

| | |
|-------------------|---|
| العنوان: | تحليل العلاقة بين الإشراف المسمى والانحراف فى مكان العمل |
| المصدر: | مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية |
| الناشر: | جامعة أسيوط - كلية التجارة |
| المؤلف الرئيسي: | محمود، أسامة أحمد حسانين |
| مؤلفين آخرين: | محمد، عبدالناصر طه إبراهيم(م. مشارك) |
| المجلد/العدد: | ع65 |
| محكمة: | نعم |
| التاريخ الميلادي: | 2018 |
| الشهر: | ديسمبر |
| الصفحات: | 7 - 71 |
| رقم MD: | 947339 |
| نوع المحتوى: | بحوث ومقالات |
| اللغة: | Arabic |
| قواعد المعلومات: | EcoLink |
| مواضيع: | الالتزامات الوظيفية، الأخلاقيات المهنية، العلاقات الشخصية، السلوك التنظيمى، الانحراف السلوكى |
| رابط: | http://search.mandumah.com/Record/947339 |

تحليل العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في مكان العمل

إعداد

دكتور / عبد الناصر طه إبراهيم محمد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة أسبوط
أستاذ مشارك بقسم إدارة الأعمال جامعة العلوم التطبيقية
بمملكة البحرين

دكتور / أسامة أحمد حسنين محمود

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة - جامعة سوهاج

تحليل العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف في مكان العمل

المخلص :

استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف داخل مكان العمل سواء كان هذا الإحتراف موجها نحو المشرفين ، أو زملاء العمل (إحتراف في العلاقات الشخصية ، أو نحو المنظمة (إحتراف تنظيمي) ، وكذلك دراسة الدور المعدل (الوساطة التفاعلية) لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف الموجه نحو المشرفين ، والدور المعدل لدعم الزملاء المدرك في العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف في العلاقات الشخصية ، وأخيرا الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف التنظيمي، وقد أجريت الدراسة التطبيقية على عينة طبقية عشوائية من الممرضات العاملات بمستشفيات جامعة أسيوط ، حيث بلغ حجم العينة (٣٤٦) مفردة ، وقد بلغ عدد القوائم التي أجري عليها التحليل الإحصائي (٢٩٣) قائمة بمعدل استجابة نحو البحث قدره (٨٤.٦%) ، ومن خلال تطبيق نماذج الانحدار البسيط والمتعدد التدريجي تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها ، وجود علاقة ترابط معنوية موجبة بين الإشراف المسبب والإحتراف في مكان العمل بأشكاله الثلاثة (الإحتراف الموجه نحو المشرفين ، والإحتراف في العلاقات الشخصية ، والموجه نحو المنظمة) ، وفي سياق اختبار الوساطة التفاعلية أسفرت النتائج عن ثبوت الدور الوسيط التفاعلي (المعدل) لمتغير معتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف الموجه نحو المشرفين ، كذلك ثبوت الدور الوسيط التفاعلي (المعدل) لمتغير الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف الموجه نحو المنظمة ، فيما لم تدعم النتائج وجود أي دور تفاعلي معدل لدعم الزملاء المدرك في العلاقة بين الإشراف المسبب والإحتراف في العلاقات الشخصية ، هذا وقد تم مناقشة وتفسير هذه النتائج وربطها بجهود السابقين لموضوع البحث واستخلاص دلالاتها ومضامينها على الصعيدين النظري والتطبيقي .

*دكتور / أسامة أحمد حسنين محمود ، أستاذ مساعد ، كلية التجارة ، جامعة سوهاج .

** دكتور / عبدالناصر طه إبراهيم محمد ، أستاذ مساعد ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط .

(١) تقديم :

تسلط أدبيات السلوك التنظيمي في الآونة الأخيرة الضوء على الجانب المظلم المسكوت عنه والهدام للسلوك القيادي في الحياة التنظيمية والمتمجسد في الإشراف المسيء (e.g. Tepper, 2000; Zellar, Tepper & Duffy, 2002; Thau, Bennett, Mitchell & Marrs, 2008; Tepper, 2007; Thomas, 2014) وينسحب هذا المفهوم على مجموعة من السلوكيات السالبة والتي توصف بأنها إساءات سيكولوجية (تفسرية) واقعة على العاملين وصادرة من المشرفين المباشرين (Zeller et al., 2002)، وقد رصدت الأدبيات التي حاولت الكشف عن تلك الإساءات السلوكيات التي تحمل تمني وقوع الضرر للعاملين، والحدق الدفون عليهم، والتقييم غير العادل لآدابهم، والسطو على إنجازاتهم، وإجبارهم على أداء المهام الشاقة، وتحميلهم المسؤولية عن أخطاء لم يقرئوها، والنيل من مكائهم واحترامهم لذواتهم أمام أنفسهم وكذلك أمام الغير. (Hoobler, Petty, 2002; Nanshun, & Xin, 2016) ، وقد قدم (Ashforth, 1994) وصف الديكتاتورية الصغيرة *Tyranny* أو إطفغان القاتلة لتقريب المعنى الدال على الإشراف المسيء، وخطا (Larke, 1985) خطوة أبعد في التوصيف بإضفاء صفة السادية على مثل هذا الإشراف بفعل الاستخدام المفرط للقوة/ السلطة لإخضاع العاملين ، وغياب المنطق الواقف وراء تلك الإساءات.

ويعد الاحتراف الصادر عن العاملين في مكان العمل إحدى الاستجابات السلوكية المترتبة على الإشراف المسيء (e.g. Hutchinson, 2015; Bennett, Tepper, Simon & Park, 2017) ، حيث يفترض أن يقابل النساء إليهم الإشراف المسيء بالاحتراف مماثل موجه نحو المسيلين (المشرفين) أو نحو أطراف أخرى أقل نفوذاً وخطراً مثل الزملاء أو المنظمة (e.g. Thau, et al., 2008; Burton & Hoobler, 2011; Nanshun & Xin, 2016; Lian, 2011; Vogel, Homberg & Gericke, 2016) ، وتتوقف تلك الاستجابات السلوكية بطبيعة الحال على العديد من العوامل المحيطة بالإشراف المسيء وقد تكون هذه العوامل ذات طبيعة شخصية أو سياقية (e.g. Thau, Bennett et al., 2008; Duniewics, 2015).

وتحاول الدراسة الحالية تحليل العلاقة بين الإشراف المسيء والاحتراف في مكان العمل والتعرف على الدور المعدل Moderating role لبعض العوامل المحيطة بهذه العلاقة والممثلة في معتقدات رد التعامل السالب، وإدراك الدعم التنظيمي ، وإدراك دعم الزملاء، متخذة من الممرضات العاملات بمستشفيات جامعة أسيوط والقائمت بالإشراف عليهن ميداناً لها.

(٢) مشكلة الدراسة:

خلصت الجهود البحثية التي تصدت للمترتبات الناتجة عن الإشراف المسيء إلى وجود العديد من المردودات الاتجاهية والسلوكية السالبة والناتجة عن العمل في ظل هذا الإشراف، فقد أظهر العاملون مع المشرفين المسيلين مستويات متدنية من الرضا الوظيفي والالتزام الوجداني والثقة في المنظمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومستويات متزايدة من الاحتراف في مكان العمل (e.g. Aryee, Chen, Sun & Debrah, 2007; Tepper, 2000, Zellar, Tepper et al., 2002; Bin- Fakhar 2014; Hamid, Juhdi, Ismail & Abdunah, 2016; Ahmed & Omer, 2013; Liang, 2016; Ahmed 2017).

ويخلق الانحراف في مكان العمل - كمترتب سلوكي ناتج عن الإشراف المسيء - مشكلة بالغة الأهمية، حيث يؤدي تكرار وانتشار مثل هذا الانحراف إلى تعريض كيان المنظمة للخطر (Robinson & Bennett, 1997)، ويكفي للتدليل على حجم تلك المشكلة أن الخسائر السنوية المقدرة عن سرقات العاملين قد بلغت حوالي ٤٠ بليون دولار في مقتبل الثمانينيات (Jones, 1981)، أما تلك الراجعة للتخريب المتعمد للممتلكات فقد بلغت حوالي ٨ بليون دولار (Jones & Wuebker, 1985)، كما تبين إهدار حوالي ٥٠ ساعة عمل سنويًا لكل عامل جراء التأخير عن مواعيد العمل الرسمية (Jones, 1983)، ومما يفاقم من حجم هذه المشكلة أن هناك نسبة من العاملين تراوحت ما بين ٣٢% إلى ٧٥% شاركت في الانحراف في مكان العمل بصورة أو بأخرى .

وتحظى قضية تحديد المتغيرات المعدلة للعلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف في مكان العمل بعناية خاصة من جانب الباحثين المهتمين بالإشراف المسيء إذ يرى هؤلاء الباحثون أن استجابة العاملين للإشراف المسيء بالانحراف بصورة معنية تتوقف على العوامل المحيطة بتلك العلاقة والتي قد توفر الظروف المواتية أو المقيد لهذه الاستجابة (e.g. Mitchell & Ambrose, 2007; Thau, Bennett et al., 2008; Burton & Hoobler, 2011; Shoss, Eisenberger, Restubog & Zagenczyk, 2013; Lian, ferris, Morrison & Brown, 2016)، وتم رصد معتقدات رد التعامل السالب كمُتغير معدل للعلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه للمشرفين، وتمط الإدارة السلطوي كمُتغير معدل للعلاقة بين الإشراف المسيء من جانب والانحراف التنظيمي والانحراف في العلاقات الشخصية من جانب آخر.

وبالانتقال لواقع الدراسات العربية عموماً والمصرية على وجه الخصوص والتي أجريت في هذا الصدد فإن الجهود البحثية في هذا المجال لا تعكس نفس الاهتمام الذي أولته الدراسات الغربية لذات الموضوع، فباستثناء دراسة حسنين (٢٠١١) والتي تعرضت للإشراف المسيء كمُتغير معدل في العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ودراسة حسنين، إبراهيم (٢٠١٤) والتي تصدت لتحليل العلاقة بين الإشراف المسيء وعدم التحضر في مكان العمل، لم تتوافر لدى الباحثين أية دراسات تدل على تناول البحث لموضوع الإشراف المسيء. كما أن المتتبع للدراسات الأجنبية التي تصدت للمتغيرات المعدلة لعلاقة الإشراف المسيء بالانحراف في مكان العمل يجد أنها لم تختبر إدراك الدعم التنظيمي ودعم الزملاء كمُتغيرات معدلة للعلاقة السابقة، فقد اقتصر تناول على تحليل الدور المعدل لمعتقدات رد التعامل السالب في علاقة الإشراف المسيء بالانحراف الموجه نحو المشرفين (e.g. Mitchell & Ambrase, 2007).

ومن هذا المنطلق تأتي الدراسة الحالية لتؤكد الاهتمام بهذا الموضوع، وذلك في محاولة لسد النقص الحادث في الأدبيات العربية والمصرية المتاحة، وإضافة حلقة جديدة من حلقات البحث تواصلًا مع هذا الخط البحثي المهم والمتصدي لهذا المجال من مجالات السلوك التنظيمي، وذلك من خلال محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية :

١/٢ : ما مستوى الإشراف المسيء في مجال العمل التمريضي بمستشفيات جامعة أسيوط؟

٢/٢ : ما مستوى الانحراف الموجه إلى المشرفين والانحراف في العلاقات الشخصية والانحراف التنظيمي في مجال العمل التمريضي بالمستشفيات محل الدراسة ؟

- ٣/٢ : ما طبيعة العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف الموجه نحو المشرف (رئيسة التمريض أو المرس) ؟
- ٤/٢ : ما طبيعة العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية بالمستشفيات محل الدراسة؟
- ٥/٢ : ما طبيعة العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف التنظيمي بالمستشفيات محل الدراسة؟
- ٦/٢ : هل تؤدي معتقدات رد التعامل السالب دورًا معدلاً في العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف الموجه للمشرفين كأحد أشكال الانحراف في مكان العمل ؟
- ٧/٢ : هل يؤدي إدراك دعم الزملاء دورًا معدلاً في العلاقة بين الإشراف المسيئ وبين الانحراف في العلاقات الشخصية كأحد أشكال الانحراف في مكان العمل ؟
- ٨/٢ : هل يؤدي إدراك الدعم التنظيمي دورًا معدلاً في العلاقة بين الإشراف المسيئ وبين الانحراف التنظيمي كأحد أشكال الانحراف في مكان العمل؟

(٣) أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١/٣ : قياس وتحديد مستوى الإشراف المسيئ لدى الممرضات العاملات بالمستشفيات الجامعية التابعة لجامعة أسيوط ؟
- ٢/٣ : قياس وتحديد مستوى الانحراف الموجه للمشرفين والانحراف التنظيمي والانحراف في العلاقات الشخصية لدى الممرضات العاملات بمستشفيات جامعة أسيوط ؟
- ٣/٣ : تحديد طبيعة العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف الموجه للمشرفين في المجال التمريضي بالمستشفيات محل الدراسة ؟
- ٤/٣ : تحديد طبيعة العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية في المجال التمريضي بالمستشفيات محل الدراسة ؟
- ٥/٣ : تحديد طبيعة العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف التنظيمي في المجال التمريضي بالمستشفيات محل الدراسة ؟
- ٦/٣ : اختبار الدور المعدل لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف الموجه للمشرفين بقطاع الدراسة .
- ٧/٣ : اختبار الدور المعدل لإدراك دعم الزملاء في العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية بقطاع الدراسة .
- ٨/٣ : اختبار الدور المعدل لإدراك الدعم التنظيمي في العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف التنظيمي بقطاع الدراسة .

٩/٣: التوصل لبعض الدلالات العلمية والعملية التي قد تسهم بدورها في توسيع قاعدة البحث حول الإشراف المسبب، وكيفية التعامل معه على أرض الواقع ، وبما يكفل تدنيّة الانحراف في مكان العمل بصوره المختلفة.

(٤) أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من الاعتبارات العلمية والعملية المتضمنة بها، وذلك على النحو التالي:

١/٤ الأهمية العلمية:

يستند على الأهمية العلمية للدراسة من الاعتبارات التالية:

١/١/٤: تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها من الدراسات التي تتناولت متغيرًا حديثًا نسبيًا بأدبيات السلوك التنظيمي وهو متغير الإشراف المسبب والذي يعكس كما سبق بيانه الجانب المظلم المسكوت عنه في الحياة التنظيمية بتسلطه الضوء على السلوك القيادي الهدام أو المسبب للمشرفين (e.g. Tepper; 2000, Tepper, Duffy, Henle& Lambert, 2006; Carlson, Ferguson, Hunter& Whitten, 2012; Hutchinson, 2015; Turner, 2017; Bennett, et al., 2017) والذي يصعب إتكاف تواجده في البيئة العربية برجه عام والمصرية على وجه الخصوص (حسانين، ٢٠١١، حسانين إبراهيم ٢٠١٤) ، لذا استوجب الأمر الاهتمام بدراسة مردوداته السلوكية السالبة الممثلة في الانحراف في مكان العمل.

٢/١/٤: وتتبع أهمية الدراسة أيضًا من تناولها للمتغيرات المعدلة للعلاقة بين الإشراف المسبب والأنواع المختلفة من الانحراف في مكان العمل (الانحراف الموجه للمشرفين، الانحراف في العلاقات الشخصية، والانحراف التنظيمي) مما قد يؤدي إلى تحديد الظروف المقيدة أو المواتية لتطور هذه الأشكال من الانحرافات في مكان العمل ، الأمر الذي قد يسهم في توسيع قاعدة البحث في هذا المجال كما توصي بذلك الدراسات السابقة (e.g. Mitchell& Ambrase, 2007; Alexander, 2011; Kemper, 2016; Bennett et al., 2017)

٣/١/٤: تعد الدراسة الحالية مكملة للدراسات السابقة التي تمت في مجال الإشراف المسبب، وبالتالي فإن نتائج هذه الدراسة سوف تعمل على إضافة المصدقية الخارجية External Validity لنتائج الدراسات السابقة، وتؤكد إمكانية تعميمها في البيئة المصرية حال توافق النتائج.

٢/٤ - الأهمية العملية:

يستند على الأهمية العملية للدراسة من الاعتبارات التالية:

١/٢/٤: من المتوقع أن تقدم الدراسة لمتخذي القرار في المستشفيات محل الدراسة نتائج عملية وواقعية حول مستوى الإشراف المسبب والانحراف في مكان العمل بأنواعه المختلفة (الانحراف الموجه للمشرفين، والانحراف في العلاقات الشخصية، والانحراف التنظيمي)، والعلاقة المحتمل اثباتها بين الإشراف المسبب

الاجتماعي Social Undermining والإقصاء Exclusion والتي تتطوي على المحاولات المخططة والمدروسة بعناية لإيقاع الضرر أو جلب الأذى.

ومما هو جدير بالذكر في هذا السياق، أن الإشراف المسيء - كظاهرة - لا يحدث من فراغ ولكن يقع بفعل تواجد مجموعة من المحددات Antecedents تسهم في ظهوره وتحكم تطوره. وتبين الأدبيات الأكثر حداثة، (e.g. Mawritz, Mayer, Hoobler, Wayne & Marinova, 2012) أن ظاهرة الإشراف المسيء تتسبب من أعلى إلى أسفل في مكان العمل Trickle- Down بمعنى أن وقوع المشرفين ضحايا للإدارة المسيئة، وشعورهم بتدني مستويات العدالة الإجرائية (PJ) والعدالة الإجرائية (PJ) والتعاملية Inter- Actional Justice (IJ) وخرق العقد النفسي لهم Psychological contract breach تسهم في ظهور النمط الإشرافي المسيء لديهم (Aryee, zhen, sun & Debrah, 2007).

وعلى الجانب الآخر، تقدم الأدبيات أدلة متزايدة على أن الإشراف المسيء ينتج عنه الكثير من المترقات والمردودات السالبة الاتجاهية والسلوكية والصادرة من ضحايا هذا الإشراف، مثل تدني مستويات الرضا والالتزام والاندماج وسلوكيات الدور الأساسى، والإحجام عن سلوكيات المواطنة التنظيمية، والإقدام على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية والانحراف في مكان العمل (e.g. Tepper, 2000; 2007; Burton & Hoobler, 2011) وتقدر بعض الأدبيات (e.g. Tepper, Duffy, Henle & Lambert, 2006) أن الأثار السالبة للإشراف المسيء تكلف المنظمات الأمريكية سنوياً حوالي ٢٤ بليون دولار.

٢/٥: الانحراف في مكان العمل (Workplace deviance (WD)

حظي مفهوم الانحراف في مكان العمل WD بدرجة عالية من الاهتمام في العقدين الماضيين (Robinson & Bennett, 1995; Bennett & Robinson, 2000; Oneill & Hasting, 2011) وأضحى بفعل هذا الانتباه مجال بحثي جديد. وقبل عقد التسعينات من القرن الماضي كان هذا المفهوم يتم تناوله كسلوكيات متفرقة ومتباعدة مثل السرقة Theft، والغياب غير المبرر أو دون سابق إنذار Unwarranted Absenteeism، وتخريب الممتلكات Sabotage والقيل والقال (الاختياب والنميمة) Gossiping، والأداء البطئ وغير المنقن Slow & Sloppy performance، ولاحقاً وبفعل دراسات معينة كدراسة (Robinson & Bennett, 1995) ودراسة (Bennett & Robinson, 2000) تم تناول الانحراف في مكان العمل كظاهرة تنظيمية محددة بمفهوم وبنية Concept & Construct قائمة بذاتها.

ويعرف مفهوم الانحراف في مكان العمل بأنه السلوكيات الطوعية Voluntary السالبة والصادرة من العاملين والتي تنتهك المعايير التنظيمية المهمة والمرعية والتي - في تجاوزها هذا- قد تعرض كيان المنظمة أو العاملين فيها أو الاثنين معاً للخطر (Bennett & Robmson, 2000)

ويمكن تصنيف الانحراف في مكان العمل وفقاً للجهة التي توجه إليها إلى الانحراف التنظيمي Organizational Deviance (OD)، وهو ذلك الانحراف في مكان العمل الذي يستهدف المنظمة

Workplace Deviance Targeting Organization (WD- O) والانحراف في العلاقات الشخصية
 Interpersonal Elevation (ID)، وهو الانحراف في مكان العمل الذي يستهدف الأفراد Workplace
 Deviance Targeting Individuals (WD-I) والذي ينقسم بدوره إلى انحراف يستهدف المشرفين
 Supervisors Directed Deviance وآخر يستهدف الزملاء (Bennett & Robinsion, 2000)
 Coworkers Directed Deviance

٣/٥ علاقة الإشراف المسيء بالانحراف في مكان العمل بشكل عام :

يرى (Bennett & Robinsion, 2003) أن خبرات العمل السالبة التي يمر بها العاملون في مكان
 العمل مثل الشعور بالإحباط Depression وعدم العدالة Injustice تعد من المحددات الرئيسة للانحراف
 في مكان العمل ، وقد تبين من دراسة (Ashforth, 1997) أن الإشراف المسيء يغذى مشاعر الإحباط
 وفقدان الأمل، كما كشفت دراسة (Tepper, 2000) أن هذا الإشراف يرسخ لدى العاملين الشعور بعدم العدالة،
 وتأسيساً على ذلك يمكن توقع أن الإشراف المسيء يعد محملاً Potential Antecedent للانحراف في
 مكان العمل.

