

تأثير المناخ التنظيمي علي التنمر في مكان العمل دراسة ميدانية بالتطبيق علي هيئة التمريض بالمستشفى الجامعي بسوهاج

أسامة أحمد حسانين محمود^١، محمد حسن أحمد مهدي^٢، إيمان عمر أحمد محروس^٣

مستخلص البحث

يهدف البحث علي التعرف علي تأثير المناخ التنظيمي علي التنمر في مكان العمل، وذلك بالتطبيق علي عينة قوامها ٣٠٢ مفردة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفى الجامعي بسوهاج. وقد توصلت نتائج البحث الي وجود علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والتنمر في مكان العمل بالمستشفى الجامعي بسوهاج محل الدراسة، وبناءً علي النتائج التي تم التوصل اليها تم تقديم مجموعة من الدلالات والتوصيات العلمية والعملية .

الكلمات المفتاحية: المناخ التنظيمي، التنمر في مكان العمل، المستشفى الجامعي بسوهاج .

English abstract

The effect of organizational climate on bullying in the workplace: A field study applied to the nursing staff at Sohag University Hospital

Eman Omar Mahros , Osama Mahmoud and Mohamed Mahdy

Abstract:

The research aims to identify the impact of the organizational climate on bullying in the workplace, by applying it to a sample of 302 individuals working in the nursing staff at the University Hospital in Sohag. The results of the research revealed that there is a statistically significant negative influence relationship between the organizational climate and bullying in the workplace at the University Hospital in Sohag, the subject of the study. Based on the results that were reached, a set of scientific and practical implications and recommendations were presented..

Keywords: organizational climate, bullying in the workplace, Sohag University Hospital.

١- استاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة سوهاج .

٢- استاذ إدارة الاعمال المساعد، وكيل كلية التجارة لشئون خدمة البيئة وتنمية المجتمع السابق - جامعة سوهاج .

٣- باحثة ماجستير - قسم ادارة الاعمال - كلية التجارة - جامعة سوهاج .

مقدمة:

تعد الموارد البشرية في بيئة الأعمال التنافسية في عالمنا اليوم واحدة من أكثر الأصول أهمية، خاصة بالنسبة للمنظمات التي تركز على الخدمات، ونتيجة لذلك فإن التحدي الذي يواجه معظم المنظمات هو الاحتفاظ بمواردها البشرية، وإشباعها، مما يؤثر على القدرة التنافسية للمنظمات وتحقيق الأهداف المرسومة، حيث أصبحت معنويات الموظفين لا تقدر بثمن، للحفاظ على الأداء التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي، إلا أن هناك عديد من المعوقات التي تؤثر على أداء الموظفين، ورضاهم والتزامهم، ومن هذه المعوقات هي سلوكيات التمر في مكان العمل الذي يكون من أصحاب العمل أو الزملاء.

تعتبر سلوكيات التمر في مكان العمل قضية سلبية، وغير أخلاقية قد تخلق مخاطر صحية في بيئة العمل، وتشير سلوكيات التمر في مكان العمل إلى المضايقة أو الإساءة، أو الاستبعاد الاجتماعي لشخص ما، أو التأثير سلباً على عمله، وتتم هذه الممارسات السلبية بشكل منتظم ومتكرر في مكان العمل، وعلى فترة زمنية.

وتحدث سلوكيات التمر باستغلال النفوذ والسلطة على من هم دونهم ويكون بالتهديد أو الإهانة، أو التقليل والاستهتار بإنجازات الموظف، ويعتبر التمر في مكان العمل من صور المعاملة السيئة المتكررة التي يتعرض لها العاملون، حيث أن شخصية المتمتر تكون استبدادية، ولديه حب فرض السيطرة والتحكم، وذلك يعود إلى النقص في تقدير الذات، فيبدأ في ممارسة التمر لإخفاء نقصه وضعفه وقلقه (الدماطي، ٢٠٢١: ٤).

وبسبب تكرار هذه الممارسات في الفترة الأخيرة في مكان العمل تطلب ضرورة تحفيز للعامل بالتمر في مكان العمل، وبيان آثاره السلبية، على الروح المعنوية للعاملين، لأنها تعد من الأمور الهامة في بيئة العمل.

إن ظاهرة المناخ التنظيمي من الظواهر الإدارية التي استحوذت على قدر كبير من اهتمام وجهود الباحثين، نظراً للعلاقة الوطيدة التي تربطها بالعناصر التنظيمية والأداء الوظيفي، ومن ثم أصبح تحسين المناخ التنظيمي من أهم واجبات الإدارة، والتي عليها أن تبذل كل جهدها وطاقاتها النفسية بالشكل الذي يساهم في الرقي بمستوى الأداء الوظيفي (الأحمري، ٢٠٢١: ٥٤).

١ - مراجعة الدراسات السابقة :

يوجد العديد من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بالدراسة الميدانية، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، قامت الباحثة بعرضها من خلال ثلاث محاور رئيسية، وذلك على النحو التالي:

١/١ الدراسات التي تناولت المناخ التنظيمي .

