة يولد السلوك السلبي التخريبي عند الكثير من العاملين تجاه عملهم.	12