ويستند توقع ارتباط الإشراف المسيء بالانحراف في مكان العمل على سببين واصفين للاستجابات
 المحتملة التي يظهرها ضحايا الإشراف المسيء، أولهما أن ضحايا هذا الإشراف قد يتجهون نحو الانتقام المباشر
 من المشرفين بوصفهم مصدر الإساءة الواقعة عليهم ، وثانيهما أن يتجه هؤلاء الضحايا نحو الانتقام غير
 المباشر من أطراف أخرى أقل نفوذاً وخطراً مثل الزملاء أو المنظمة فيما يعرف بالعنوانية المزاحة Displaced
 Aggression ، والتي تعني تحول وإعادة توجيه العنوانية نحو طرف ثالث برئ (Tepper, 2000; 2007; 2007;
 Bennett, Tepper, et al., 2017) وستتم مناقشة هاتان الاستجابتان في علاقتهما بالإشراف المسيء على
 النحو التالي:

٤/٥ علاقة الإشراف المسيء بالانحراف الموجه للمشرفين :

تبين أدبيات العنوانية (eg: Rudolph, Roesch, Greiteneyer & Weiner, 2004; Burton &
 Hoobler, 2011; Reynolds, 2009 Jones, 2014) أن الأفراد بشكل عام قد يستجيبون للسلوكيات العنوانية
 التي تستهدفهم والصادرة عن الآخرين باختيار سلوكيات الانتقام Retaliatory Behaviors (RBs) لأن
 سلوكيات كهذه وفقاً لرؤية (Mitchell & Ambrase, 2007) قد تنقل وتجسد الرغبة في معاقبة المسيء أو موقع
 الضرر عن التصرفات غير المبررة والملحقة بالأذى، وهي الرؤية التي أوردتها مسبقاً (Averill, 1982) ويرى
 (Skarlicki & Folger, 2004: 374) أن سلوكيات الانتقام تلك تتسحب على السلوكيات التي تحاول أن تجعل
 موقع الضرر أو المسيء يدفع ثمن الانتهاكات التي أوقعت الضرر أو عرضت المساء إليه للخطر بشكل معين.
 وكشف عدد من الدراسات (eg: Tripp & Bies, 2009; Tripp, Bies & Aquino, 2007; Tripp & Bies,
 Bies 1997; Stillwell, Baumeister & Delpriore, 2008; Gollwitzer & Denzler, Grubb, 2011)
 2009; & Tripp, 1996) أن الأفراد يسعون للانتقام من أولئك الذين أحقوا الضرر بهم بشكل أو بآخر.

وتوضح الدراسات التي تصدت للعوامل المحددة للسلوك الانتقامي في مكان العمل (e.g; Skarlieki & Folger, 2004; Allerd, 1999; Bies & Tripp, 1998; Baron&Uneuman , 1996; Bies, Tripp& Kramer, 1997; Ferris, Spence, Brown& Heller, 2012) أن العاملين يسعون إلى الانتقام بفعل عدد من العوامل جاء من أهمها عدم العدالة المدركة ، وتهديد الذات، وانتهاك الثقة ، والإهانة الشخصية ، وعندما يشعر العاملون بأنه قد تمت إساءة معاملتهم والنيل من مكانتهم، فإن الانتقام قد يعد استجابة منطقية ومدروسة وفقاً لما أشار إليه (Bies & Tripp (1996).

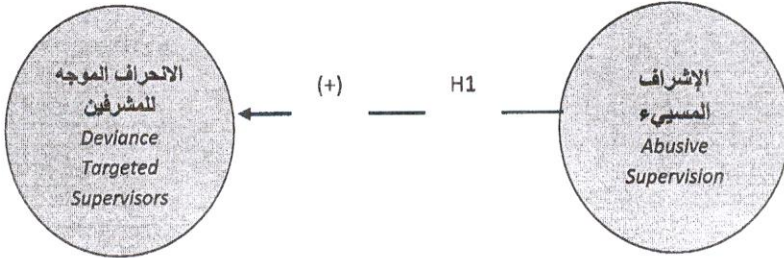
والمأمل لطبيعة الإشراف المسيء يجد أنه يقدم التوصيف العادل لسوء التعامل. وقد بينت إحدى الدراسات أن العاملين أدركوا المشرفين المباشرين في مقدمة مصادر سوء التعامل في مكان العمل (Neuman & Keashly, 2003) ، وفي سبيل سعيها لإمالة اللثام عن استجابة ضحايا الإشراف المسيء ، كشفت دراسة Bies & Tripp (1998) أن ضحايا الرؤساء العدوانيين يقللون من قيمتهم في الخفاء، ويسخرون - وبشكل سائر أحيانا - منهم، وفي أحيان أخرى قد يتحدونهم علناً، وأوضحت دراسة (Baron & Neuman (1996 أن حوالي ثلث المستقصى منهم أظهروا العدوانية تجاه المشرفون مع اعتقاد راسخ بأنهم محقين في هذا. وفي إحدى الدراسات الحديثة التي استخدمت أسلوب التحليل البعدي أو اللاحق Meta Analysis وهو المنهج الذي يقوم على التناول المرجعي لنتائج عدد غير قليل من الدراسات، تبين أن التعامل غير العادل من قبل المشرفين يعد منشأ قوياً للعدوانية التي تستهدف هؤلاء المشرفين (Hershcovis, Turner, Barling, Arnold, Duper, Inness et al, 2007).

هذا وتقدم نتائج الدراسات السابقة الدعم التطبيقي لعلاقة الإشراف المسيء بالاحتراف الذي يستهدف المشرفين ففي دراسة (Tepper, Carr, Breaux, Geider, Hu & Hua (2009) والتي أجريت على عينة بلغ حجمها ٧٩٧ مفردة من العاملين في منظمات أمريكية متباينة النشاط بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (R = .44) ، وهي النتيجة التي دعمتها نتائج الدراسات اللاحقة، حيث بلغ هذا المعامل (R= 0.46) في دراسة (Hutchinson (2015 و 0.53 في دراسة (Duniewicz (2015 و (R= 0.24) في دراسة (Liu, Kwan, Wu & Wu (2010).

وتأسيساً على المناقشة السابقة ، يمكن صياغة الفرض الأول للدراسة على النحو التالي :

H1 "توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيء والاحتراف الموجه للمشرفين"

ويصور الشكل التالي رقم (١) العلاقة المفترضة بين متغيري هذا الفرض :



شكل رقم (١)

العلاقة المفترضة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه للمشرفين

٥/٥ علاقة الإشراف المسيء بالانحراف في العلاقات الشخصية والانحراف التنظيمي :

قد يستجيب العاملون للإشراف المسيء بالانحراف الذي يمكن أن يستهدف الزملاء (الانحراف في العلاقات الشخصية) أو الذي يستهدف المنظمة (الانحراف التنظيمي) بجانب الانحراف الموجه إلى المشرفين المباشرين أنفسهم (e.g. Mitchell & Ambrose, 2007; Martinko, Harvey, Bress & Machey, 2013; Avey, Wu, & Holley, 2015)، وتقدم نظرية الانتقام غير المباشر من الأطراف البرينة أو ما يعرف بتحول وانتقال العدوانية الإطار النظري المفسر لهذه العلاقات (Dollard, Doob, Miller, Mowerer & Sears, 1939)، فقد أشار Mitchell & Ambrose (2007) إلى ما أوردته هذه النظرية من أن الأفراد الغاضبين والمحبطين بفعل موقع الضرر قد يصوبون جل عدوانيتهم أحياناً على أولئك الذين لا يعدون مصدراً للضرر. ويوضح Baron (1971) أن هناك طرفين يقفان وراء تحول وانتقال العدوانية إلى الأطراف البرينة هما: أن موقع الضرر قد لا يكون متاحاً للنيل أو الانتقام منه، أو أن الضحية قد تخشى وقوع انتقام أقصى أو مضاعف من موقع الضرر حال الانتقام المباشر الموجه إليه.

وإذا حدث أي من الطرفين السالف ذكرهما، فإن الانتقام المباشر من موقع الضرر لن يتم بفعل عدم ملائمة الظروف لحدوثه، وقد يعاد توجيه السلوكيات العدوانية - بمنطق الأمور- وصبها على الأطراف الأقل قوة وخطراً والأكثر إتاحة مثل الزملاء أو المنظمة أو حتى الأسرة (Miller, 1941). ومن ثم يمكن القول إن الانتقام المباشر من المشرفين قد يعد أحد الخيارات السلوكية المتاحة في جعبة العاملين النساء إليهم بجانب خيارات أخرى بديلة سهلة الحدوث، فضحايا الإشراف المسيء بفعل خشية اليد الباطشة لموقع الضرر، أو عدم تواجده للنيل منه، ومع تواجد أطراف أخرى أقل خطراً وخطراً قد يوجهون انحرافهم نحو الزملاء (الانحراف في العلاقات الشخصية) أو نحو المنظمة (الانحراف التنظيمي).

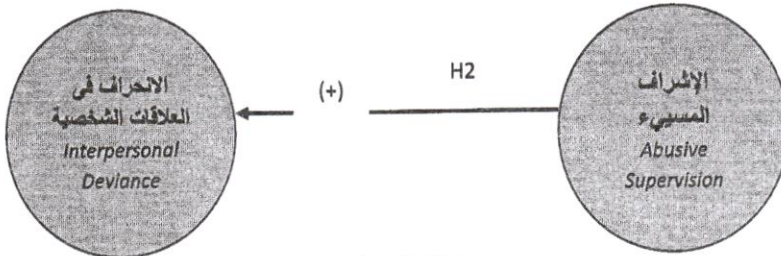
هذا، وتقدم نتائج الدراسات السابقة ذات الصلة الأدلة التجريبية على صدق توقع الارتباط بين الإشراف المسيء من جانب وكل من الانحراف في العلاقات الشخصية والانحراف التنظيمي من جانب آخر. فقد تبين من

دراسة (Mayer, Hoobler, Wayne & Marinova, 2012) والتي أجريت على عينة بلغ حجمها 1423 مفردة من العاملين في منظمات أمريكية متباينة النشاط أن العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف في العلاقات الشخصية بلغت $R = 0.36$ ، وفي دراسة ، (Hamid, Juhdi, Ismail & Abdulla, 2016) والتي تمت على عينة من العاملين الماليين بلغ حجمها ١٦٣ مفردة بلغ معامل الارتباط بين الإشراف المسيء والانحراف التنظيمي ($R = 0.21$) ، والانحراف في العلاقات الشخصية ($R = 0.24$) ، وفي دراسة Kim & Shapiro (2008) بلغ معامل الارتباط بين الإشراف المسيء والانحراف التنظيمي $R = 0.35$ ، وهي النتيجة التي أكدتها دراسة (Lian (2011) ودراسة Wei & Si (2013) وكذلك دراسات أخرى (e.g. Wang, Mao, Wu & Liu, 2012; Duniewicz. 2015).

وتأسيساً على المناقشة السابقة يمكن صياغة الفرضين التالي والثالث للدراسة على النحو التالي :

H2 "توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيء والانحراف في العلاقات الشخصية"

ويصور الشكل التالي رقم (٢) العلاقة المفترضة بين متغيري هذا الفرض :

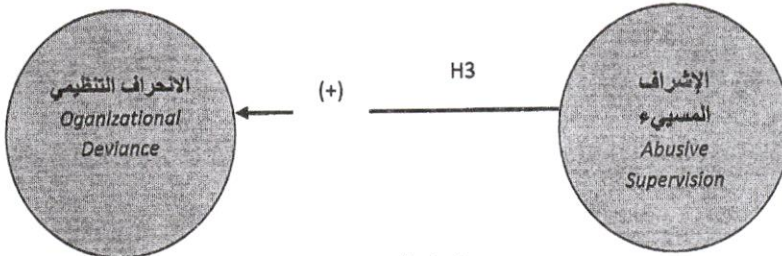


شكل رقم (٢)

العلاقة المفترضة بين الإشراف المسيء والانحراف في العلاقات الشخصية

H3 "توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيء والانحراف التنظيمي"

ويصور الشكل التالي رقم (٣) العلاقة المفترضة بين متغيري هذا الفرض :



شكل رقم (٣)

العلاقة المفترضة بين الإشراف المسيء والانحراف التنظيمي

٦/٥ المتغيرات المعدلة لعلاقة الإشراف المسيء والانحراف في مكان العمل :

تتناول الدراسة ثلاثة متغيرات معدلة للعلاقة بين الإشراف المسيء والأنواع المختلفة للانحراف في مكان العمل وتمثل المتغيرات المعدلة الثلاث في معتقدات رد التعامل السالب، والدعم التنظيمي المدرك، ودعم الزملاء المدرك، وفيما يلي تفصيلاً لهذه العلاقات :

١/٦/٥ معتقدات رد التعامل السالب كمتغير معدل للعلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه للمشرفين :

تمارس سلوكيات الانتقام - كما أسلفنا - دوراً مهماً في تفسير الانحراف الموجه إلى المشرفين وقد استندت العديد من الدراسات على هذه السلوكيات في بحث الانحراف في مكان العمل (Bennett & Robinson, 2000)، وقد قدم Gouldner (1960) توظيفاً دقيقاً لفكرة الانتقام في تقديمه لقاعدة رد التعامل السالب Negative norm of reciprocity، ومن الملاحظ أن معظم الباحثين ركزوا على قاعدة رد التعامل الإيجابي (المعاملة الإيجابية بالمثل) والتي تضمن الاستقرار في العلاقات من خلال عملية التبادل التي تراعي المشاعر المتوازنة، وتؤكد على أن التعامل الموجب يولد التعامل النظير .

وقد لاحظ (Gouldner 1960: 172) أن الأفراد يويدون قاعدة رد التعامل السالب والتي في ظلها يكون التعامل غير الإيجابي منميا للتعامل الموقع للضرر، والأفراد الذين يحملون معتقدات رد التعامل السالب عندما يُساء إليهم فإنهم لا يجدون غضاضة في الانتقام ممن قدم هذه الإساءة (Cropanzano & Mitchell, 2005). وعلى الجانب الآخر يوضح (Gouldner 1960) أنه ليس كل الضحايا يستسلمون لفكرة الانتقام، فالبعض قد يرى أنه من المقبول أن يغفر ويسامح، ومن ثم فإن الأفراد قد يتباينون في معتقداتهم حول مدى ملائمة وجدوى رد التعامل السالب بالمثل .

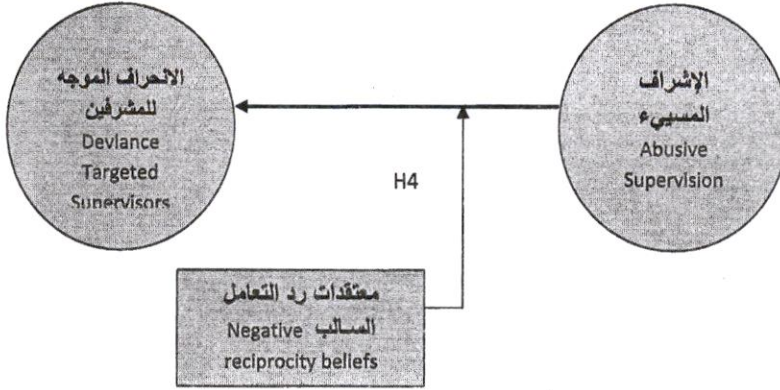
ويعتقد الأفراد المؤيدون لرد التعامل السالب أن الثأر والقصاص يعد الاستجابة الصحيحة الملائمة بل والعادلة لرد التعامل غير الإيجابي (Eisenberger, Lynch, & Aselage, 2004) ومن ثم فهم أكثر احتمالاً للسعي وراء الانتقام وطرح فكرة المغفرة والسماح جانباً (Melean & Parks, 1998)، وعلى الجانب الآخر فإن الأفراد الذين لا يحملون المعتقدات القوية لرد التعامل السالب هم الأقل احتمالاً لإظهار سلوكيات الانتقام .

ولأن رد التعامل السالب يمثل معتقد رد الفعل دون تجاوز، فإن تركيز الانتقام قد ينصب على مصدر التعامل السالب (المشرف المسيء) ولا يتجاوزه، ومن ثم يمكن القول أن معتقدات رد التعامل السالب قد تعدل العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه للمشرفين، فبالنسبة للأفراد ذوي المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب، فالعلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه للمشرفين تكون أقوى عن العلاقة نفسها بالنسبة للأفراد ذوي المستوى المنخفض من نفس هذه المعتقدات.

وتأسيساً على المناقشة السابقة، يمكن صياغة الفرضية الرابعة للدراسة على النحو التالي :

H4 "تعدل معتقدات رد التعامل السالب العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه إلى المشرفين، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يظهر الأفراد المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب مقارنة بإظهارهم المستوى المنخفض منه"

ويصور الشكل التالي رقم (٤) الدور المعدل المفترض لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسيء والاحتراف الموجه للمشرفين



شكل رقم (٤)

الدور المعدل المفترض لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسيء والاحتراف الموجه للمشرفين

٢/٦/٥ دعم الزملاء المدرك كمتغير معدل للعلاقة بين الإشراف المسيء والاحتراف في العلاقات الشخصية :

اقترح Ladd & Henry (2000) أنه تأسيساً على تصور الدعم التنظيمي المدرك بأنه ينسحب على المعتقدات التي يكونها العاملون حول دعم المنظمة لهم فإن هذه الرؤية يمكن تطبيقها أيضاً حول دعم الزملاء المدرك والذي يشير إلى "المعتقدات العامة التي تتكون لدى هؤلاء العاملين حول المدى الذي يثمن فيه الزملاء مجهوداتهم ويهتمون برضايتهم. ومما هو جدير بالذكر في هذا السياق، فإن العديد من الدراسات اللاحقة قد تبنت البنية المفاهيمية Construct المطروحة أنفاً (e.g. Miller, Unruh, Wharton, Liu, & Zhang, 2017; Yang, Shen, Zhu, liu, Deng, Chen& Lai, 2016) ، وإذا تبلور لدى العاملين مثل هذا الاعتقاد، فإنه من المحتمل في ضوء نظرية التبادل الاجتماعي ومعيار المبادلة (Eisenberger et al., 1986) أن يقوموا برد التعامل الطيب الذي يتلقونه من جانب زملائهم بالتصرف بالطرق الداعمة لهم، وتتجسد تلك الطرق في تبني سلوكيات المواطنة التي تستهدف إعادتهم. وتبين الدراسات التي تصدت للعلاقة بين دعم الزملاء المدرك وسلوكيات المواطنة التي تستهدف إعادة الزملاء وجود علاقة ترابط جوهرية موجبة بينهما (Ladd & Henry, 2000).

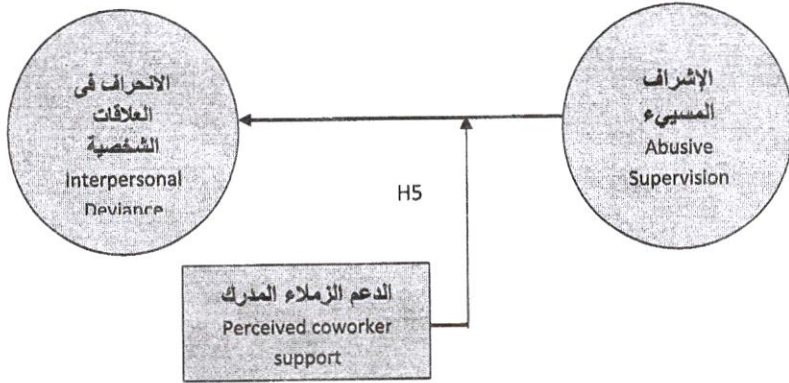
ومن المرجح أنه عند تعذر إيقاع الضرر بالمشرفين لعدم توازن القوى، فإن نزوع العاملين إلى المشاركة في الاحتراف في العلاقات الشخصية يكون مبرراً في ضوء نظرية الانتقام غير المباشر أو تحول وانتقال العدوانية

(Baron, 1997) ، ولكن من المرجح أيضا نجاح بعض العاملين في مقاومة تلك النزعة بفعل إدراكهم دعم الزملاء. فالعاملين الذين يدركون المستوى المرتفع من دعم الزملاء هم الأكثر احتمالاً للنظر إلى الانحراف في العلاقات الشخصية على أنها رتق في نسيج علاقة التبادل الاجتماعي الإيجابية القائمة بينهم وبين زملاء العمل، ومن المتوقع أن يحدث ذلك حتى في ظل تواجد القوة الدافعة نحو إيقاع الأذى بالآخرين بفعل الإشراف المسيئ الواقع عليهم ، ومن ثم فإن العاملين الذين يدركون المستوى المرتفع من دعم الزملاء قد يكونون أكثر احتمالاً لمقاومة الانحراف في العلاقات الشخصية عن أولئك الذين يدركون المستوى المنخفض منه.