توجد العديد من الدراسات التي تناولت هذا المحور من محاور الدراسة ، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ومن أهمها: دراسة (Maus, 2018) فحص العلاقات بين عوامل المناخ التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين في المستشفيات من خلال نظرية ملائمة المنظمة بين الأفراد وإلي أيضاً

استكشاف العلاقات بين متغيرات المناخ التنظيمية (أي الرفاهية) والاستقلالية، المشاركة والجهد والتدريب والتكامل و الدعم الإشراف، سلوكيات المواطنة التنظيمية تم جمع البيانات من خرجي برامج درجات الرعاية الصحية عبر استبيان مجهول عبر الانترنت . أشارت النتائج إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين القادة والمتابعين وبين الموظفين السريريين وغير السريريين ولزيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية يلزم حدوث تحول ثقافي يتضمن إجراءات مجزية تتماشى مع الأهداف التنظيمية والمشاركة في التعاون بين الإدارات . وتشمل الآثار زيادة الاستدامة التنظيمية .

وهدف دراسة (مزهود، وخالد، ٢٠١٩) إلى التعرف على دور المناخ التنظيمي في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة مطاحن بني هارون (القرام ، قوقة) إذ تمثلت عناصر المناخ التنظيمي في: الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، الحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من ٥٠ مستخدم بالمركز محل الدراسة، وقد بينت الدراسة أنه يوجد دور للمناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، الحوافز، مشاركة في اتخاذ القرارات) في تحقيق التميز التنظيمي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: على المؤسسة تأكيد أهمية المناخ التنظيمي السائد ومراجعة أبعاده بشكل مستمر لتعزيز جوانبه الايجابية ومعالجة جوانبه السلبية في المؤسسة ومحاولة مواجهتها والتغلب عليها، وأيضا توفير مناخ تنظيمي ملائم يساهم في ترسيخ مفهوم التميز التنظيمي لدى كافة المستخدمين بالمؤسسة.

هدفت دراسة (مزعل، ٢٠٢٢) إلى توضيح أثر المناخ التنظيمي في إدارة الصراع التنظيمي في الشركة العامة لتجارة الحبوب العراقية_ فرع صلاح الدين، وما المشاكل أو العقبات التي تواجه توفير المناخ الملائم الذي من خلاله يقل الصراع داخل الشركة والذي من الممكن أن تعيا في تبنيها من وجهة نظر المديرين والموظفين أو الزبائن المتكررين في الشركة العامة لتجارة الحبوب العراقية، وتمثلت مشكلة الدراسة في:(هل يوجد أثر للمناخ التنظيمي المتمثل ب (القيادات الإدارية، الهيكل التنظيمي، المكافأة) على الصراع التنظيمي في الشركة العامة لتجارة الحبوب العراقية، وشملت الدراسة عينة عشوائية من مختلف المؤهلات الإدارية تساوي (١٣٢)، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثرا للمناخ التنظيمي والمتمثل في: القيادات الإدارية، الهيكل التنظيمي، المكافأة على الصراع التنظيمي في الشركة العامة لتجارة الحبوب العراقية، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العمل الجماعي وتشجيع التعاون وكذلك إشراك العاملين في وضع الخطط والبرامج لمواجهة الصراع .

٢/١ الدراسات التي تناولت التنمر في مكان العمل :

توجد العديد من الدراسات التي تناولت التنمر في مكان العمل، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ومن أهمها: دراسة (Al-Karim&Parbudyal,2016) أن هناك اهتمام متزايد ب "الجانب المظلم" للسلوك التنظيمي في العقود الأخيرة. وقد حظي التنمر في مكان العمل، على وجه الخصوص باهتمام متزايد في أدبيات العلوم الاجتماعية. ومع ذلك، فإن هذه الأدبيات تفتقر إلى نهج متكامل. وبشكل أكثر تحديداً، قامت دراسات قليلة بالتحقيق في الأسباب على مستويات تتجاوز الفرد، مثل المجموعة أو المنظمة. من خلال توسيع نظرية الضحية، وقدمت هذه الدراسة نموذجاً مفاهيمياً للتنمر في مكان العمل يتضمن عوامل على المؤهلات الفردية والثنائية والجماعية والتنظيمية، واستناداً إلى نموذجنا النظري، تم تقديم عدد من المقترحات

التي تؤكد على نهج تفاعلي متعدد المؤهلات، يوفر هذا النهج نقطة انطلاق وإطاراً قيماً لتوجيه البحوث التجريبية المستقبلية، ويناقش الآثار النظرية والعملية.

سعت دراسة (أبو المكارم، ٢٠٢٢) إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين أبعاد القيادة الخادمة وممارسات التمر الوظيفي بشركات الاتصالات بوسط الدلتا، باستخدام قائمة الاستقصاء، وقد توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردي معنوي بين أبعاد القيادة الخادمة وممارسات التمر الوظيفي، ووجود تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد القيادة الخادمة وممارسات التمر الوظيفي.