وتأسيساً على المناقشة السابقة ، يمكن صياغة الفرض الخامس للدراسة على النحو التالي :

H5 “يعدل دعم الزملاء المدرك العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من دعم الزملاء مقارنةً بالمستوى المرتفع منه”

ويصور الشكل التالي رقم (٥) الدور المعدل المفترض لدعم الزملاء المدرك في العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية:



شكل رقم (٥)

الدور المعدل المفترض لدعم الزملاء المدرك في العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية

٣/٦/٥ الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل للعلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف التنظيمي:

يشير مفهوم الدعم التنظيمي المدرك إلى المعتقدات العامة التي يطورها العاملون حول المدى الذي تُمنح فيه المنظمة مساهماتهم وتهتم برفاهيتهم (e.g. Rhoades & Eisenberger, 2002; Baran, Rhoades&

(Miller, 2012; Abdghani& Hussin, 2009; Mohamed& Ali, 2015) ، ووفقاً لمعيار المبادلة يلتزم العاملون بالوفاء بأدوارهم في علاقة التبادل الاجتماعي القائمة بينهم وبين المنظمة من خلال تعريضها عن التعامل الطيب الإيجابي الذي يتلقونه منها بالطرق التي يرونها ذات قيمة بالنسبة لها (Eisenberger et al., 1986; Krishan& Mary, 2012; Khan, Mahmood, Kanwal& Latif, 2015)

وتتمثل الطرق المتاحة للتعرض في تحسين مستوى سلوكيات الدور الأساسي، وتبني سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتبين الدراسات التي تناولت علاقة الدعم التنظيمي المدرك بتلك السلوكيات وجود علاقة ترابط جوهرية بينها (e.g. Rhoades & Eisenberger, 2002; Eisenberger Fasolo & Davis- La Mastro, 1990; Randall, Cropansano, Borman & Birgulin 1999; Ladd & Henery, 2000; Baran, Rhoades et al., 2012)

وقد ينظر العاملون إلى المشرفين المسيلين على أنهم وكلاء عن المنظمة (Levinson, 1965) ، وبفعل الإساءة الواقعة عليهم من هذا الإشراف قد تتكون داخلهم النزعة للمشاركة في الانحراف التنظيمي رداً على التعامل السالب الذي يتلقونه من المنظمة، وذلك لإعزاء استمرار الإشراف الممسى إلى الموافقة الضمنية عليه من جانب المنظمة، واتساقاً مع نظرية الانتقام غير المباشر أو تحول وانتقال العدوانية إلى الطرف الثالث والذي يعد - في مثل هذه الحالة - مسئولاً عن تلك الاستجابة بشكل أو بآخر.

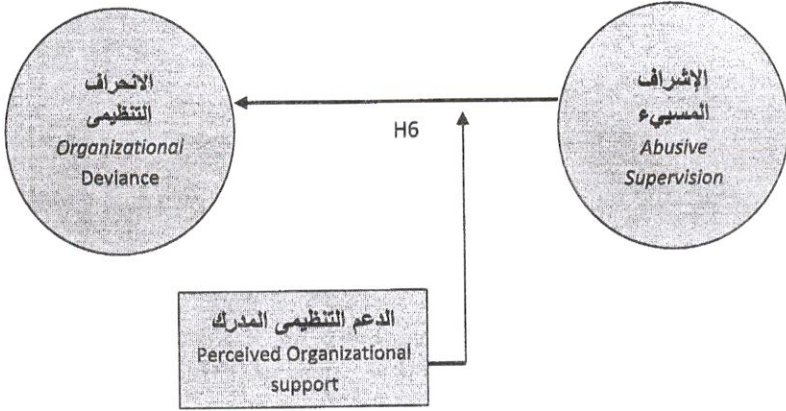
وعلى الجانب الآخر ، وبالرغم من تأييد بعض العاملين للمشاركة في الانحراف التنظيمي بفعل الإشراف المسمى الواقع عليهم، وغض المنظمة الطرف عنه، ومع وجود فرصة سائحة للانتقام غير المباشر، فإن البعض الآخر قد ينجح في صد تلك النزعة الموقعة للضرر بالمنظمة بسبب إدراك الدعم التنظيمي. فالعاملين الذين يدركون المستوى المرتفع من الدعم التنظيمي من المحتمل أن ينظروا إلى السلوكيات المنحرفة الموجهة إلى المنظمة على أنها خرق لعلاقة التبادل الإيجابية القائمة بينهما حتى في ظل تواجد الإشراف المسمى، وذلك بالنظر إليه كتصرف شخصي لا يحظى بتأييد المنظمة . ونتيجة لذلك ، فإن العاملين الذين يدركون المستوى المرتفع من الدعم التنظيمي قد يكونون أكثر احتمالاً لمقاومة وتجنب استهداف المنظمة بسلوكيات انحرافية بالمقارنة بالعاملين الذين يدركون المستوى المنخفض منه.

وتأسيساً على المناقشة السابقة ، ويمكن صياغة الفرض الخامس للدراسة على النحو التالي :

H6 "يعمل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة بين الإشراف المسمى والانحراف التنظيمي، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من الدعم التنظيمي مقارنة بالمستوى المرتفع منه"

ويصور الشكل التالي رقم (٦) الدور المعدل المفترض للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف

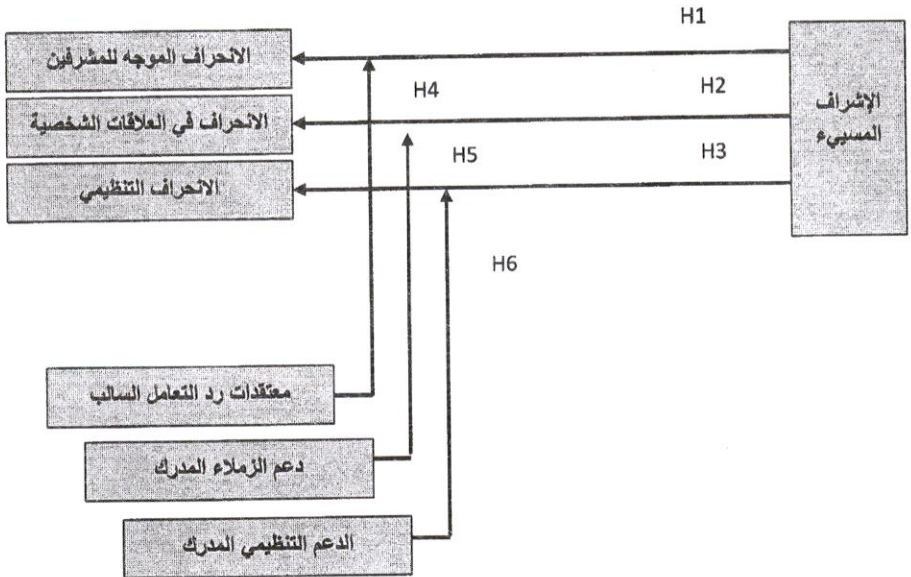
المسمى والانحراف التنظيمي:



شكل رقم (٦)

الدور المعدل المفترض للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف التنظيمي

ويوضح الشكل التالي رقم (٧) العلاقات المفترضة بين المتغيرات التي تنطوي عليها فروض الدراسة وتشكل النموذج المفاهيمي لها :



شكل رقم (٧)

العلاقات المفترضة بين المتغيرات التي تنطوي عليها فروض الدراسة

(٦) منهج الدراسة وعملياتها الإجرائية

يتناول هذا الجانب من البحث متغيرات الدراسة وكيفية قياسها ، ومجتمع وعينة الدراسة ، وصدق وثبات الأداة المستخدمة لجمع بيانات الدراسة الميدانية ، وأساليب تحليل بيانات الدراسة واختبار فروضها العلمية ، وذلك على النحو التالي :

١/٦ متغيرات الدراسة وكيفية قياسها :

تتطوّر فروض الدراسة على ثلاثة أنواع من المتغيرات هي : المتغير المستقل والممثل في الإشراف المسمى ، والمتغيرات التابعة والمتجسدة في : الانحراف الموجه إلى المشرفين ، والانحراف التنظيمي ، والانحراف في العلاقات الشخصية ، والمتغيرات المعدلة والمحددة في : معتقدات رد التعامل السالب ، والدعم التنظيمي المدرك ، ودعم الزملاء المدرك ، وفيما يلي التعريفات الإجرائية لهذه المتغيرات ، وكيفية قياسها .

١/١/٦ المتغير المستقل :

ويتمثل في الإشراف المسمى والذي يعرف بأنه إظهار المشرفين المباشرين وبشكل مستمر لسلوكيات الإساءة اللفظية وغير اللفظية عند تعاملهم مع العاملين (Tepper, 2000) ، ويتم قياس الإشراف المسمى باستخدام المقياس الذي أعده Tepper (2000) وهي الدراسة التي قدمت التعريف الإجرائي السابق ويتكون هذا المقياس من ١٤ عبارة ، حيث تعكس إجابة المستقصى منهم "الممرضات هنا " مستوى إظهار المشرفين المباشرين لسلوكيات الإشراف المسمى .

وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت Likert scale ذي النقاط الخمس ، وتتراوح القياسات بين دائماً وأبداً مع أخطاء أوزان نسبية متدرجة من أعلى إلى أسفل حسب المستويات التالية وعلى التوالي (دائماً = ٥ ، عادة = ٤ ، أحياناً = ٣ ، نادراً = ٢ ، أبداً = ١) ، ويعني التقدير المرتفع على هذا المقياس زيادة إظهار السلوكيات المسيئة بينما يضي التقدير المنخفض تدني هذا الإظهار :

ومن أمثلة السلوكيات المسيئة الواردة بهذا المقياس : التقليل من الشأن ، الاستخفاف والسخرية ، عدم الوفاء بالوعد ، والكذب . وقد بلغ معامل Alepha's crombach لثبات هذا المقياس ٠.٨٨ في دراسة (Steve & Laraleigh (2008 و ٠.٧٦ بدراسة Tepper et al., (2004) و ٠.٩٥ % بالدراسة الحالية .

٢/١/٦ المتغيرات التابعة :

يمثل الانحراف في مكان العمل المتغير التابع بالدراسة الحالية ، وينقسم هذا المتغير بدوره إلى ثلاثة متغيرات فرعية على النحو التالي :

١/٢/١/٦ الانحراف الموجه للمشرفين :

ويجسد المتغير التابع الأول ويعرف بأنه "سلوكيات الانتقام" (رد الإساءة) التي يعاقب بها العاملون المشرفين نتيجة للضرر الذي لحق بهم والنتائج عن سلوكيات الإساءة الصادرة عن هؤلاء المشرفين (Bennett

(Mitchell & Robinson, 2000) ، ويتم قياس الانحراف الموجه إلى المشرفين باستخدام المقياس الذي أعده (2007) Ambrose & والذي يتكون من ٩ عبارات تعكس إجابة المستقصى منه (العاملين) مدى إظهارهم للسلوكيات العقابية الموجهة نحو المشرفين المباشرين .

وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وتتراوح القياسات بين دائماً وأبداً مع إعطاء أوزان نسبية متدرجة من أعلى إلى أسفل حسب المستويات التالية وعلى التوالي (دائماً = ٥ ، عادة = ٤ ، أحياناً = ٣ ، نادراً = ٢ ، أبداً = ١) ، ويعني التقدير المرتفع على هذا المقياس زيادة إظهار السلوكيات العقابية الموجهة نحو المشرفين، بينما يعنى التقدير المنخفض تدني هذا الإظهار .

ومن أمثلة السلوكيات التي تعكس الانحراف الموجه إلى المشرفين والواردة بهذا المقياس: السخريّة، الاختياب، الاستهزاء، التصرف بخشونة وعدم لياقة، رفض الحديث والحوار، التعريض للحرج وعلى الملأ، وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس في دراسة (Mitchell & Ambrose, 2007) ٠.٨٢ وفي الدراسة الحالية ٠.٨٨ .

٢/٢/١/٦ الانحراف في العلاقات الشخصية :

ويجسد المتغير التابع الثاني، ويعرف بأنه "السلوكيات المنحرفة التي يمارسها العاملون والموجهة نحو الآخرين غير المشرفين المباشرين (الزملاء) بقصد إيقاع الأذى والضرر بهم (Berry et al., 2007) ، ويتم قياس الانحراف في العلاقات الشخصية باستخدام المقياس الذي أعده Bennett & Robinson (2000) والذي يتكون من ٦ عبارات تعكس إجابة المستقصى منهم "العاملين" مدى إظهارهم للانحراف في العلاقات الشخصية.

وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وتتراوح القياسات بين دائماً وأبداً مع إعطاء أوزان نسبية متدرجة من أعلى إلى أسفل حسب المستويات التالية وعلى التوالي (دائماً = ٥ ، عادة = ٤ ، أحياناً = ٣ ، نادراً = ٢ ، أبداً = ١) ويعني التقدير المرتفع على هذا المقياس زيادة إظهار الانحراف في العلاقات الشخصية، بينما يعنى التقدير المنخفض تدني هذا الإظهار .

ومن أمثلة السلوكيات التي تعكس الانحراف في العلاقات الشخصية والواردة بهذا المقياس: السخريّة، التصرف بخشونة وعدم لياقة، إثارة النزاع والصراع، التعريض للإحراج وعلى الملأ ، وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس ٠.٨٤ في دراسة (Berry et al., 2007) و ٠.٩٣ في الدراسة الحالية.

٣/٢/١/٦ الانحراف التنظيمي :

ويمثل المتغير التابع الثالث ويعرف بأنه "سلوكيات الانحراف التي يمارسها العاملون والموجهة نحو المنظمة بقصد إيقاع الأذى والضرر بها (Berry, Ones & Sackett, 2007)، ويتم قياس الانحراف التنظيمي باستخدام المقياس الذي أعده (Bennett & Robinson, 2000) والذي يتكون من ١١ عبارة تعكس إجابة المستقصى منهم "العاملين" مدى إظهارهم للسلوكيات المنحرفة الموجهة نحو المنظمة .

وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وتتراوح القياسات بين دائماً وأبداً مع إعطاء أوزان نسبية متدرجة من أعلى إلى أسفل حسب المستويات التالية وعلى التوالي (دائماً = ٥ ، عادة = ٤ ، أحياناً = ٣ ، نادراً = ٢ ، أبداً = ١) ، ويعني التقدير المرتفع على هذا المقياس، زيادة إظهار السلوكيات المنحرفة الموجهة إلى المنظمة، بينما يعني التقدير المنخفض تدني هذا الإظهار .

ومن أمثلة السلوكيات التي تعكس الانحراف التنظيمي والواردة بهذا المقياس: العمل ببطء وعن قصد، الوصول للعمل متأخراً، إنشاء أسرار المنظمة للغير، عدم طاعة الأوامر والتعليمات، أخذ فترات راحة طويلة وإضافية. وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس ٠,٨١ في دراسة (Bennett & Robinson (2000 ، وفي دراسة (Diefendreeff & Mehlo (2007) ٠,٨٨ في الدراسة الحالية ٠,٨٨ .

٣/١/٦ المتغيرات المعدلة :

تنطوي الدراسة الحالية على ثلاثة من المتغيرات المعدلة على النحو التالي :

١/٣/١/٦ معتقدات رد التعامل السالب :

ويمثل المتغير المعدل الثالث، ويعرف بأنه "مدى استحسان الفرد للانتقام نتيجة للتعامل غير الإيجابي الذي يتلقاه من الآخرين (Eisenberger et al, 2004) ويتم قياس معتقدات رد التعامل السالب باستخدام المقياس الذي أعده (Eisenberger et al., 2004) والذي يتكون من ١٤ عبارة (من بينهم عبارتين عكسيتين) وتعكس إجابة المستقصى منهم "العاملين" مستوى استحسانهم للانتقام نتيجة للتعامل غير الإيجابي بديلاً لإظهار التسامح والطمو.

وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وتتراوح القياسات بين موافق تماماً وغير موافق مطلقاً، مع إعطاء أوزان نسبية متدرجة بالنسبة للعبارات الموجبة من أعلى إلى أسفل حسب المستويات التالية وعلى التوالي (موافق تماماً = ٥ ، موافق = ٤ ، غير متأكد = ٣ ، غير موافق = ٢ ، غير موافق مطلقاً = ١) ، وبالنسبة للعبارات العكسية فقد أعطيت أوزان متدرجة من أسفل إلى أعلى حسب المستويات التالية وعلى التوالي (موافق تماماً = ١ ، موافق = ٢ ، غير متأكد = ٣ ، غير موافق = ٤ ، غير موافق على الإطلاق = ٥) ويعني التقدير المرتفع على هذا المقياس زيادة استحسان الانتقام نتيجة للتعامل غير الإيجابي، بينما يعني التقدير المنخفض تدني هذا الاستحسان .

ومثل أمثلة العبارات الموجبة والواردة بهذا القياس: إذا لم يحترمك شخص ما ، فإتبه لا يستحق الاحترام، وإذا لم يثق بك شخص ما فإتبه لا يستحق ثقته ، ومن أمثلة العبارات العكسية: إذا عاملك شخص بسوء يجب عدم رد الإساءة إليه ، وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس ٠,٩٢ في دراسة (Eisenberger et al., 2004) و ٠,٨٥ في الدراسة الحالية.

٢/٣/١/٦ دعم الزملاء المدرك :

ويمثل المتغير المعدل الثاني ويعرف بأنه المعتقدات العامة التي يكونها العاملون حول المدى الذي يهتم فيه الزملاء برفاهيتهم ويؤمنوا مساهماتهم (Ladd & Henry, 2000) ويتم قياس دعم الزملاء المدرك باستخدام المقياس الذي أعده Ladd & Henry (2000) والذي يتكون من ٨ عبارات (منهم عبارتين عكسيتين) وتصف إجابة المستقصى منهم "العاملين" مستوى إدراكهم لدعم الزملاء.

وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس. وتتراوح القياسات ما بين موافق تماماً وغير موافق على الإطلاق مع إعطاء أوزان نسبية متدرجة بالنسبة للعبارات الموجبة من أعلى إلى أسفل حسب المستويات التالية وعلى التوالي (موافق تماماً = ٥، موافق = ٤، غير متأكد = ٣، غير موافق = ٢، غير موافق مطلقاً = ١)، وبالنسبة للعبارات العكسية فقد أعطيت أوزان متدرجة من أسفل إلى أعلى حسب المستويات التالية وعلى التوالي (موافق تماماً = ١، موافق = ٢، غير متأكد = ٣، غير موافق = ٤، غير موافق مطلقاً = ٥). ويعني التقدير المرتفع على هذا المقياس زيادة إدراك دعم الزملاء، بينما يعني التقدير المنخفض تدني هذا الإدراك.

ومن أمثلة العبارات الموجبة والواردة بهذا المقياس: اعتبر الزملاء داعمون لأهدافي وقيمي، يهتم الزملاء برضائي في العمل، ومن أمثلة العبارات العكسية: لا يقدر الزملاء مجهوداتي ومساهماتي في العمل بالشكل اللائق. وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس 0.94 في دراسة (Neilsen (2006 و 0.90 في دراسة (Yang, Shen, zhu, Liu (2016 و 0.94 في دراسة (Miller, Unruh, wharton, Liu (2017 و 0.72 في الدراسة الحالية.

٣/٣/١/٦ الدعم التنظيمي المدرك :

ويمثل المتغير المعدل الأول ويعرف بأنه: المعتقدات العامة التي يكونها العاملون حول المدى الذي تهتم فيه المنظمة برفاهيتهم وتؤمن مساهماتهم (Elsenberger, et al., 1986) ، ويتم قياس الدعم التنظيمي المدرك استخدام المقياس الذي أعده Eisenberger, et al., (1990) ، والذي يتكون من ٨ عبارات (متضمنا عبارتين عكسيتين) وتعكس إجابة المستقصى منهم "العاملين" مستوى إدراكهم للدعم الذي تقدمه المنظمة لهم .

وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وتتراوح القياسات بين موافق تماماً وغير موافق مطلقاً مع إعطاء أوزان نسبية متدرجة بالنسبة للعبارات الموجبة من أعلى إلى أسفل حسب المستويات التالية وعلى التوالي (موافق تماماً = ٥ ، موافق = ٤ ، غير متأكد = ٣ ، غير موافق = ٢ ، غير موافق مطلقاً = ١) ، ويعني التقدير المرتفع على هذا المقياس زيادة إدراك الدعم التنظيمي بينما يعنى التقدير المنخفض تدني مستواه .

ومن أمثلة العبارات الموجبة الواردة بهذا المقياس: اعتبر المنظمة داعمة لأهدافي وقيمي. تهتم المنظمة برضائي العام عن العمل، ومن أمثلة العبارات العكسية: لا تقدر المنظمة مجهوداتي ومساهماتي في العمل. وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس ٠.٩٥ في دراسة (Eisenberger, et al (1990 و 0.59 في الدراسة الحالية.

هذا وقد تم وضع جميع المقاييس في استبيان يشرح كيفية الإجابة عن العبارات الواردة فيه ، وقد روعي في صياغة العبارات أن تتخذ صفة مخاطبة المؤنث كونها موجهة إلى المرضات، وقد تم إخضاع تلك المقاييس لاختبارات الصدق والثبات للتأكد من صلاحيتها في جميع البيئات. ويوضح الجدول التالي رقم (١) مجموعة المتغيرات المستخدمة في الدراسة الحالية وأرقامها ومسمياتها والرموز الأجنبية المعبرة عنها والتي ستظهر في التحليل الإحصائي .

جدول رقم (١)

مجموعة وأرقام ومسميات ورموز المتغيرات المستخدمة في الدراسة

| الرمز | المسمى | الرقم | مجموعة المتغيرات |
|-------|------------------------------|-------|-------------------|
| ASUP | الإشراف المسبب | ١ | المتغير المستقل |
| STDE | الاحتراف الموجه للمشرفين | ١/٢ | المتغيرات التابعة |
| ORDE | الاحتراف التنظيمي | ٢/٢ | |
| INDE | الاحتراف في العلاقات الشخصية | ٣/٢ | |
| URBE | معتقدات رد التعامل السالب | ١/٣ | المتغيرات المعدلة |
| POSU | الدعم التنظيمي المدرك | ٢/٣ | |
| PCSU | دعم الزملاء المدرك | ٣/٣ | |

٢/٦ مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع البحث جميع المرضات العاملات بالمستشفيات الجامعية التسع التابعة لجامعة أسيوط والبالغ عددهن وقت إجراء الدراسة (٣٤٣٢) ممرضة ، وقد اعتمد الباحثان على أسلوب المعاينة بديلا عن الحصر الشامل نظرا لكبير حجم مجتمع البحث، وقد تم استخدام العينة الطبقية العشوائية Stratified Random Sample والتي يؤدي استخدامها إلى تقليد التباين الكلي للعينة (العبد ، وعزمي ، ٢٠٠٢) وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية الخاصة بتحديد حجم العينة بمعلومية أعداد المجتمع والتي قدمها لأول مرة Morgan (1970) تبين أن حجم العينة يساوي (٣٦٤) مفردة ، وقد تم استخدام طريقة التوزيع المتناسب Proportional Allocation والتي تضمن توزيعا متناسبا للعينة على المستشفيات المختلفة بما يتناسب مع العدد الإجمالي للمرضات بهذه المستشفيات ، ويعرض الجدول التالي رقم (٢) مجتمع البحث وعينة الدراسة .

جدول رقم (٢)

مجتمع البحث وعينة الدراسة

| م | المستشفى | عدد | % | العينة |
|---|---------------------------------|------|-------|--------|
| ١ | المستشفى الرئيس | ٢١٠٦ | %٦١.٤ | ٢١٢ |
| ٢ | مستشفى الأطفال الجامعي | ٣٠٧ | %٩ | ٣١ |
| ٣ | مستشفى صحة المرأة الجامعي | ٢٦٤ | %٧.٧ | ٢٧ |
| ٤ | مستشفى الممالك البيولية | ١١٤ | %٣.٣ | ١١ |
| ٥ | مستشفى الأمراض النفسية والعصبية | ٢٠٥ | %٦ | ٢١ |
| ٦ | مستشفى أم القصور الجامعي | ٣٦ | %١ | ٤ |
| ٧ | مستشفى أسيوط الجديدة | ١٣ | %٠.٣ | ١ |
| ٨ | مستشفى القلب | ٢٠٥ | %٦ | ٢١ |
| ٩ | مستشفى الراجحي للكبد | ١٨٢ | %٥.٣ | ١٨ |
| | الاجمالي | ٣٤٣٢ | %١٠٠ | ٣٤٦ |

بعد الانتهاء من جمع البيانات قام الباحث بمراجعتها لاستبعاد غير الصالح منها لإجراء التحليل الإحصائي اعتمادا على عدم اكتمال الإجابة على كافة بنود الاستقصاء ، أو وجود تحيز واضح ، وقد بلغ عدد القوائم الصحيحة (٢٩٣) قائمة بمعدل استجابة صحيح بلغ (٨٤.٦) % ويعرض الجدول التالي رقم (٣) توصيفا متكاملًا لعينة الدراسة

جدول رقم (٣)

توصيف عينة الدراسة

| الخاصية | فئات الخاصية | العدد | % |
|-----------------|---------------------------|-------|-------|
| المؤهل العلمي | بكالوريوس | ١٧٩ | ٦١.١% |
| | دبلوم تمريض فوق متوسط | ٩٩ | ٣٣.٨% |
| | دبلوم تمريض متوسط | ١٥ | ٥.١% |
| الإجمالي | | | |
| السن | أقل من ٣٠ سنة | ١٥٨ | ٥٣.٩% |
| | من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة | ٩٨ | ٣٣.٤% |
| | من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة | ٢٦ | ٨.٩% |
| | أكثر من ٥٠ سنة | ١١ | ٣.٨% |
| الإجمالي | | | |
| الخبرة الوظيفية | من سنة إلى أقل من ٥ سنوات | ٩٧ | ٣٣.١% |
| | من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات | ٦٣ | ٢١.٥% |
| | من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة | ٧٣ | ٢٤.٩% |
| | من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة | ٣٢ | ١٠.٩% |
| | أكثر من عشرين سنة | ٢٨ | ٩.٦% |
| | الإجمالي | | |
| ٢٩٣ | | | |
| ١٠٠% | | | |

من قراءة نتائج الجدول رقم (٣) يتبين أن (٩٤.٩) % من أفراد العينة كن من حملة المؤهلات العليا والدبلومات فوق المتوسطة ، ويرجع ذلك لوجود كلية التمريض ومعهد التمريض ضمن المؤسسات الأكاديمية العاملة بجامعة أسيوط ، كما تبين أن حوالي (٥٣.٩) % من عينة الدراسة ينتمون الفئة العمرية (الأقل من ٣٠ سنة) ومن ثم فهن لا يزلن يعملن تحت الإشراف المباشر من الممرضات الأقدم التحاقاً بالعمل وفقاً للتدرج الوظيفي والمسار المهني المطبق بالمستشفيات الجامعية ، كما تبين انتشار العينة وبشكل جيد على الخبرات الوظيفية المختلفة ، الأمر الذي يمكن معه - في ظل هذا التوصيف - الاطمئنان إلى استيفاء بيانات الاستقصاء بشكل واقعي ودقيق .

٣/٦ اختبار أداة الدراسة

لتحليل واختبار ثبات أداة الدراسة Reliability Analysis تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا Cornbach Alpha والذي يحدد الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة في ظل استخدام أدوات قياس متعددة الأسئلة ، حيث تم استخراج قيمة (معامل ألفا) بوصفه أحد أكثر الطرق استخداما في تقييم الاعتمادية ، أما فيما يتعلق باختبارات الصدق Validity Analysis والذي يقيس مدى ملائمة المقياس المستخدم في قياس ما صمم لقياسه (المتغيرات محل الدراسة) فقد تم استخراج الجذر التربيعي لقيمة (معامل ألفا) والتي يتحدد بناء عليها مدى صلاحية بنية المقياس ، ويعرض الجدول التالي رقم (٤) نتائج هذا الاختبار .

جدول رقم (٤)

قيم معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

| م | متغيرات البحث | عدد عبارات القياس | اختبار الاعتمادية (قيمة ألفا) | الختبارات الصدق (الجذر التربيعي لألفا) |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------------------|--|
| ١ | الإشراف المسوين . | ١٤ | 0.95 | ٠.٩٧٤ |
| ٢ | الاحتراف الموجه إلى المشرفين . | ٩ | ٠.٨٨ | ٠.٩٣٨ |
| ٣ | الاحتراف في العلاقات الشخصية . | ٦ | ٠.٩٣ | ٠.٩٦٤ |
| ٤ | مقياس الاحتراف التنظيمي . | ١١ | ٠.٨٨ | ٠.٩٣٨ |
| ٥ | معتقدات رد التعامل السالب . | ١٤ | ٠.٨٥ | ٠.٩٢١ |
| ٦ | دعم الزملاء المدرك . | ٨ | ٠.٧٢ | ٠.٨٤٨ |
| ٧ | الدعم التنظيمي المدرك . | ٨ | ٠.٥٩ | ٠.٧٦٨ |

وتشير بيانات الجدول السابق رقم (٤) إلى أن معاملات الثبات والصدق المسجلة لمتغيرات الدراسة تعد عالية ومقبولة، ويرجع السبب في ذلك إلى اتباع أسلوب المقابلة الشخصية مع التأكيد على المرصطات بأن ما يدلون به من بيانات سيحاط بسرية تامة ، وأن النتائج النهائية لهذه الدراسة ستقدم إلى إدارة المستشفيات الجامعة الأمر الذي قد ينعكس إيجابا على الممارسات الإشرافية ، حيث كانت أقل قيمة مسجلة لمعامل ألفا تساوي (٥٩ %) ، أما فيما يتعلق بمعاملات الصدق ، فقد سجلت النتائج معاملات صدق مرتفعة لجميع المتغيرات محل الدراسة ، ومن ثم فإن هذه النتائج تشير إلى وجود درجة ملائمة من الاتساق الداخلي Internal Consistency بين البنود المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة ، وبالتالي صلاحية أداة الدراسة منطقيا وإحصائيا لجمع بيانات الدراسة الميدانية .

٤/٦ أسلوب جمع البيانات .

اعتمد الباحثان في جمع البيانات المطلوبة للدراسة على أسلوب الاستقصاء عن طريق المقابلات الشخصية ، حيث تم تحديد الهدف من اجراء الدراسة للمستقصي منه ، وكيفية استيفاء القائمة. وبعد التأكد من الامام بهذه الجوانب، تم توزيع القوائم والعودة لاستلامها مرة أخرى بعد الاستيفاء. ومن مزايا هذا الاسلوب تحقيق درجة عالية من التحكم والرقابة على عينة الدراسة، حيث يسمح هذا الاجراء المعروف باسم Personal Delivery & Collection بالحصول على معلومات مرتدة ذات قيمة فيما يتعلق ببعض الجوانب مثل خصائص المستقصي منهم، واتجاهاتهم نحو الدراسة، وكذلك أسباب عدم الرغبة في المشاركة إن وجدت. (Lovelock, 1979)

٥/٦ كيفية اختبار الفروض .

تم تبويب وجدولة وتحليل البيانات باستخدام الحاسب الآلي من خلال البرنامج الاحصائي المعروف SPSS/PC+(Version 21) ، وقد استخدم الباحثان أساليب الإحصاء الوصفية والممثلة في الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط الثنائي بين متغيرات الدراسة ، ومعاملات الصدق والثبات لعرض البيانات في صورة أكثر تقدماً تعطي نتائج ميدنية، وقد قامت الدراسة على اختبار ستة فروض أساسية وذلك على النحو التالي:

١/٥/٦ كيفية اختبار العلاقات المباشرة بالفروض الثلاثة الأولى .

يلخص الفرض الأول العلاقة بين الإشراف المسبب والانحراف الموجه نحو المشرفين، أما الفرض الثاني فيتناول العلاقة بين الإشراف المسبب والانحراف الموجه نحو الزملاء أو ما يمكن أن يطلق عليه (الانحراف في العلاقات الشخصية)، في حين يختبر الفرض الثالث العلاقة بين الإشراف المسبب والانحراف الموجه نحو المنظمة (الانحراف التنظيمي)، ولاختبار هذه الفروض الثلاثة يتم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple regression ، ووفقاً لهذا التحليل يتم بناء نموذج الانحدار لتحديد مقدار التباين الذي يحدثه المتغير المستقل (الإشراف المسبب) في المتغير التابع بكل فرض من الفروض الثلاثة. ويعد تأثير المتغير المستقل معنوياً إذا استطاع تفسير نسبة معنوية من التباينات الحادثة في المتغير التابع .

٢/٥/٦ كيفية اختبار فروض الوساطة التفاعلية .

يختبر الفرض الرابع الدور المعدل لمتغير معتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسبب والانحراف الموجه نحو المشرفين ، أما الفرض الخامس فيختبر الدور المعدل لمتغير دعم الزملاء المدرك في العلاقة بين الإشراف المسبب والانحراف في العلاقات الشخصية، في حين يتناول الفرض الخامس الدور المعدل لمتغير الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف المسبب والانحراف الموجه نحو المنظمة، ولاختبار هذه الفروض، تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي ذو المتغيرات المعقدة Hierarchical moderated regression analysis HRMA والتحليل الفرعي للمجموعات Sub group analysis.

ووفقا لتحليل الانحدار الهرمي ذو المتغيرات المعقدة تم بناء نموذج الانحدار عن طريق إدخال المتغير المستقل أولا (الإشراف المسبق) ، ثم يضاف بعد ذلك المتغير المعدل محل الاختبار (معتقدات التعامل السالب بالفرض الرابع على سبيل المثال)، وأخيرا يضاف متغير التفاعل والذي يمثل حاصل ضرب المتغير المستقل في المتغير المعدل. ويعتبر تأثير المتغير المعدل معنويا إذا استطاع متغير التفاعل شرح نسبة إضافية معنوية ΔR^2 في المتغير التابع تتجاوز تلك النسبة التي تم شرحها بواسطة المتغير المستقل والمعدل .

ويستخدم التحليل الفرعي للمجموعات لتأكيد نتائج تحليل الانحدار الهرمي ذو المتغيرات المعقدة، ووفقا لهذا الأسلوب يتم تكوين مجموعتين من مفردات العينة حسب تقديرها على مقياس المتغير المعدل بحيث تضم المجموعة الأولى مفردات العينة التي سجلت التقدير المرتفع، وتضم المجموعة الثانية مفردات العينة التي سجلت التقدير المنخفض. وبعد ذلك وداخل كل مجموعة يتم حساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والتابع (العلاقة المباشرة). وأخيرا يستخدم اختبار (Z) لاختبار معنوية الفروق بين معاملي ارتباط مجموعتي المتغير المعدل. (جاب الله، ١٩٩٣، ١٩٧١، Zedeck)

(٧) نتائج الدراسة :

١/٧ مؤشرات ميدلية .

قبل البدء في إجراء اختبارات فروض الدراسة تجدر الإشارة إلى بعض المؤشرات الميدلية التي تعكسها نتائج الدراسة ، وفي هذا الصدد يوضح الجدول التالي رقم (٥) البيانات الوصفية لمتغيرات الدراسة ، ومعاملات الارتباط الخطي البسيط بينها .

جدول رقم (٥)

توصيف متغيرات الدراسة

| ٢ | المتغيرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|---------------|-------------------|--------|--------|--------|--------|------|--------|---|--|
| | | | | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٦ | ٧ | |
| ١ | الإشراف المسبق | ٢,٥٥٩ | ١,٠٨٧ | | | | | | | | |
| ٢ | الانحراف الموجه إلى المشرفين | ٢,٠٥٩ | ١,٠٧٦ | **٠,٥٢ | | | | | | | |
| ٣ | الانحراف في العلاقات الشخصية | ١,٩٩٩ | ١,٠٥٥ | **٠,٥٥ | **٠,٥٤ | | | | | | |
| ٤ | مقياس الانحراف الموجه نحو المنظمة | ١,٨١٥ | ٠,٩١٣ | **٠,٤٤ | **٠,٥٣ | **٠,٧١ | | | | | |
| ٥ | معتقدات رد التعامل السالب . | ٢,٨٥١ | ٠,٧٧١ | **٠,١٧ | **٠,٢٠ | ٠,٠٦٦ | *٠,١٥ | | | | |
| ٦ | دعم الزملاء المدرك . | ٣,٤٣٣ | ٠,٦٧١ | ٠,٠٨٠ | ٠,٠٠٤ | - | **٠,١٨ | ٠,١٠ | | | |
| ٧ | الدعم التنظيمي المدرك . | ٢,٧٦٦ | ٠,٧٠٨ | - | ٠,٠٦٦ | **٠,١٢ | **٠,١٤ | ٠,٠٧ | **٠,٢٣ | | |

** P < 001 * P < 10

يتضح من الجدول السابق رقم (٥) ما يلي :

- ١- سجل الوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة تقديرا منخفضا أقل من المتوسط الفرضي لمقياس ليكرت خماسي التدرج ، وذلك على مستوى جميع المتغيرات محل الدراسة باستثناء متغير دعم الزملاء المدرك والذي جاء تقديره (٣.٤٣٣) أي أعلى من المتوسط .
- ٢- أظهرت قيم الانحراف المعياري التي تتجاوز الواحد الصحيح لكل من الإشراف المسيبي ، والانحراف الموجه إلى المشرفين ، والانحراف في العلاقات الشخصية أن هناك تفاوتاً كبيراً أو عدم اتفاق بين مفردات العينة بشأن هذه المتغيرات الأمر الذي قد يؤكد تأثير الممارسات الإشرافية ومترتباتها بالنواحي الشخصية . أما الانحراف المعياري لبقية متغيرات الدراسة والخاصة بالانحراف الموجه نحو المنظمة، ومعتقدات رد التعامل السالب، ودعم الزملاء المدرك، والدعم التنظيمي المدرك، فقد جاء أقل من الواحد الصحيح ، مما يعكس وجود درجة عالية من التوافق في الآراء بين مفردات العينة حول هذه المتغيرات .
- ٣- أشارت معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ترابط جوهرية موجبة بين متغيرات الدراسة باستثناء العلاقة بين الإشراف المسيبي ودعم الزملاء المدرك ، وبين معتقدات رد التعامل السالب والانحراف في العلاقات الشخصية (العلاقات بين المررضات أنفسهم) ، والانحراف الموجه إلى المشرفين ودعم الزملاء المدرك ، وبين معتقدات رد التعامل السالب وكل من دعم الزملاء المدرك والدعم التنظيمي المدرك .

٢/٧ نتائج اختبار فروض الدراسة :

١/٢/٧ نتائج اختبار الفرض الأول :

يهدف هذا الفرض إلى اختبار العلاقة بين الإشراف المسيبي والانحراف الموجه نحو المشرفين، وينص هذا الفرض على أنه :

" توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيبي والانحراف الموجه نحو المشرفين "

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، ويوضح الجدول التالي رقم (٦) نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الإشراف المسيبي بالانحراف الموجه نحو المشرفين

| Sig. T | T.Value | R2 | R | B | Beta | المتغير المفسر Predictor |
|---------|---------|----------------------|-------|-------|-------|-------------------------------|
| ***٠.٠٠ | ١٠.٣٢٠ | ٠.٢٧١ | ٠.٥٢٠ | ٠.٥١٤ | ٠.٥٢٠ | الإشراف المسيبي |
| | | ٥.٤٠٨ | | | | المعامل الثابت Constant |
| | | ٠.٢٦٧ | | | | معامل التحديد المعدل Adj R2 |
| | | ١٠٦.٥٠٧ | | | | قيمة F |
| | | نموذج معنوي ***٠.٠٠٠ | | | | معامل جوهرية النموذج (Sig. F) |

***p < 001

يتضح من النتائج المعروضة بالجدول السابق رقم (٦) ما يلي :

تؤكد إشارات معاملات نموذج الانحدار وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الإشراف المسبب والانحراف الموجه نحو المشرفين .

يشير معامل التحديد المعدل $Adj R^2$ إلى أن الإشراف المسبب يسفر حوالي (٢٦.٧ %) من التباين في السلوك الانحرافي الموجه نحو المشرفين .

تؤكد نتائج T معنوية معاملات النموذج السابق ، كما أن معامل جوهرية النموذج Sig. F تثبت معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة $P < 0.001$.

ومن خلال عرض هذه النتائج يمكن قبول صحة الفرض الأول والذي ينص على أنه " توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسبب والانحراف الموجه نحو المشرفين " .

٢/٢/٧ نتائج اختبار الفرض الثاني

يهدف هذا الفرض إلى اختبار العلاقة بين الإشراف المسبب والانحراف في العلاقات الشخصية، وينص هذا الفرض على أنه :

" توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسبب والانحراف في العلاقات الشخصية"

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، ويوضح الجدول التالي رقم (٧) نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الإشراف المسبب بالانحراف في العلاقات الشخصية

| Sig .T | T.Value | R2 | R | B | Beta | المتغير المُفسر Predictor |
|---------|---------|-------------|---------|-------|-------|-------------------------------|
| ***.001 | ١١.١٨٩ | ٠.٣٠٢ | ٠.٥٥٠ | ٠.٥٣٤ | ٠.٥٥٠ | الإشراف المسبب |
| | | ٤.٨٣٦ | | | | المعامل الثابت Constant |
| | | ٠.٣٠٠ | | | | معامل التحديد المعدل Adj R2 |
| | | ١٢٥.١٨٥ | | | | قيمة F |
| | | نموذج معنوي | ***.001 | | | معامل جوهرية النموذج (Sig. F) |

$P < 001$ ***

يتضح من النتائج المعروضة بالجدول السابق رقم (٧) ما يلي :

تؤكد إشارات معاملات نموذج الانحدار وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية .

يشير معامل التحديد المعدل Adj R2 إلى أن الإشراف المسيئ يفسر حوالي (٣٠ %) من التباين في الانحراف في العلاقات الشخصية .

تؤكد نتائج T معنوية معاملات النموذج السابق ، كما أن معامل جوهرية النموذج Sig. F تثبت معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة $P < 0.001$.

ومن خلال عرض هذه النتائج يمكن قبول صحة الفرض الثاني والذي ينص على أنه " توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية "

٣/٢/٧ نتائج اختبار الفرض الثالث :

يهدف هذا الفرض إلى اختبار "العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف الموجه نحو المنظمة أو ما يمكن أن يطلق عليه الانحراف التنظيمي ، وينص هذا الفرض على أنه :

"توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف التنظيمي (الموجه نحو المنظمة) "

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، ويوضح الجدول التالي رقم (٨) نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الإشراف المسيئ بالانحراف الموجه نحو المنظمة

| Sig. T | T.Value | R2 | R | B | Beta | المتغير المُفسر Predictor |
|-------------|---------|-------|-------|-------|---------------------------------------|------------------------------|
| ***.٠٠٠ | ٨.٤٥٦ | ٠.١٩٨ | ٠.٤٤٥ | ٠.٣٧٤ | ٠.٤٤٥ | الإشراف المسيئ |
| ٧.٠٢٤ | | | | | المعامل الثابت Constant | |
| ٠.١٩٦ | | | | | معامل التحديد المعدل Adj R2 | |
| ٧١.٥٠٣ | | | | | قيمة F | |
| نموذج معنوي | | | | | معامل جوهرية النموذج (Sig. F) ***.٠٠٠ | |

$P < 001$ ***

يتضح من النتائج المعروضة بالجدول السابق رقم (٨) ما يلي :

تؤكد إشارات معلمات نموذج الانحدار وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الإشراف المسيبي والانحراف الموجه نحو المنظمة .

يشير معامل التحديد المعدل Adj R2 إلى أن الإشراف المسيبي يفسر حوالي (١٩.٦ %) من التباين في السلوك الانحرافي الموجه نحو المنظمة .

تؤكد نتائج T معنوية معلمات النموذج السابق، كما أن معامل جوهرية النموذج Sig. F تثبت معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة $P < 0.001$.

ومن خلال عرض هذه النتائج يمكن قبول صحة الفرض الأول والذي ينص على أنه " توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيبي والانحراف الموجه نحو المنظمة "

٤/٢/٧ نتائج اختبار الفرض الرابع :

يختبر هذا الفرض الدور المعدل (الوساطة التفاعلية) لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسيبي والانحراف الموجه إلى المشرفين ، وينص هذا الفرض على أنه :

" تعدل معتقدات رد التعامل السالب العلاقة بين الإشراف المسيبي والانحراف الموجه إلى المشرفين، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يظهر الأفراد المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب مقارنة بإظهارهم المستوى المنخفض منه "

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة ويوضح الجدول التالي رقم

(٩) نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (٩)

مراحل تحليل الانحدار المتعدد التدريجي في علاقة الإشراف المسيبي بالانحراف الموجه نحو المشرفين في وجود معتقدات رد التعامل السالب كمتغير تفاعلي معدل

| رقم المرحلة | المتغير المستقل الداخلى | R2 | ΔR2 | Adj. R2 | F | Sig. f |
|-------------|--|-------|-------|---------|--------|----------|
| ١ | متغير التفاعل (بين الإشراف المسيبي ومعتقدات رد التعامل السالب) | ٠.٢٧٧ | — | ٠.٢٧٥ | ١٠٩.٩٣ | ***.٠.٠٠ |
| ٢ | معتقدات رد التعامل السالب | ٠.٣٠٠ | ٠.٠٢٣ | ٠.٢٩٥ | ٦١.١٣٧ | ***.٠.٠٠ |

***: $P < 0.001$

من قراءة بيانات الجدول السابق رقم (٩) يمكن أن نلاحظ أن :

متغير التفاعل بين الإشراف المسيى ومعتقدات رد التعامل السالب يعد أهم متغير مفسر للتباين الحادث في السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين ، حيث يفسر متغير التفاعل بمفرده حوالي (٢٧.٧%) من التباين في هذه السلوكيات .

ثم يلي ذلك متغير معتقدات رد التعامل السالب بمفرده والذي يفسر حوالي (٢.٣%) من التباين في السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين، وبذلك فإن المتغيرين معا يفسران حوالي (٣٠.٠%) من التباين في هذه السلوكيات .

وعلى الرغم من أن النموذج كان متضمنا الإشراف المسيى كأحد المتغيرات المستقلة، إلا أنه عند تطبيق تحليل الانحدار المتعدد التدريجي ، نجد أن الإشراف المسيى قد خرج نهائيا من معادلة الانحدار ، وذلك على الرغم من ثبوت تأثيره المعنوي ضمن نتائج اختبار الفرض الأول ، ويعرض الجدول التالي رقم (١٠) الشكل النهائي لمعادلة الانحدار الخاصة بالنموذج السابق .

جدول رقم (١٠)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد التدريجي في علاقة الإشراف المسيى بالانحراف الموجه نحو المشرفين في وجود معتقدات رد التعامل السالب كمتغير تفاعلي معدل

| Sig .T | T.Value | Beta | B | المتغير المستقل الداخلى |
|----------|---------|--------|--------|---|
| ***٠.٠٠٠ | ١٠.٢٢٥ | ٠.٦٤٦ | ٠.٨٦٢ | متغير التفاعل (بين الإشراف المسيى ومعتقدات رد التعامل السالب) |
| ***٠.٠٠٣ | ٣.٠٣٢- | ٠.١٩١- | ٠.٢٦٤- | معتقدات رد التعامل السالب |
| ٧.٥١٧ | | | | المعامل الثابت Constant |

*** $P < 0.001$ * $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

يتضح من الجدول السابق رقم (١٠) ما يلي :

أن إشارات معاملات الانحدار المعيارية (B ، Beta) كانت بالنسبة لمتغير التفاعل بين الإشراف المسيى ومعتقدات رد التعامل السالب كانت موجبة ، ومن ثم يمكن القول بأن متغير التفاعل هذا يرتبط بعلاقة موجبة بالسلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين .

كما أن إشارات معاملات الانحدار المعيارية (B ، Beta) لمعتقدات رد التعامل السالب في علاقتها بالسلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين كانت سالبة ، وعليه يمكن القول بأن معتقدات رد التعامل السالب ترتبط بعلاقة سالبة بالانحراف الموجه نحو المشرف، وسوف يتم تفسير هذه النتائج لاحقا .

كما تشير معنوية (T) إلى مطوية المعطيات الواردة بمعادلة الانحدار والخاصة بهذه العلاقات .

تشير النتائج السابقة إلى خروج الإشراف المسيي كلياً من معادلة الإحتدار - على الرغم من ثبوت تأثيره في الفرض الأول - لصالح متغير التفاعل والذي حظي على التأثير الأكبر في تفسير تباينات السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين .

من خلال النتائج الواردة بالجدولين رقمي (٩) و (١٠) يمكن قبول صحة هذا الفرض الرابع والذي ينص على "تعدل معتقدات رد التعامل السالب العلاقة بين الإشراف المسيي والانحراف الموجه إلى المشرفين، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يظهر الأفراد المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب مقارنة بإظهارهم المستوى المنخفض منه"

وللمزيد من التحقق لصحة هذا الفرض، قام الباحثان باستخدام التحليل الفرعي للمجموعات. ويوضح الجدول التالي رقم (١١) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (١١)

نتائج التحليل الفرعي للمجموعات لبيان العلاقة بين الإشراف المسيي والانحراف الموجه نحو المشرفين في ظل مستويين مختلفين من معتقدات رد التعامل السالب

| (z) | معامل الارتباط بين الإشراف المسيي والانحراف الموجه نحو المشرفين لدى المجموعة التي سجلت المستوى المنخفض من معتقدات رد التعامل السالب . | معامل الارتباط بين الإشراف المسيي والانحراف الموجه نحو المشرفين لدى المجموعة التي سجلت المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب |
|-------------|---|---|
| *** (١٧,٨٨) | NS (٠,٢٦٧) | *** (٠,٨٠٤) |

*** P < 0.001

ويتضح من الجدول السابق رقم (١١) ما يلي :

أن علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإشراف المسيي والانحراف الموجه نحو المشرفين لدى أفراد المجموعة ذات المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب بلغت (٠,٨٠٤) وكانت جوهرية في حين بلغت نفس العلاقة لدى المجموعة ذات المستوى المنخفض من معتقدات رد التعامل السالب (٠,٢٦٧) ولم تكن جوهرية ، ومن ثم فإن العلاقة الأولى أقوى من حيث الدرجة وذات دلالة إحصائية .

تشير نتائج اختبار (Z) إلى وجود فروق معنوية بين معاملي ارتباط مجموعتي المتغير المعدل.

ومن خلال النتائج السابقة المتحصل عليها من تحليل الإحتدار الهرمي للمتغيرات المعدلة والتحليل الفرعي للمجموعات يتأكد قبول قبول صحة الفرض الرابع للدراسة والذي ينص على "تعدل معتقدات رد التعامل السالب العلاقة بين الإشراف المسيي والانحراف الموجه إلى المشرفين، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يظهر الأفراد المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب مقارنة بإظهارهم المستوى المنخفض منه".

٥/٢/٧ نتائج اختبار الفرض الخامس :

يختبر هذا الفرض الدور المعطل (الواسطة التفاعلية) لدعم الزملاء المدرك في العلاقة بين الإشراف المسبب والاحتراف في العلاقات الشخصية ، وينص هذا الفرض على أنه:

" يتدل دعم الزملاء المدرك العلاقة بين الإشراف المسبب والاحتراف في العلاقات الشخصية، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من دعم الزملاء مقارنة بالمستوى المرتفع منه "

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي التدريجي ذي المتغيرات المعطلة ويوضح الجدول التالي رقم (١٢) نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (١٢)

مراحل تحليل الانحدار المتعدد التدريجي في علاقة الإشراف المسبب بالاحتراف في العلاقات الشخصية في وجود دعم الزملاء المدرك كمتغير تفاعلي معطل

| رقم المرحلة | المتغير المستقل الداخلى | R2 | ΔR2 | Adj. R2 | F | Sig. f |
|-------------|-------------------------|-------|-------|---------|---------|----------|
| ١ | الإشراف المسبب | ٠.٣٠٣ | — | ٠.٣٠١ | ١٢٥.٣٨٤ | ***.٠.٠٠ |
| ٢ | دعم الزملاء المدرك | ٠.٣٢٩ | ٠.٠٢٦ | ٠.٣٢٤ | ٧٠.٣٦٠ | ***.٠.٠٠ |

***: $P < 0.001$

من قراءة بيانات الجدول السابق رقم (١٢) يمكن أن نلاحظ أن :

- متغير الإشراف المسبب يعد أهم متغير مؤسر للتباين الحادث في السلوكيات الاحترافية الموجهة نحو الزملاء (الاحتراف في العلاقات الشخصية)، حيث يفسر هذا المتغير بمفرده حوالي (٣٠%) من التباين في هذه السلوكيات .
- يلي ذلك متغير دعم الزملاء المدرك والذي يفسر حوالي (٢.٦)% من التباين في السلوكيات الاحترافية الموجهة نحو الزملاء ، وبذلك فإن المتغيرين يفسران معا حوالي (٣٢.٩%) من التباين في هذه السلوكيات .
- وعلى الرغم من أن النموذج كان متضمنا متغير التفاعل بين الإشراف المسبب ودعم الزملاء المدرك كأحد المتغيرات المستقلة الداخلة لنموذج الإحदार ، إلا أنه عند تطبيق تحليل الانحدار المتعدد التدريجي ، نجد أن متغير التفاعل هذا قد خرجا نهائيا من معادلة الإحदार، ويعرض الجدول التالي رقم (١٣) الشكل النهائي لمعادلة الإحदार الخاصة بالنموذج السابق .

جدول رقم (١٣)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد التدريجي في علاقة الإشراف المسيي بالانحراف
في العلاقات الشخصية في وجود دعم الزملاء المدرك كمتغير تفاعلي معدل

| <i>Sig .T</i> | <i>T.Value</i> | <i>Beta</i> | <i>B</i> | المتغير المستقل الداخلى |
|---------------|----------------|-------------|----------|--------------------------------|
| ***.٠٠٠ | ١١.٠٨٠ | ٠.٥٣٨ | ٠.٥٢٢ | الإشراف المسيي |
| ***.٠٠١ | ٣.٣١٥ | ٠.١٦١- | ٠.٢٣٥- | دعم الزملاء المدرك |
| ٥.١١٣ | | | | المعامل الثابت <i>Constant</i> |

*** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$

يتضح من الجدول السابق رقم (١٣) ما يلي :

أن إشارات معاملات الانحدار المعيارية (B ، $Beta$) بالنسبة لمتغير الإشراف المسيي كانت موجبة ، ومن ثم يمكن القول بأن الإشراف المسيي يرتبط بعلاقة موجبة بالسلوكيات الانحرافية الموجهة نحو الزملاء (الانحراف في العلاقات الشخصية) .

كما أن إشارات معاملات الانحدار المعيارية (B ، $Beta$) بالنسبة لمتغير دعم الزملاء المدرك كانت سالبة ، مما يعنى وجود علاقة سالبة بين دعم الزملاء المدرك والسلوكيات الانحرافية الموجهة نحو الزملاء .

كما تشير معنوية (T) إلى معنوية المعلمات الواردة بمعادلة الانحدار والخاصة بهذه العلاقات .

تشير النتائج السابقة إلى خروج متغير التفاعل بين الإشراف المسيي ودعم الزملاء المدرك كلية من معادلة الانحدار لصالح كل متغير على حدة .

من خلال النتائج الواردة بالجدولين رقمي (١٢) و (١٣) يمكن رفض صحة الفرض الخامس والذي ينص

على " يعدل دعم الزملاء المدرك العلاقة بين الإشراف المسيي والانحراف في العلاقات الشخصية ، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من دعم الزملاء مقارنةً بالمستوى المرتفع منه " وبناء على ما تقدم لم تعد هناك حاجة لإجراء التحليل الفرعي للمجموعات طالما أن متغير التفاعل بين الإشراف المسيي ودعم الزملاء المدرك لم يكن معنوياً في علاقته بالسلوكيات الانحرافية الموجهة نحو الزملاء .

٥/٢/٧ نتائج اختبار الفرض السادس :

يختبر هذا الفرض الدور المعدل (الوساطة التفاعلية) للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف

المسيي والانحراف الموجه نحو المنظمة (الانحراف التنظيمي)، وينص هذا الفرض على أنه :

" يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة بين الإشراف المسيي والانحراف التنظيمي حيث تكون هذه العلاقة

أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من الدعم التنظيمي مقارنةً بالمستوى المرتفع منه "

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي ذي المتغيرات المعادلة ويوضح الجدول التالي رقم (١٤) نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (١٤)

مراحل تحليل الانحدار المتعدد التدريجي في علاقة الإشراف المسبب بالانحراف التنظيمي في وجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير تفاعلي معدل

| رقم المرحلة | المتغير المستقل الداخلى | R^2 | ΔR^2 | Adj. R^2 | F | Sig. f |
|-------------|---|-------|--------------|------------|---------|----------|
| ١ | متغير التفاعل (بين الإشراف المسبب والدعم التنظيمي المدرك) | ٠.٢٩٢ | - | ٠.٢٨٩ | ١١٩.١١٤ | ***.٠.٠٠ |

***: $P < 0.001$

من قراءة بيانات الجدول السابق رقم (١٤) يمكن أن نلاحظ أن :

- متغير التفاعل هو المتغير الوحيد المفسر للتباين الحادث في السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المنظمة (الانحراف التنظيمي)، حيث يفسر هذا المتغير بمفرده حوالي (٢٩%) من التباين الحادث في هذه السلوكيات .

- وعلى الرغم من أن النموذج كان متضمنا إلى جانب متغير التفاعل هذا كلا من الإشراف المسبب والدعم التنظيمي المدرك كمتغيرات مستقلة بنموذج الانحدار، إلا أنه عند تطبيق تحليل الانحدار المتعدد التدريجي ، نجد أن كلا من الإشراف المسبب والدعم التنظيمي المدرك قد خرجا نهائيا من معادلة الانحدار، ويعرض الجدول التالي رقم (١٥) الشكل النهائي لمعادلة الانحدار الخاصة بالنموذج السابق .

جدول رقم (١٥)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد التدريجي في علاقة الإشراف المسبب بالانحراف في العلاقات الشخصية في وجود دعم الزملاء المدرك كمتغير تفاعلي معدل

| Sig. T | T. Value | Beta | B | المتغير المستقل الداخلى |
|----------|----------|-------|-------|---|
| ***.٠.٠٠ | ١٠.٩٠٩ | ٠.٥٤٠ | ٠.٧٦٦ | متغير التفاعل (بين الإشراف المسبب والدعم التنظيمي المدرك) |
| | ٦.٧٩٣ | | | المعامل الثابت Constant |

*** $P < 0.001$ * $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

يتضح من الجدول السابق رقم (١٥) ما يلي :

أن إشارات معاملات الانحدار المعيارية (Beta ، B) بالنسبة لمُتغير التفاعل بين الإشراف المسين والدعم التنظيمي المدرك كانت موجبة ، ومن ثم يمكن القول بأن مُتغير التفاعل هذا يرتبط بعلاقة موجبة بالسلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المنظمة (الانحراف التنظيمي) .

كما تشير معنوية (T) إلى معنوية المعلمات الواردة بمعادلة الانحدار والخاصة بهذه العلاقة .

تشير النتائج السابقة إلى خروج مُتغير الإشراف المسين والدعم التنظيمي المدرك كلية من معادلة الانحدار لصالح مُتغير التفاعل .

من خلال النتائج الواردة بالجدولين رقمي (١٤) و (١٥) يمكن قبول صحة الفرض السادس والذي ينص على " يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة بين الإشراف المسين والانحراف التنظيمي، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من الدعم التنظيمي مقارنة بالمستوى المرتفع منه " وللمزيد من التحقق لصحة هذا الفرض، قام الباحثان باستخدام التحليل الفرعي للمجموعات. ويوضح الجدول التالي رقم (١٦) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (١٦)

نتائج التحليل الفرعي للمجموعات لبيان العلاقة بين الإشراف المسين والانحراف الموجه نحو المنظمة (الانحراف التنظيمي) في ظل مستويين مختلفين من مدركات الدعم التنظيمي

| - (z) | - معامل الارتباط بين الإشراف المسين والانحراف الموجه نحو المنظمة لدى المجموعة التي سجلت المستوى المنخفض من الدعم التنظيمي المدرك . | - معامل الارتباط بين الإشراف المسين والانحراف الموجه نحو المنظمة لدى المجموعة التي سجلت المستوى المرتفع من الدعم التنظيمي المدرك . |
|-------------|--|--|
| *** (١٣.١٦) | NS (٠.٢١٨) | *** (٠.٩٤٤) |

*** $P < 0.001$

ويتضح من الجدول السابق رقم (١٦) ما يلي :

أن علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإشراف المسين والانحراف الموجه نحو المنظمة لدى أفراد المجموعة ذات المستوى المرتفع من إدراك الدعم التنظيمي بلغت (٠.٩٤٤) وكانت جوهرية ، في حين بلغت نفس العلاقة لدى المجموعة ذات المستوى المنخفض من مدركات الدعم التنظيمي (٠.٢١٨) ولم تكن جوهرية ، ومن ثم فإن العلاقة الأولى أقوى من حيث الدرجة وذات دلالة إحصائية مقارنة بالعلاقة الثانية .

تشير نتائج الاختبار (Z) إلى وجود فروق معنوية بين معاملي ارتباط مجموعتي المتغير المعدل والمتمثل في الدعم التنظيمي المنرك .

ومن خلال النتائج السابقة المتحصل عليها من تحليل الانحدار الهرمي للمتغيرات المعدلة والتحليل الفرعي للمجموعات يتأكد قبول قبول صحة الفرض السادس للدراسة .

(٨) مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها :

تناول هذه الجزئية عرضاً لمناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة بشأن العلاقات المتضمنة بالفروض التي بنيت عليها الدراسة ، وذلك وفقاً لما يلي :

١/٨ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الأول .

ينص الفرض الأول على أنه "توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه نحو المشرفين" وقد أسفرت نتائج تحليل الانحدار البسيط عن وجود علاقة ترابط معنوية موجبة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه نحو المشرفين ، حيث يفسر الإشراف المسيء ما قيمته (٢٦.٧%) من التباينات في السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين ببيئة العمل . وتتفق النتائج السابقة مع ما توصلت إليه دراسة (Baron & Neuman 1996) والتي أشارت إلى أن معظم أفراد العينة الخاضعة للدراسة قد أظهروا العدوانية تجاه المشرفين ، كما أنهم وصفوا ذلك السلوك بالسلوك المبرر كرد فعل طبيعي للإساءة الصادرة من المشرفين تجاههم ، كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة (Hershcovis, et al., 2007) والتي أظهرت أن التعامل غير العادل من قبل المشرفين يعد منشئاً قوياً للعدوانية التي تستهدفهم.

ويمكن تفسير العلاقة الموجبة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه نحو المشرفين في إطار أدبيات العدوانية في مكان العمل والاستجابات المترتبة عليها (Skarlicki & Folger, 2004; Aquino & Douglas, 2003; Skarlicki & Folger, 1997; Skarlicki, Folger & tesluk, 1999) والأفعال الناتجة عن انتهاكها (Beugre, 2005; Folger & Baron, 1996; Liang, Lian, Brown, Ferris, Liang, Keeping & Morrison, 2014) إذ تبين أدبيات العدوانية أن الإشراف المسيء يعد عدوانية سافرة من قبل المشرفين واقعة على العاملين، والتي تقابل بعدوانية من قبل هؤلاء الضحايا توجه إلى مصدر الإساءة. وتوضح أدبيات العدالة أن الإشراف المسيء يمثل تجسيدا لعدم التعامل العادل والذي يستحث الشعور بالغضب والانتقام من مصدر التعامل غير العادل.

وتقدم هذه النتيجة دعماً لما توصلت إليه الدراسات السابقة المحدودة التي تناولت العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجه إلى المشرفين (Tepper et al., 2008; Thau et al., 2008; Inness et al., 2005)

٢/٨ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الثاني .

ينص الفرض الثاني على أنه : " توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية" وقد أسفرت نتائج تحليل الانحدار البسيط عن وجود علاقة ترابط معنوية موجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية ، حيث يفسر الإشراف المسيئ ما قيمته (٣٠%) من التباينات في السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو الزملاء ببيئة العمل أو ما يطلق عليها الانحراف في العلاقات الشخصية ، وتتفق النتائج السابقة مع ما توصلت إليه دراسة (Mitchell & Ambrose, 2007) والتي توصلت إلى أن السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو الزملاء أو ما يعرف بالانحراف في العلاقات الشخصية قد تكون أحد الاستجابات المحتملة للإشراف المسيئ .

ويمكن تفسير العلاقة الموجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية استرشاداً بأدبيات تحول وانتقال العدوانية Displaced aggression (أو العدوانية المزاحة إذا جازت التسمية) (Inness et al., 2008; Beugre, 2005) إذ تشير أدبيات العدوانية المزاحة أنه في بعض الحالات، يقدم العاملون المساء إليهم بإعادة وتوجيهه وصب عدوانيتهم من الطرف مواقع الضرر (مصدر الإساءة) إلى أطراف أخرى برينة أقل نفوذاً وخطراً وقلقاً وأكثر اتاحة مثل الزملاء في حالتنا هذه (قد تشمل الأسرة والأصدقاء أيضاً خارج العمل).

٣/٨ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الثالث .

ينص الفرض الثالث على أنه : " توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف التنظيمي" وقد أسفرت نتائج تحليل الانحدار البسيط عن وجود علاقة ترابط معنوية موجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف التنظيمي (الموجه نحو المنظمة) ، حيث أن الإشراف المسيئ يفسر حوالي (١٩.٦%) من التباين في السلوك الانحرافي الموجه نحو المنظمة ، وتتفق النتيجة السابقة مع ما توصلت إليه دراسة Mitchell & Ambrose (2007) ، والتي توصلت إلى أن السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المنظمة أو ما يعرف بالانحراف التنظيمي قد تكون أحد الاستجابات المحتملة للإشراف المسيئ الواقع على البعض .

ويمكن تفسير العلاقة الموجبة بين الإشراف المسيئ والانحراف في العلاقات الشخصية في إطار نظرية العدوانية المزاحة وأدبيات العدالة (Beugre, 2005; Skarlicki & Folger, 2004) إذ تبين أدبيات لعدوانية المزاحة أن المنظمة تعد من بين الأطراف البريلة الثالثة التي قد تكون في مرمى صب وتوجيه الإساءة ، لأنها كما سبق القول أقل خطراً وأكثر اتاحة. وتشير أيضاً أدبيات العدالة أن العاملين يحملون المنظمة المسؤولية عن تواجد المشرفين المسؤولين بها، ومن ثم يردون تلك الإساءة من المشرفين في صورة موجهة نحو المنظمة.

وتقدم هذه النتيجة دعماً للدراسات السابقة القليلة نسبياً والتي تصدت لعلاقة الإشراف المسيئ بالانحراف

التنظيمي (Inness et al., 2005; Thau et al., 2008)

٤/٨ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الرابع .

ينص الفرض الرابع على أنه " تعدل معتقدات رد التعامل السالب العلاقة بين الإشراف المسمى والانحراف الموجه نحو المشرفين ، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يظهر الأفراد المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب مقارنة بإظهارهم المستوى المنخفض منه ، وقد أسفر تحليل الانحدار المتعدد التدريجي عن أن متغير التفاعل بين الإشراف المسمى ومعتقدات رد التعامل السالب يعد أهم متغير مفسر للتباين الحادث في السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين ، حيث يفسر بمفرده حوالي (٢٧.٧%) من التباين في هذه السلوكيات ، يلي ذلك متغير معتقدات رد التعامل السالب كمتغير منفرد مفسراً حوالي (٢.٣%) من التباين في السلوكيات الانحرافية الموجهة نحو المشرفين، وبذلك فإن المتغيرين معا يفسران معا حوالي (٣٠.٣٠%) من التباين في هذه السلوكيات .

وتتفق النتائج السابقة مع نتائج عدد من الدراسات السابقة في هذا الشأن كدراسة (Gouldner 1960) ودراسة (Cropanzano & Mitchell 2005) وهي الدراسات التي أشارت إلى أن الأفراد الذين يؤيدون قاعدة رد التعامل السالب - وهي القاعدة التي يكون في ظلها التعامل غير الإيجابي محفزاً للسلوكيات الموقعة للضرر- عندما يساء إليهم فإتيهم لا يجدون غضاضة في الانتقام ممن أقدم على هذه الإساءة .

ويمكن تفسير الدور المعدل لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسمى والانحراف الموجه إلى المشرفين في ضوء السمات المميزة لمعتقدات رد التعامل السالب كمتغير فردي فإتيهم (Cropanzano & Mitchell, 2005; Gouldner, 1960; Eisenberger et al., 2004)

فالعاملين الذين يحملون المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب يؤيدون بقوة رد الضرر بالضرر، والإيذاء بمثله. ومن ثم فهم أكثر احتمالاً للانتقام من المشرفين المسؤولين (Eisenberger et al., 2004) وعندما يصادف هؤلاء العاملون حالات وأمثلة وصور لإساءات المشرفين فإتيهم لا يقبلون بغير النيل من مصدر تلك الإساءة بديلاً، ولا تجد فكرة السماح والمغفرة لديهم سبيلاً.

وعلى الجانب الآخر، فإن العاملون الذين يحملون المستوى المنخفض من معتقدات رد التعامل السالب لا يقفون في صف رد الإساءة بمثله أو كما يطلق عليها Tit for Tat أو واحدة بمثله إذا جازت التسمية (e.g. Exline, Worthington, Hill & McCullough, 2003; Stone, 2002; Palanski, 2012; Riek & Mania, 2012; Guchait, Lanza- Abbott, Madera & Dawson, 2016) بل يقابلون السيئة بالحسنة، ولا ينساقون وراء الانتقام (Perugini, Gallucci, Presaghi & Ercolani, 2003). وعندما يصادف هؤلاء العاملون حالات وأمثلة وصور لإساءات المشرفين، فإتيهم ينزعون نحو الصلح والمغفرة وترك رد الإساءة.

٥/٨ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الخامس .

ينص الفرض الخامس على أنه " يعدل دعم الزملاء المدرك العلاقة بين الإشراف المسمى والانحراف في العلاقات الشخصية، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من دعم الزملاء

مقارنة بالمستوى المرتفع منه " وقد أسفر تحليل الانحدار المتعدد التدريجي عن خروج متغير التفاعل عن دائرة التفسير المحتمل للسلوكيات الانحرافية الموجهة نحو الزملاء (الانحراف في العلاقات الشخصية)، وبالتالي عدم ثبوت صحة هذا الفرض، وتختلف هذه النتيجة مع ما ورد بمعيار المبادلة Norm of reciprocity والذي قدمه Eisenberger et al., (1986) ووفقاً لهذا المعيار فإن الأفراد يبادرون برد التعامل الطيب بالمثل، وتبين الدراسات التي تصدت للعلاقة بين دعم الزملاء المدرك وسلوكيات المواطنة التي تستهدف إفادة هؤلاء الزملاء وجود علاقة ترابط جوهرية موجبة بينهما (Ladd & Henry, 2000). وكما سبق الذكر فإنه عند تعذر إيقاع الضرر بالمشرفين لعدم توازن القوى فإن نزوع العاملين إلى المشاركة في الانحراف في العلاقات الشخصية يكون مبرراً في ضوء نظرية الانتقام غير المباشر أو تحول وانتقال العدوانية (Baron, 1997)، ويمكن تفسير النتيجة السابقة بأن العاملين قد يتلقون الدعم من بعض الزملاء، ويحدث نتيجة لذلك إدراك دعم الزملاء وذلك على الرغم من وجود زملاء آخرين لم يظهروا دعماً أو حتى استنكاراً لتعامل المشرفين المسؤولين تجاههم، فتظل هذه النوعية من الزملاء في مرمى السلوكيات الانتقامية الصادرة عن ضحايا الإشراف المسيء.

٦/٨ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض السادس .

ينص الفرض السادس على أنه " يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف التنظيمي، حيث تكون هذه العلاقة أقوى عندما يدرك العاملون المستوى المنخفض من الدعم التنظيمي مقارنة بالمستوى المرتفع منه"

وقد أثبتت نتائج اختبار هذا الفرض الدور المعدل للدعم التنظيمي لعلاقة الإشراف المسيء بالانحراف التنظيمي، ويمكن تفسير هذا الدور في إطار علاقة التبادل الاجتماعي ومعيار رد التعامل الإيجابي؛ (Blau, 1964; Eisenberger et al., 1986) إذ يتكون لدى العاملين الذين يدركون المستوى المرتفع من الدعم التنظيمي الاعتقاد المبرهن والمثبت للالتزام المنظمة قبلهم بفعل اهتمامها برفاهيتهم وتأمينها لمساهماتهم وتقديرها لقيمهم ورضائهم. ويمهد مثل هذا الاعتقاد الطريق لتفعيل معيار رد التعامل الطيب الذي تلقوه من المنظمة بالطرق التي تحقق صالحها والممثلة في التبنى الطوعي لسلوكيات المواطنة التنظيمية والتولي أو التخلي عن كافة صور وأشكال سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية والتي تستهدف المنظمة والتي ترادف في المعنى قصداً الانحراف التنظيمي (Rhoades & Eisenberger, 2002 ; Baran , Shanock & Miller, 2012)

وعندما يتعرض العاملون الذين يدركون المستوى المرتفع من الدعم التنظيمي لحالات أو صور من الإشراف المسيء، فإنهم يقاومون الرغبة في الانتقام Retaliation من المنظمة على الرغم من توافر الباعث على هذا الفعل والممثل في الإشراف المسيء واستمراره، لأن تلك الفئة من العاملين تعتبر الانحراف التنظيمي تجزئاً لعلاقة التبادل الاجتماعي الإيجابية القائمة بينهم وبين المنظمة من ناحية، كما أن الإدماج والاندماج في الانحراف التنظيمي قد يحول بينهم وبين استمرارية تلقيهم التعامل الإيجابي والطيب من المنظمة من ناحية أخرى يدركون أيضاً أن المشرفين مصدر الإساءة لا يمثلون إلا انفسهم.

وفي المقابل، فإن العاملين الذين يدركون المستوى المنخفض من الدعم التنظيمي، تتشكل وتتبلور لديهم القناعة بأن المنظمة غير مبالية بهم وغير ملتزمة نحوهم لعدم تقديرها لإسهاماتهم ورضائهم وقيمتهم وترك رفاهيتهم، ويعد ذلك في حد ذاته إساءة بالغة صادرة من المنظمة المنتسبين إليها وواقعة يقيناً لا توهماً عليهم (Eisenberger et al., 1986) ومن ثم فإنهم يبادلون تلك الإساءة بالمثل والمثلة في الإقدام على السلوكيات الاتحرافية الموجهة نحو التنظيم.

وعندما يتعرض العاملون الذين يدركون المستوى المنخفض من الدعم التنظيمي لأزمات وأحوالات وصور للإشراف المسيئ، فإنهم وتحت وطأة وقسوة هذا التعرض يترسخ الاعتقاد المتبلور لديهم سلباً بعدم اهتمام المنظمة بهم ورعايتها لهم، ومن ثم، فإنهم قد لا يجدون بداخلهم وازع من التزام أو رادع من مسؤولية يحد من الإقدام على الاتحراف التنظيمي، بل قد تتوافر لديهم فوائض من الرغبة في النيل من المنظمة وإيقاع الضرر بها. ويتلق هذا مع التفسيرات التي تطرحها أدبيات العدالة والعدوانية المتاحة، وتسير معها جنباً إلى جنب وتكتف بكتف (Inness et al., 2008; Beurge, 2009).

(٩) دلالات الدراسة ومضامينها:

تحمل النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية مجموعة من الدلالات والمضامين النظرية والعملية والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

١/٩: الدلالات النظرية:

١- دللت نتائج الدراسة وبشكل كبير على وجود علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإشراف المسيئ والاتحراف في مكان العمل بأنواعه المختلفة (الاتحراف الموجه للمشرفين والاتحراف التنظيمي والاتحراف في العلاقات الشخصية). ومن ثم يعد الإشراف المسيئ أحد المصادر الأساسية للاتحراف في مكان العمل. وتعد هذه النتيجة تأكيداً للأطر النظرية المفسرة للعلاقة بين الإشراف المسيئ والاتحراف في مكان العمل (Eg; Ashforth, 1997; Robinson & Bennett, 1995; Skarlicki & folger, 2004; Reynolds, 2009) وتدعيماً لنتائج الدراسات السابقة التي تعرضت للعلاقة بين المتغيرين (e.g. Tepper et al., 2008; Inness et al., 2005; Thau et al., 2008)

٢- دللت نتائج الدراسة وبشكل قوى على الدور المعدل لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسيئ والاتحراف الموجه إلى المشرفين حيث يقوى المستوى المرتفع من معتقدات رد التعامل السالب العلاقة بين الإشراف المسيئ والاتحراف الموجه إلى المشرفين بالمقارنة بالمستوى المنخفض. وتقدم هذه النتيجة الدعم لما توصلت إليه دراسة (Mitchall & Ambrose, 2007).

٣- دللت نتائج الدراسة وبشكل ملحوظ على الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف المسيئ والاتحراف التنظيمي حيث يقلل المستوى المرتفع من إدراك الدعم التنظيمي من العلاقة بين المتغيرين بالمقارنة بالمستوى المنخفض. وتعد هذه النتيجة إضافة متواضعة للأدبيات التي تناولت

المتغيرات المعدلة للعلاقة بين الإشراف المسيء والمترتبات السلوكية الناتجة عنه (eg;Tepper et al., 2008; Thau et al., 2008).

٤- لم تثبت نتائج الدراسة الدور المعدل لدعم الزملاء المدرك في العلاقة بين الإشراف المسيء والاحتراف في العلاقات الشخصية ، وتعد هذه النتيجة أيضاً بمثابة إضافة متواضعة للأدبيات التي تناولت المتغيرات المعدلة للعلاقة بين الإشراف المسيء والمترتبات السلوكية الناتجة (eg; Tepper et al., 2008; Thau et al., 2008; Ahmed, & Muchiri, 2014; Mcallister, Makey& perrew, 2017) ، حيث إن الزملاء أنفسهم ينقسمون فيما بينهم حول إظهار أو عدم إظهار التعاطف مع ضحايا الإشراف المسيء ، وبالتالي فإن كانت الغالبية العظمى من الزملاء يقدمون الدعم لزملائهم ضحايا الإشراف ، فإن الآخرين ممن لا يقدمون الدعم أو يظهرون مجرد التعاطف سيظلون في مرمى الاحتراف الصادر عن ضحايا الإشراف المسيء حتى في ظل وجود دعم من الزملاء الآخرين. وهو الأمر الذي يتطلب مزيداً من الدراسة والبحث .

٢/٩ : الدلالات التطبيقية :

١- أكدت نتائج الدراسة علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإشراف المسيء والاحتراف في مكان العمل بأنواعه المختلفة، حيث تبين أن الإشراف المسيء فسر جانباً من التباين في الاحتراف الموجه للمشرفين، ومن التباين في الاحتراف التنظيمي، ومن التباين في الاحتراف في العلاقات الشخصية. ويدل ذلك على تأثير الاحتراف في مكان العمل الصادر من العاملين بالإشراف المسيء الواقع عليهم من المشرفين. وفي ذلك دلالة تطبيقية مهمة للجهود التنظيمية الرامية للحد من الاحتراف في مكان العمل، حيث يجب على المسؤولين في المنظمات محل الدراسة العمل على إزالة أو على الأقل إضعاف سطوة الإشراف حتى لا تنتقل عداوة للغير فيفسد الجميع (Hartel & Panipucci, 2007) ويكون ذلك من خلال العمل في مسارين متكاملين، المسار الأول وقائي ويتمثل في التدريب والاختيار والتعيين، والثاني علاجي يتمثل في التعزيز واتباع استراتيجية عقاب فاعلة تراعى سرعة توقيع العقاب والاتساق في التطبيق إلى غيرها من القواعد الحاكمة لفعالية العقوبة.

٢- رصدت الدراسة الحالية الدور المعدل لمعتقدات رد التعامل السالب في العلاقة بين الإشراف المسيء والاحتراف الموجه إلى المشرفين، حيث تبين أن معتقدات رد التعامل السالب تزيد من علاقة الإشراف المسيء بالاحتراف الموجه للمشرفين، وفي ذلك دلالة مهمة للجهود التنظيمية الرامية لإيجاد الظروف المقيدة للاحتراف الموجه للمشرفين ، حيث يجب على المسؤولين في المنظمات محل الدراسة اكتشاف واستبعاد المتقدمين لشغل الوظائف والذين يظهرون مستوى مرتفع من معتقدات رد التعامل السالب وذلك من خلال الاختبارات النفسية التي تجرى قبل الالتحاق بالعمل.

٣- رصدت الدراسة الحالية الدور المعدل لدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الإشراف المسيء والاحتراف التنظيمي، حيث تبين أن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من علاقة الإشراف المسيء بالاحتراف التنظيمي.

وفي ذلك دلالة مهمة للجهود التنظيمية الرامية لإيجاد الظروف المفيدة للانحراف التنظيمي، حيث يجب على المسؤولين في المنظمات محل الدراسة تنمية وتحسين مستوى إدراك العاملين للدعم التنظيمي باعتباره أحد تلك الظروف المفيدة من خلال مراعاة عدالة التعامل، والدعم الإشرافي والتدريب وتطوير العاملين والوفاء بالتعهد النفسي إلى غيرها من العوامل المسببة لإدراك الدعم التنظيمي والتي خلصت إليها الدراسات السابقة (e.g. Rhoades & Eisenberger, 2002; Baran et al., 2012).

ويمكن أيضاً لهؤلاء المسؤولين اتخاذ خطوات أكثر عمقاً وتبصراً وهي الخطوات التي تتمثل في العمل الجاد والمخلص نحو بناء وترسيخ مناخ التسامح والمغفرة Forgiveness Climate من خلال نشر القيم الأخلاقية والروحية التي تدفع أو تحض وتشجع على هذا الجانب المتسامي في التعامل والذي يحقق بدوره منافع مشتركة بين المنظمة والعاملين كما دلت عليه الأدبيات الحديثة في هذا الصدد (e.g. Stone, 2002; Palanski, 2012; Riek & Mania, 2012; Guchait et al., 2016).

(١٠) آفاق البحث المستقبلية:

في ضوء مناقشة نتائج الدراسة ودلالاتها وحدودها، يمكن القول بأن هناك عدداً من النقاط البحثية التي تصلح لأن تكون نواة لدراسات لاحقة يعرضها الباحثان على النحو التالي:

- ١- وحظ من نتائج الدراسة تواجد الإشراف المسيء بدرجة أو بأخرى ، حيث سجل الوسط الحسابي له قيمة بلغت (٢.٥٥٦)، وهي وإن كانت تقل عن منتصف المقياس بقليل فهي تعد في حد ذاتها مؤشراً دالاً على وجود الانحراف ، ومن ثم فإن محاولة توصيف هذه الظاهرة والبحث في محدداتها، خاصة بعد التثبت من مردوداتها السالبة يعد أمراً يستحق المزيد من الدراسة، وذلك في ضوء الأهمية المتزايدة لموضوع الإشراف المسيء (Tepper et al., 2006; Tepper, et al., 2008).
- ٢- تبين من نتائج الدراسة تدني مستوى إدراك العاملين للدعم التنظيمي، حيث سجل الوسط الحسابي له قيمة بلغت (٢.٣٦٦) وهي تقل عن منتصف المقياس. ومن ثم فإن محاولة البحث عن الأسباب المؤدية لمثل هذه النتيجة يعد أمراً جديراً بالدراسة خاصة بعد التثبت من المردودات الإيجابية الناتجة عن إدراك الدعم التنظيمي (e.g. Rhoades & Eisenberger, 2002).
- ٣- وحظ من نتائج الدراسة تدني مستوى إدراك العاملين لدعم الزملاء ، حيث سجل الوسط الحسابي له قيمة بلغت (٢.٢٤٧) وهي تقل عن منتصف المقياس المستخدم . وهو ما يعد أمراً مهماً يستحق الدراسة خاصة بعد التأكد من الآثار الإيجابية الناتجة عن إدراك دعم الزملاء (e.g. Ladd & Henry, 2000).
- ٤- إذا كان الدعم التنظيمي المدرك يعدل العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف التنظيمي، ومعتقدات رد التعامل السالب تعطل العلاقة بين الإشراف المسيء والانحراف الموجبة نحو المشرفين، فإنه قد يبدو من المفيد إدخال متغيرات معدلة أخرى لعلاقة الإشراف المسيء بالأشكال المختلفة للانحراف في مكان العمل مثل الحساسية للعدالة Equity Sensitivity والصلابة النفسية Psychological Hardness ومركز

الرقابة أو التحكم لدى الفرد Locus of Control ، وكذلك خرق العقد النفسى Psychological Contract Breach وعادلة التعامل Interactional Justice والتهكومية التنظيمية Organizational Cynicisim كمثيرات تنظيمية ذات طبيعة سياقية .

٥- وقد يكون من المفيد إجراء دراسات أخرى تقوم بإعادة اختبار فروض الدراسة الحالية فى المنظمات الخدمية، حتى يمكن مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج مثل هذه الدراسات وتحديد مدى التشابه والاختلاف فى النتائج التى يتم التوصل إليها.

٦- تُصدت الدراسة الحالية للجانب المظلم والهدام فى الحياة التنظيمية والممثل فى الإشراف المسبى ومترتباته السلوكية المحددة فى الانحراف فى مكان العمل، وذلك بهدف تسليط الضوء عليه والعمل على إزالته أو على الأقل التقليل من وطئه. ويمكن للدراسات اللاحقة تناولت الجانب المشرق Bright Side فى تلك الحياة، ويمكن فى هذا السياق التصدى للأنماط القيادية الأكثر تحضراً ورقياً مثل القيادة الصادقة (Mansor, 2010; Bordie, 2015) Authentic Leadership (eg; Roux, 2010;)، والقيادة الروحية (Mansor, 2010) (e.g. Servant Leadership الخادمة، Ismail, Spiritual Leadership Meng, 2016) (e.g. Harwiki, 2016) مترتباتها الإيجابية الاتجاهية أو السلوكية.

٧- إلحاقاً بالنهيد السابق، وحتى تكون نتائج تلك الدراسات أوقع، قد يبدو من المفيد فحص الدور المعدل للأصناف الأكثر حداثة للذكاءات فى مكان العمل وذلك فى علاقة الأنماط القيادية السالف ذكرها والمترتبات السلوكية والاتجاهية. وهنا يمكن طرح النكاء الروحى (e.g. Spiritual Intelligence Moral Intelligence DrakuLevski& Taneva- Vesho- Ska, 2014) وكذلك الذكاء الأخلاقى (e.g. Mottaghi, Janani, Rohani& Mottaghi, 2014).

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- العبد، عاطف عدلي ، وعزمي، ذكي أحمد ، الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام ، القاهرة ، دار الفكر العربي .
- جاب الله رفعت (١٩٩٣) ، تأثير قيم العمل الإسلامية ومركز لتحكم وقوة الحاجة للنمو وربط المكافآت بالأداء وضيوف الوقت والأداء على العلاقة بين رضا وأداء العاملين، المجلة العلمية ، جامعة قطر ، كلية الإدارة والاقتصاد ، العدد الرابع ، ١٤٥ : ١٨٧ .
- حسنين، أسامة أحمد. (٢٠١١). تحليل العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج ، كلية التجارة، المجلد الخامس والعشرون، العدد الأول ٣ : ٥١ .
- حسنين، أسامة أحمد، وإبراهيم، عبد الناصر طه (٢٠١٤) تحليل العلاقة بين الإشراف المسيء وعدم التحضر في مكان العمل واختبار الدور المعدل لتقدير الذات المؤسس في المنظمة في هذه العلاقة- دراسة ميدانية. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج ، المجلد الثامن والعشرون، العدد الأول، ٥٣ - ٩٦ .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1 **Abdghani, N. & Hussin, T. (2009) Antecedents of Perceived Organizational Support. Canadian, Journal of Social Sciences, 5(6) 121-130.**
- 2 **Ahmed, E., & Muchiri, M. (2014). Linking Abusive Supervision to Employees Ocb's and Turnover Intentions: The Role of a Psychological Contract Breach and Perceived Organizational Support Contemporary Management Research, 10(2): 147- 163.**
- 3 **Ahmed, M. (2017). Effect of Abusive Supervision on Employee's Pro-Social Behaviors, International journal of Immouative Knowledge Concepts. 5 (11): 211- 230.**
- 4 **Alexander, K. (2011). Abusive Supervision as a Predictor of Deviance and Health Outcomes: The exacerbating Role of Narcissism and Social Support. Ph.D Thesis. Bowling green state university.**

- 5 Allred, K.G. (1999). Anger and Relaxation: Toward and Understanding of Impassioned Conflict in Organizations. In R.J. Lewicki, R.J. Bies & B.H. Sheppard (Eds.) *Research on Negotiation in Organizations* (Vol. 7: 27- 58). Greenwich. Ct: JAI press.
- 6 Aquino, K., & Douglas, S. (2003). Identity Threat and Antisocial Behavior in Organizations: The Moderating Effects of Individual Differences. Aggressive Modeling, and the Hierarchical Status. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90: 195- 208.
- 7 Arsang- Jang, S., Khoramirad, A., Pourmarzi, D., & Raisi, M. (2017). Relationship between Spiritual Intelligence and Ethical Elecision Making in Iranian Nurses. *Journal of Humanistic Psychology*, 55(5): 1- 12.
- 8 Aryee, S. Chen, Z.X., Sun, L., & Debrah, A. (2007). Antecedents and Outcomes of Abusive Supervision: Test of a Trickle- Down Model. *Journal of Applied Psychology*, 92 (1): 91- 201.
- 9 Ashforth, B. (1997). Petty Tyrant in Organizations, a Preliminary Examination of Antecedent and Conset Uences. *Candian Journal of Administrative Sciences*, 14: 126- 140.
- 10 Averill, J.R. (1982). *Anger and Aggression: An Essay on Emotion*. U.Y: Springer. Verlage.
- 11 Avey, J. B., Wu, K., & Holley, E. (2015). The Influence of Abusive Supervision and Job Embeddedness on Citizenship and Deviance. *Journal of Business Ethics*, 199: 721- 731.
- 12 Baron, R. A., & Uneuman, J. H. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161- 173.
- 13 Baran, B. E., Shanock, L. R., & Miller, L. (2012). Advancing Organizational Support Theory into the Twenty-First Century World of Work. *Journal of Business and Psychology*, 27, 123-147. doi:10.1007/s10869-011-9236-3
- 14 Baron, R. (1997) *Bar-On Emotional Quotient Inventory: User's Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- 15 Baron, R.A. (1971). Magnitude of Vuctims' Pain; Cues and Level of Prior Anger Arousal as Determinants of Audult Aggression Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17; 236- 243.
- 16 Bennett, J., tepper, B., Simon, L., & park, H. M. (2017). Abeusive Supervision. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4: 123- 152.

- 17 Bennett, R. & Robinson, S.L. (2003). *The Past, Present, and Future of Workplace Deviance Research*. In J. Greenberg (Eds.), *Organizational Behavior. The State of Science 2en Ed.*. Mohwah. New Jersey; Lawrence Erlbaum Associates, inc. pp; 247- 281.
- 18 Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
- 19 Berry, C. M., Ones, D.S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal Deviance, Organizational Deviance and Their Common Correlates. A Review and Meta- Analysis. *Journal of Applied psychology*, 92, 410- 424.
- 20 Beugre (2005) Reacting Aggressively to Injustice at Work: A Cognitive Stage Model, *Journal of Business and Psychology* 20(2):291-301.
- 21 Bies, R.J., & Tripp, L.M. (1998a). *The Many Faces of Revenge: The Good, the Bad and the Ugly*. In R.W. Griffin, A. oAleary, Kelly& J.Collins (Eds.). *DysFunctional Behavior in Organizations*, (pp: 49-68). Greenwich. Ct: JAI Press.
- 22 Bies, R.J., & tripp, T.M. (1996). *Beyond Elistrust: Getting Even and the Need for Revenge*. In R.M. Kramer & T.R. Tyler (Eds.) *Trust in Organizations* (pp: 246- 260). Thousand oak, CA; Sage.
- 23 Bies, R.J., Tripp, T.M. & Kramer, R.M. (1997). *At. The Breaking Point: Cognitive and Social dynamics of Revenge in Orgamiaztions*. In R.A. Giacalone& J.Creenberg (Eds.). *Antisocial Behavior in Organizations* (pp: 18- 36). Thaux and oak, CA: Sage.
- 24 Bin- Fakhhar, F. (2014). Impact of Abusive Supervision on Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Job Tension, Emotional Exhaustion and Turnover Intention. *Journal of Business and Management*. 16 (2): 70- 74.
- 25 Blau, P. M. 1964. *Exchange and Power in Social life*. New York: John Wiley.
- 26 Bordie, I. (2015). The Influence of Authentic Leadership on Employees Analyzed Through Self. Determination Theory. *Ms Thesis. University of Algarve*.
- 27 Burge, J. (2009). *Coping Frequency, Coping Effectiveness, and Personality Factors in University Students*. *Unpublished Honours Thesis, University of Canberra, Australia*).
- 28 Burton, J.P., & Hóobler, J.M. (2011). Aggressive Reactions to Abusive Supervision. The Role of Interactional Justice and Narcissism. *Personality and Social Psychology*, 52: 389- 398.
- 29 Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & whitten, D. (2012). Abusive Supervision and Work Family Conflict: The Path through Emotional Labor and Burnout. *The Leacership Quarterly*, 23: 849- 859.

- 30 Chraim, A. (2016). **The Impact of Servant Leadership Behaviors on Trust and Organizational Citizenship Behavior.** *Ms Thesis. Concordia University.*
- 31 Cropanzano, R., & Mitchell, .M.S. (2005) **Social Exchange Theory an Interdisciplinary Review.** *Journal of Management, 31; 874-950.*
- 32 Dollard, J., Doob, L, W., Miller, E., Mowerer, o. H., & scars, R.R. (1939). **Frustrations and Aggression.** New haven, ct: Uale University Press.
- 33 Drakulevski, L., & Taneva- Veshoska, A. (2014). **The Influence of Spiritual Intelligence on Ethical Behavior in Macedonian organization-Refereed Proceedings of the Business Systems Laboratory: 2nd International Symposium "Systems Thinking for Sustainable Economy Aduancements in Economic and Managerial Theory and Practice".** Universitas Mercatorum, Rome, I taly.
- 34 Duniewicz, K. (2015). **Don't Get Mad, Get Even: How Employees Abused by Their Supervisor Retaliate Against the Organization and Undermine Their Spouses.** *PhD Thesis. Floride International University.*
- 35 Eisenberger, R., Lynch, p., & Asclage, J. (2004) **Who take the Most Revenge? Individual Differences in Negative Reciprocity Norm Endorsement.** *Personality and Social Psychology Bulletin, 30 (6): 787- 799.*
- 36 Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). **Reciprocation of Perceived Organizational Support.** *Journal of Applied Psychology, 86, 42-51.*
- 37 Eisenberger, R., Fasola, P. Davis. La maestro, V. (1990). **Perceived organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation.** *Journal of Applied Psychology, 75: 51- 59.*
- 38 Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). **Does Pay for Performance Increase or Decrease Perceived Self-Determination and Intrinsic Motivation?** *Journal of Personality and Social Psychology, 77: 1026-1040.*
- 39 Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D. (19^٨6). **Perceived Organizational Support.** *Journal of Applied Psychology, 71: 500- 507.*
- 40 Exline, J. J., Worthington, E.L., Hill, P., & Mc Cullough, M. E. (2003). **Forgiveness and Justice: Oresearch Agenda for Social and Personality Psychology, 7 (4): 337- 346.**

- 41 Fakar, F. B. (2014). The Impact of Abusive Supervision on Organizational Citizenship Behavior. Medicating Role of Job Tension, Emotional Exhaustion and Turnover Intention. *Journal of Business and Management*, 16 (2): 70- 74.
- 42 Ferris, D. L., Sprnce, J. K., Brown, D. J., & Heller, D. (2012). Interpersonal Injustice and Workplace Deviance: The Role of Esteem Threat. *Journal of Management*, 38 (6): 1788- 1811.
- 43 Folger, R. & Baron, R.A. (1996). *Violence and Hostility at Work: A Model of Reactions to Perceived Injustice*. In G.R. vanden Bos & E.Q. Bulato (Eds.). *Violence on the Job: Indetifying Risks and Developing Solutions* (pp: 21- 85). Washington DC: American psychological Association.
- 44 Gollwitzer, M., & Denzler, M. (2009). What Makes Revenge Swcct: Seeing the Offender Suffer of Delivering a Message? *Journal of Experimental Social psychology*, 45: 840- 844.
- 45 Gouldner, A, (1960). The norm of reciprocity. AM. *Erican sociological review*, 25; 161- 178.
- 46 Guchait, P., Lanza- Abbott, A., Madera, J., M., & Dawson, M. (2016). Should Organizations be Forgiving or Unforgiving? A Two- Study Replication of How Forgiveness Climate in Hospitality Organizations Drives Employee Attitudes and Behavior, *Cornell hospitality Quarterly*, 57 (4): 379- 395.
- 47 Hamid, R. A., Juhdi, N.H., Ismail, D., & Abdullah, N.A. (2016). Abusive Supervision and Workplace Deviance as Moderated by Spiritual Intelligence: An Emprical Study of Selangor Employees. *Malaysian, Journal of Society and Space*, 12 (2): 141- 202.
- 48 Hartel, C. E., & Panipucci, D. (2207). How Bad Apples Spoil the Bunch: Faultlines, Emotional Levers, and Exclusion in the Workplace. *Research on Emotion in Organizations*, 3: 287- 316.
- 49 Harwiki, w. (2016). The Impact of Servant Leadership on Organizational Culture, Organizatioanl Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Performance in Women Cooperatives. *Social and Behavioral Sciences*, 219: 283- 290.
- 50 Hershcovis, S, M., Turner, N.Barling, J., Arnold, K.A., Duprc, K. E., Iness (2007). Predicting Workplace Aggression; a Meta- Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 2, 226- 238.
- 51 HoobIer, J.M. (2002). *Abusive Superuision in the Workplace: A Restorative Justice Perspective*. Ph. D Thesis University of lexinton, Kentucky.

- 52 Hutchinson, D.M. (2015). Employee Retaliation against Abusive Supervision: Testing the Distinction between Overt and Covert Retaliation. *MA thesis. The University of South Florida.*
- 53 Inness, M., Barling, J., & Turner, N. (2005). Understanding Supervisor-Targeted Aggression: a Within- Person, between- Jobs Design. *Journal of Applied Psychology, 90: 731- 739.*
- 54 Jones, J. C. (2014). Aggression, Incivility, Forgiveness, and Deviant Behavior *MA Thesis, East Carolina University.*
- 55 Jones, J. W. (1981). Attitudinal Correlates of Employee Theft of Drugs and Hospital Supplies among Nursing Personnel. *Journal of Nursing Research, 30: 359- 361.*
- 56 Jones, J. W. (1983). Dishonesty, Staff Burnout and Unauthorized Work Break Extensions. *Technical Report No: 1. Park Ridge. II: London house.*
- 57 Jones, J. W., & Wuebker, L. J. (1985). Pre. *Employment Screening to Control hospital Crime and Counter Productivity. Reading in Healthcare Risk Management, 274- 300.*
- 58 Kemper, S. (2016). Abusive Supervision in the Workplace: an Examination of Current Research and a Proposal for Preventive Measures. *BA Thesis. Portland State University.*
- 59 Khan, S.t., Mahmood, A., Kanwal, S., & Latif, Y. (2015) how Perceived Supervisor Supports Effects Workplace Deviance, Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 4(3): 940. 967 N- 800*
- 60 Krejcie & Morgan (1970) "Determining Sample Size for Research Activities" *Educational and Psychological Measurement, 30, pp. 607-610.*
- 61 Krishnan, J., & Mary, S. (2012). Perceived Organizational Support: an Overview on Its Antecedents and Consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research, 2 (4): 1- 13.*
- 62 Kurtessis, J. U., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K. A., & Adis, C.S. (in press) Perceived Organizational Support: A meta- Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management.*
- 63 Ladd, D., & Henry, R. A. (2000). Helping Coworkers and Helping the Organization: The Role of Support Perceptions, Exchange Ideology, and Conscientiousness. *Journal of Applied Social Psychology, 30, 2028- 2049.*
- 64 Levinson, H. (1965). Reciprocation: The Relationship between Man and Organization. *Administration Science Quarterly, 370- 390.*

- 65 Li, X., Qian, J., Han, Z.R., & Jin, Z. (2016). Coping with Abusive Supervision: The neutralizing Effects of Perceived Organizational Support and Political Skill on Employee's Burnout. *Current psychology*, 35: 72- 82.
- 66 Lian, H., Brown, D.J., Ferris, D., L., Liang, L. H., Keeping, L. M., & Morrison, R. (2014a). Abusive Supervision and Retaliation: a Self-Control Framework. *A Cademy of Management Journal*, 54: 115- 139.
- 67 Lian, H., Ferris, D. L., Morrison, R., & Brown, D. J. (2016). Blame it on The Supervisor or The Subordinate? Reciprocal Relations between Abusive Supervision and Organizational Elevation, *Journal of Applied Psychology*, 99: 651- 664.
- 68 Liang, L. H. (2016). On the Causes and Consequences of Abusive Supervision, *ph D thesis. The University of Waterloo*.
- 69 Liang, L. H., Lian, H., Brown, D., Ferris, D.L., Hanig, S., & Keeping, L.M. (2016). Why are Abusive Supervisors Abusive? A Dual- System Self- Control Model. *Academy of Management Journal* 59: 1385- 1406.
- 70 Lovelock, c. (1979). An Evaluation of Effectiveness of Drop off Questionnaire. *Journal of Marketing Research*, 13: 356- 364.
- 71 Martinko, M. J., Harvey, P., Brees, J. R., & Machej, J. (2103). A Review of Abusive Supervision Research. *Journal of Organizational Behavior*, 34: 5010- 5137.
- 72 Mawritz, M. B., Mayer, D. M., Hoobler, J. M., Wayne, S. J., & Marinova, S. V. (2012), A Trickle-Down Model of Abusive Supervision. *Personnel Psychology*, 65: 325-357.
- 73 Mc Allister, C. P., Mackey, J. D. & Perrewe, P.L. (2017). The Role of Self- Regulation in the Relationship between Abusive Supervision and Job Tension. *Journal of Organizational Behavior*, 1- 14.
- 74 Melean & panks, J. (1998). The Fourth Arm of Justice the Art and Science of Revenge, *Research on Negotiation in Organizations*, 6:113-144.
- 75 Meng, Y. (2016). Spiritual Leadership at the Workplace: Perspectives and Theories (Review). *Biomedical Reports*, 5: 408- 412.
- 76 Miller, A., Unruh, L., Wharton, T., Liu, X., & Zhang, N. (2017). The Relationship between Perceived Organizational Support, Perceived Coworker Support, Debriefing and Professional Quality of Life in Florida Law Enforcement Officers. *International Journal of Police Science& Management*, 19 (3): 129- 139.
- 77 Miller, U.E. (1941). The Frustration- Aggression Hypothesis, *Psychological Review*, 48; 337- 342.

- 78 Mitchell, M.S., Ambrose, M.L. (2007). Abusive Supervision and Workplace Deviance and the Moderating Effect of Negative Reciprocity Beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 42 (4): 1159- 1168.
- 79 Mohamed, S. A., & Ali, M. (2015). The Influence of Perceived Organizational Support on Employee's Job Performance. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5 (4): 1- 6.
- 80 Mottaghi, M., Janani, H., Rohani, H., Rohani & Mottaghi. (2014). the Relationship between the Leadership Styles and Moral Intelligence. *Bulletin of Environment, Pharmacology and Life Sciences*, 3(11): 429-433.
- 81 Nanshun, J., & Xin, C. (2016). The Research on the Effects of Abusive Supervision on Counter- Productive Work Behaviors: the Moderating Effects of Emotional Intelligence. *Management Science and Engineering*, 10 (2): 81- 84.
- 82 Neuman, J.E.L, & Keashly, L. (2003). *Workplace Bullying Persistant Pattern of Workplace Aggression*. In j. Greenbery, & M.E. Roberge (Chairs), *Uital but Neglected Topics in Workplace Devience Research*. Symposium Conducted and Organizational Psychology, Orlando, fl.
- 83 Palanski, M. E. (2012). Forgiveness and Reconciliation in the Workplace: a Multi- Level Perspective and Research a Genda. *Journal of Business Ethics*, 159: 275- 287.
- 84 Perugini, M., Gallucci, M., Presaghi, F., & Ercolani, A. P. (2003). The personal norm of reciprocity. *European Journal of Personality*, 17, 251-283.
- 85 Randall, M.L., Cropanzano, R., Bormann, C.A., & Birjulin. A. (1999) Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20: 147- 167.
- 86 Reynolds, K. D. (2009). The Effects of Abusive Supeeruision and Social Support on Workplace Aggression. *MS Thesis. Depaul University*.
- 87 Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 85, 694- 714.
- 88 Riek, B., M., & Mania, E. W. (2012). The Antecedents and Consequences of Interpersonal Forgiveness: a Meta- Analytic Review. *Personal Relationship*, 19: 304: 325.
- 89 Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1997). Workplace Deviances: its Definition, its Manifestation, and its Causes. In R. J. Lewicki& R.J.Bies (Eds.). *Research on Negoliation in Organizations*, Vol. 6: 3- 27. Green Which, ET: AI Press.

- 90 Robinson, S.L., & Bennett. R.J. (1995). Atypology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38. 555- 572.
- 91 Roux, S. (2010). The Relationship between Authentic Leadership, Optimism, Self, Efficacy, and Work Engagement: an Exploratory Study. *Ms Thesis. Stellenbosch University*.
- 92 Rudolph, U., Roesch, S.C., Greitemeyer, T., & Weiner, B. (2004). A Meta- Analysis Review of Help Giving and Aggression from an Attributional Perspective: Contribution to a General Theory of Motivation. *Cognition & Emotion*, 18: 815-848.
- 93 Shoss, M.K., Eisenberger, R., Restubog, S., zagemczyk, T. (2013). Blaming the Organization for Abusive Supervision: the Roles of Perceived Organizational Support and Supervisor's Organizational Embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 48 (1): 158- 168.
- 94 Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the Work. Place: The Role Distributive, Procedural and Interactional Justice. *Journal of Applied psychology*, 82: 434- 443.
- 95 Skarlicki, D.P., Folger, R., & Tesluk, P. (1999). Personality as a Moderator in the Relationship between Fairness and Relaxation. *A Cademy of Management Journal*, 42: 100- 108.
- 96 Skarlicki, D.P., & Folger, R. (2004). *Broadening our Understanding of Organizational Relatiatory Behavior in R.W. Griffin & A.M.O leary-Kelly (Eds.) The Dark Side of Organizational Behavior (pp: 373- 402). San Farnceisco: Josey-Bass.*
- 97 Stillwell, A. M., Baumeister, R. F., & Delpriore, R. E. (2008). We'er all Victims here: Toward a Psychology of Revenge. *Basic and Applied Social Psychology*, 30: 253- 263.
- 98 Stone, M. (2002). Forgiveness in the Workplace. *Industrial and Commerical Training*, 34 (7): 278- 286.
- 99 Tepper, B. J. (2007). Abusive Supervision in Work Organization: Review, Syntheses and Research Agenda. *Journal of Management*, 33: 261- 289.
- 100 Tepper, B. J., Carr, J.C., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). Abusive Supervision, Intentions to quit, and Employee's Workplace Deviance: A Power/ Dependence Analysis. *Organizationl Behavior and Human Decision Processes*, 104: 156- 167.

- 101 **Tepper, B. J., Duffy, M.K., Henle, C. A., & Lambert, L.S. (2006)** Procedural Justice, Victim Precipitation, and Abusive Supervision. *Personnel Psychology*, 59: 101- 123.
- 102 **Tepper, B.J. (2000).** Consequences of Abusive Supervision. *Academy of Management Journal*, 43: 178- 190.
- 103 **Tepper, B.J., Henle, C.A., Lambert, L.S., Giacalone, R. A., & Duffy, M.K. (2008).** Abusive Supervision and Subordinates Organization Deviance. *Journal of Applied psychology*. (93): 4: 721-732.
- 104 **Thau, S., Bennett, R.J., Mitchell, M.S., & Matts, M.B. (2008).** How Management Style Moderate the Relationship between Abusive Supervision and Workplace Deviance. An Uncertainty Management Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior and Human Decision Processes*, July: 1- 14.
- 105 **Thomas A. O'Neill & Stephanie E. Hastings (2011)** Explaining Workplace Deviance Behavior with More than Just the "Big Five", *Personality and Individual Differences* 50 (2011) 268–273.
- 106 **Thomas, C. (2014).** The Darkerside of Workplace Behavior: a Phenomenological Exploratory Study. *PhD Thesis. The Creighton University*.
- 107 **Tripp, T.M., & Bies, R.J. (1997).** What's Good about Revenge? The Avenger's Perspective. *Research and Negotiation in Organizations*, 6: 145- 160.
- 108 **Tripp, T.M., Bies, R. J. & Aquino, K: (2007).** Avigilante Model of Justice: Revenge, Reconciliation, Forgiveness, and Avoidance, *Social Justice Research*, 20: 10- 34
- 109 **Tripp, T.M., & Bies, R.J. (2009).** *Getting Even: the Truth about Workplace Revenge and How to Stop it*. San Francisco: Jossey- Bass.
- 110 **Turner, G. (2017).** Abusive Supervision: Subordinate Versus. Co worker Perception. *Ms Thesis. The University of Pretoria*.
- 111 **Vogel, R., Homberg, E., & Gericke, A. (2016).** Abusive Supervision, Public Service Motivation, and Employee Deviance- the Moderating Role of Employment Sector. *Evidence- Based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*, 4 (3): 214- 231.
- 112 **Wang, W., Mao, J., Wu, W., & Liu, J. (2012).** Abusive Supervision and Workplace Deviance: The Mediating Role of Interactional Justice and the Moderating Role Power Distance. *Asia pacific journal of Human Resources*, 50: 43- 60.

- 113 Yang, T., Shen, Y., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., & Lai, S. (2016). Effects of Coworker and Supervisor Support on Job Stress and Presenteeism in an Aging Workforce: a Structural Equation Modelling Approach. *International journal of Environmental Research and Public Health*. 13(72): 1- 15.
- 114 Zedeck, S. (1971), Problems with the Use of Moderator Variables. *Psychological Bulletin*, 76: 295- 310.
- 115 Zellars, K.L., Tepper, B. J., & Duffy, M.K. (2002). Abusive Supervision and Subordinate's Organizational Behavior. *Journal of Applied Psychology*, (82)6: 1068- 1076.

ملاحق الدراسة : (ملحق رقم ١) قائمة الاستقصاء

بسم الله الرحمن الرحيم



كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

الاستقصاء

الأخت الفاضلة /.....

يقوم الباحثان بدراسة العلاقة بين الإشراف المسيئ والانحراف في مكان العمل والدور المعدل الذي تمارسه معتقدات رد التعامل السالب والدعم التنظيمي المدرك ودعم الزملاء المدرك في الإقدام إلى أو الاحجام عن هذا الانحراف بهدف توفير مناخ عمل يحد من ظهور السلوكيات الانحرافية ، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على الممرضات العاملات بمستشفيات جامعة أسيوط.

ويقدم الباحثان خالص الشكر والتقدير لتعاونكم الصادق بالإجابة الدقيقة والموضوعية عن فقرات الاستقصاء المرفق لخدمة أغراض الدراسة ، هذا وسوف تعامل جميع البيانات الواردة بهذه القائمة بسرية وموضوعية تامة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكراً لكن حسن تعاونكن ،،،،،،،،

الباحثان

د. عبدالناصر طه إبراهيم محمد

الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة أسيوط

د. أسماء أحمد حسنين محمود

الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة سوهاج

١ : مقياس الإشراف المسيئ .

تعكس العبارات التالية بعض السلوكيات المسيئة والتي قد تصدر عن المشرف المباشر (رئيسة التمريض أو المس) تجاه الممرضات العاملات تحت إشرافها ، والمطلوب منك تحديد مدى تعرضك شخصيا لمثل هذه السلوكيات باختيار درجة واحدة من الدرجات الخمس المبينة بالجدول التالي ، وذلك بوضع علامة(✓) أو دائرة حول الرقم الذي يعبر عن وجهة نظرك .

| م | الرمز الإحصائي | العبارات | دائما | عادة | أحيانا | نلما | أبدا |
|----|----------------|---|-------|------|--------|------|------|
| ١ | ASUP1 | الاستخفاف والسخرية مني في حضوري . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢ | ASUP2 | التصريح المسافر في مواهتي بسطحية أفكاري ومشاعري. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣ | ASUP3 | التجاهل أو التعامل معي وكأنني غير موجود في حضورها . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤ | ASUP4 | إقحام نفسها في خصوصياتي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥ | ASUP5 | تذكيري بأخطائي وإخفاقاتي السابقة . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦ | ASUP6 | عدم الوفاء لي بما قطعته على نفسها من وعود . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧ | ASUP7 | القيام بالتعليق السالب عني أمام الآخرين . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨ | ASUP8 | التعامل معي بحدة وعدم لياقة . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٩ | ASUP9 | عدم السماح لي بالتواصل مع زميلات العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٠ | ASUP10 | إخباري وبشكل وقح بأنني أفتقد للجدارة في العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١١ | ASUP11 | الكذب على وإخفاء الحقائق عني . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٢ | ASUP12 | عدم التورع في توجيه النقد لي لتجنب وقوعها في الحرج . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٣ | ASUP13 | عدم منحي ما استحقته من تقدير عند أداء المهام الصعبة. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٤ | ASUP14 | التقليل من شأنني والنيل مني أمام الآخرين زميلات أو مرضى | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

٢ : مقياس الانحراف الموجه إلى المشرفين .

تصف العبارات التالية بعض سلوكيات رد الإساءة إلى المشرف المباشر (رئيسة التمريض أو المس) والتي قد تقدم عليها بعض الممرضات عند الإساءة إليهن من جانب رئيسة التمريض ، والمطلوب منك تحديد مدى تكرار هذه السلوكيات منك شخصيا عند تعرضك للإساءة باختيار درجة واحدة من الدرجات الخمس المبينة بالجدول التالي . وذلك بوضع علامة(✓) أو دائرة حول الرقم الذي يعبر عن وجهة نظرك .

| م | الرمز الإحصائي | العبارات | دائما | غالباً | أحياناً | نادراً | أبداً |
|---|----------------|--|-------|--------|---------|--------|-------|
| ١ | STDE1 | السخرية منها أثناء العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢ | STDE2 | التصرف معها بحدة وعدم لياقة . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣ | STDE3 | اغتياؤها أمام الآخرين . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤ | STDE4 | التعليق السالب عنها أمام الغير . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥ | STDE5 | اخراجها عن قصد وعلى الملأ . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦ | STDE6 | رفض الحديث والحوار معها دون إهمال لمتطلبات العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧ | STDE7 | التصريح بأشياء موقعة للضرر بها في العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨ | STDE8 | استخدام لغة غير مهذبة وخشنة معها . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٩ | STDE9 | الاستهزاء منها إشارة أو قولاً . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

٣ : مقياس الانحراف في العلاقات الشخصية .

تصف العبارات التالية بعض السلوكيات السالبة التي قد تصدر عن بعض الممرضات خلال تعاملهن مع الزميلات ، والمطلوب تحديد مدى تكرار هذه السلوكيات عندك باختيار درجة واحدة من الدرجات الخمس المبينة بالجدول التالي ، وذلك بوضع علامة (✓) أو دائرة حول الرقم الذي يعبر عن وجهة نظركن .

| م | الرمز الإحصائي | العبارات | دائما | غالباً | أحياناً | نادراً | أبداً |
|---|----------------|---|-------|--------|---------|--------|-------|
| ١ | INDE1 | السخرية منهن في العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢ | INDE2 | التصريح بأشياء موقعة للضرر بهن في العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣ | INDE3 | إخراجهن عن قصد وعلى الملأ . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤ | INDE4 | التصرف بخشونة وعدم لياقة معهن . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥ | INDE5 | استخدام لغة غير مهذبة تجاههن . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦ | INDE6 | إثارة الصراع والنزاع معهن . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

٤ : مقياس الانحراف الموجه نحو المنظمة .

تصف العبارات التالية بعض السلوكيات السالبة التي قد تضطر بعض الممرضات إلى اللجوء إليها عند تعاملهن مع المنظمة (المستشفى) والمطلوب تحديد مدى تكرار هذه السلوكيات منك شخصيا باختيار درجة واحدة من الدرجات الخمس المبينة بالجدول التالي ، وذلك بوضع علامة (✓) أو دائرة حول الرقم الذي يعبر عن وجهة نظركن .

| م | الرمز الإحصائي | العبارات | دائما | غالباً | أحياناً | نادراً | أبداً |
|----|----------------|--|-------|--------|---------|--------|-------|
| ١ | ORDE1 | أخذ ممتلكات المستشفى للانتفاع الشخصي دون إذن . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢ | ORDE2 | انفاق جانب من وقت العمل في المزاح والتسلية . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣ | ORDE3 | أخذ فترات راحة طويلة وإضافية تتجاوز ما هو مقبول. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤ | ORDE4 | الوصول المتأخر إلى العمل دون إذن مسبق . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥ | ORDE5 | تجاهل تنفيذ تعليمات وتوجيهات المشرفات. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦ | ORDE6 | العمل ببطء وعن قصد . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧ | ORDE7 | إفشاء أسرار المستشفى للغير . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨ | ORDE8 | التقليل من مستوى الجهد المبذول في العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٩ | ORDE9 | التطويل في ساعات العمل بهدف الحصول على أجر إضافي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٠ | ORDE10 | عدم الاهتمام بترتيب وتنظيف مكان العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١١ | ORDE11 | تقديم إيصالات غير صحيحة لمصروفات تتجاوز الإتفاق الفعلي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

٥ : مقياس معتقدات رد التعامل السالب .

تصف العبارات التالية بعض ردود الأفعال التي يمكن أن تصدر عن الفرد استجابة للتعامل غير الإيجابي الذي يتلقاه من الآخرين ، والمطلوب منك تحديد مدى موافقتك على محتواها ، ومدى الموافقة موزع على الأرقام من ١ : ٥ كما هو مبين أدناه

| م | الرمز الإحصائي | العبارات | موافق تماما | موافق | غير متأكد | غير موافق | غير موافق مطلقا |
|----|----------------|---|-------------|-------|-----------|-----------|-----------------|
| ١ | URBE1 | إذا لم يحبك شخص ما يجب ألا تحبه . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢ | URBE2 | إذا بالغ شخص ما في كراهيتك يجب أن تبادلينه نفس الشعور | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣ | URBE3 | إذا لم يحترمك شخص ما فإنه لا يستحق الاحترام . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤ | URBE4 | إذا لم يثق بك شخص ما فإنه لا يستحق ثقتك. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥ | URBE5 | إذا أوقع شخص ما ضررا بك يجب البحث عن طريقة لا يتوقعها للانتقام منه . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦ | URBE6 | إذا رغب شخص ما أن يكون عدوا لك يجب معاملته كعدو . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧ | URBE7 | إذا عاملك شخص ما كعدو فإنه يستحق الكراهية والتجنب. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨ | URBE8 | إذا عاملك شخص ما بسوء يجب معاملته بشكل أكثر سوءا | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٩ | URBE9 | إذا عاملك شخص ما بسوء يجب عدم رد الإساءة إليه (R) | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٠ | URBE10 | إذا عاملك شخص ما بسوء يجب رد الإساءة إليه دون الإسراف فيها . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١١ | URBE11 | إذا خاطبك شخص ما بما تكرهين يجب مخاطبته بما يكره. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٢ | URBE12 | إذا فعل شخص ما شيئا سلبيا تجاهك يجب أن يرد له الصاع صاعين . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٣ | URBE13 | لا يجب تقديم المساعدة لشخص أساء إليك . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ١٤ | URBE14 | عندما يعاملك شخص ما بطريقة غير لائقة يجب الاستمرار في معاملته بالحسنى . (R) | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

٦: دعم الزملاء المدرك .

تصف العبارات التالية مستوى الدعم الذي تحصلين عليه من الزملاء والمطلوب منك تحديد مدى الموافقة على محتواها ، ومدى الموافقة موزع على الأرقام من ١ : ٥ كما هو مبين أدناه

| م | الرمز الإحصائي | العبارات | موافق تماما | موافق | غير متأكد | غير موافق | غير موافق مطلقا |
|---|----------------|--|-------------|-------|-----------|-----------|-----------------|
| ١ | PCSU1 | اعتبر زميلات العمل داعمات لأهدافي وقيمي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٢ | PCSU2 | تقدم الزميلات يد المساعدة عندما أواجه مشكلات. | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٣ | PCSU3 | تهتم الزميلات بسعادتي ورفاهيتي في العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٤ | PCSU4 | تهتم الزميلات بأن أكون راضية عن العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٥ | PCSU5 | تهتم الزميلات بأراني في العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٦ | PCSU6 | تظهر الزميلات اهتماما ورعاية محدودة بي في العمل. (R) | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٧ | PCSU7 | تقدم الزميلات المساعدة لي بشكل يظهر إمكانياتي وقدراتي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| ٨ | PCSU8 | لا تقدر الزميلات مساهماتي ومجهوداتي في العمل بالشكل اللائق . (R) | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |

٧- الدعم التنظيمي المدرك .

تصف العبارات التالية مستوى الدعم الذي يمكن أن تقدمه المنظمات للعاملين بها ،
والمطلوب منك تحديد مدى موافقتك على محتوى هذا الدعم موزعا على الأرقام من ١ : ٥ كما هو
مبين أدناه.

| م | الرمز الإحصائي | العبارات | موافق تماما | موافق | غير متأكد | غير موافق مطلقا |
|---|----------------|---|-------------|-------|-----------|-----------------|
| ١ | POSU | اعتبر المستشفى داعمة لأهدافي وقيمي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |
| ٢ | POSU | تقديم المستشفى يد المساعدة عندما أواجه مشكلات . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |
| ٣ | POSU | يهتم المستشفى برفاهيتي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |
| ٤ | POSU | يساعدني المستشفى على أداء عملي بشكل يظهر إمكانيتي وقدراتي . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |
| ٥ | POSU | لا يقدر المستشفى مجهوداتي ومساهماتي في العمل . (R) | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |
| ٦ | POSU | يهتم المستشفى برضائي العام عن العمل . | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |
| ٧ | POSU | يبدي المستشفى اهتماما ورعاية محدودة بي في العمل . (R) | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |
| ٨ | POSU | لا يهتم المستشفى بأرائي في العمل . (R) | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ |

البيانات العامة:

الرجاء من سيادتكن إعطاء البيانات التالية بوضع علامة (✓) في المكان المناسب .

١- المؤهل العلمي

- تعليم متوسط ()
- تعليم جامعي ()
- دراسات عليا ()

٢- السن

- أقل من (٣٠) سنة ()
- من (٣٠) إلى أقل من (٤٠) سنة ()
- من (٤٠) إلى أقل من (٥٠) سنة ()
- أكثر من (٥٠) سنة ()

٣- الخبرة الوظيفية

١. أقل من (٥) سنوات ()
٢. من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ()
٣. من (١٠) إلى أقل من (١٥) سنة ()
٤. من (١٥) إلى أقل من (٢٠) سنة ()
٥. أكثر من عشرين عاما ()