وهدف دراسة (قرني، ٢٠٢٣) إلى التعرف على أثر التمر الوظيفي على أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة التابعة لوزارة التموين والتجارة الداخلية، بمصر، وتم توزيع عدد (١٦٠) استمارة استبيان فقط على العينة المستهدفة، حيث تم اختيارهم بشكل طبقي عشوائي كعينة للبحث. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن هناك وجوداً لبعض سلوكيات التمر الوظيفي في بيئة العمل. وأن ارتفاع أداء العاملين الوظيفي في العمل مشروط بانخفاض مستوى التمر الوظيفي .

٣/١ الدراسات التي تناولت العلاقة بين المناخ التنظيمي والتمر في بيئة العمل .

يتناول هذا المحور الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين المناخ التنظيمي والتمر في مكان العمل ، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، وأهم هذه الدراسات ما يلي: دراسة

وتناولت دراسة (Qureshi et al., 2014) فهم العلاقة بين المناخ التنظيمي والتمر في بيئة العمل وصحة العمال في معاهد التعليم العالي المختارة في باكستان، تم اختيار عينة عشوائية متناسبة من ٢٠ جامعة تضم ١٥ من القطاع العام و ١٥ من القطاع الخاص للدراسة ووجدت الدراسات علاقة سلبية بين المناخ التنظيمي والتمر من ناحية، بينما من ناحية أخرى، فإن التمر المتزايد في مكان العمل يؤثر سلباً على صحة الموظفين، اقترحت الدراسة أن المنظمات يجب أن تتحكم في التمر في مكان العمل والذي قد يتسبب في آثار جسدية ونفسية على صحة الموظف .

وهدف دراسة (Iftikhar & Qureshi, 2015) إلى فحص العلاقة بين المناخ التنظيمي والتمر في مكان العمل وصحة العمال في معاهد التعليم العالي في باكستان، بالإضافة إلى ذلك تبحث هذه الدراسة في كيفية عمل التمر في مكان العمل كوسيط بين المناخ التنظيمي وصحة العمال الجسدية والنفسية، وكانت النتائج مستمدة من ١٧ معهد للتعليم العالي تضم ٩ مؤسسات تعليمية عامة و ٨ مؤسسات تعليمية خاصة في باكستان، والتي تشير إلى ملائمة النموذج الموسع وتصور أن التمر في مكان العمل يتوسط العلاقة بين المناخ التنظيمي وصحة العمال، يتسبب المناخ التنظيمي في حدوث تمر في مكان العمل يؤثر على صحة العمال الجسدية والنفسية، السبب الأساسي للتمر في مكان العمل هو المناخ التنظيمي جنباً إلى جنب مع عناصره المختلفة التي يمكن أن تساهم بشكل أفضل في صنع استراتيجيات قيمة لإدارة التمر في مكان العمل، من المهم التأكيد على أنه يمكن استخدام هذه النتائج بشكل فعال لتوجيه التدخلات التنظيمية والتطورات النظرية .

تناولت دراسة (الشوابكة، ٢٠١٩) تحديد أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل-دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان، وتكونت

عينة الدراسة من (٢٩٩) مستجيباً من الممرضين العاملين في المستشفيات الخاصة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات التمر في مكان العمل بأبعادها مجتمعة في (المراقبة المفرطة، النقد المستمر، الصراخ) علي دوران العمل الطوعي (الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي) بأبعادها .

١/٤ التعقيب العام علي الدراسات السابقة:

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة، تبين ما يلي:

- أن أهم أبعاد المناخ التنظيمي وأكثرها وروداً في الدراسات السابقة والتي تتناسب مع مجال تطبيق الدراسة، هي: الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، المكافآت . وهي الأبعاد التي قامت الدراسة الحالية بالاعتماد عليها .
- أن أهم أبعاد التمر في مكان العمل وأكثرها وروداً في الدراسات السابقة تتمثل في المراقبة المفرطة، والنقد المستمر، والصراخ، إلا أن معظم الدراسات لم تعدد أبعاد التمر في مكان العمل، وهذا يتناسب مع الدراسة الحالية، وذلك ما تقوم به الباحثة في الدراسة الحالية (عدم تحديد أبعاد للتمر) .
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق، حيث أنه سوف يتم تطبيق هذه الدراسة علي المستشفيات الجامعية بسوهاج كمجال للدراسة.

٢- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

يقضي الناس جزءاً مهماً من حياتهم في أماكن العمل، وتبعاً لذلك فهم يتأثرون علي نحو ملحوظ بما يلاقون من معاملة من طرف زملائهم أو مديريهم ، سواء كانت حسنة أو سيئة. تعتبر ظاهرة التمر ظاهرة ملموسة في الأجهزة الحكومية، وقد لوحظ عدم إيلاء هذه الظاهرة الاهتمام الكافي علي نحو ميداني، من خلال دراستها ومحاولة التوصل إلي العوامل المرتبطة معها لمعالجتها وللحد منها، والحصول علي بيئة عمل إيجابية ومن ثم الوصول إلي مستوي ملائم من الرضا الوظيفي للموظفين، والعمل علي تخفيف السلوكيات السلبية والتي من شأنها أن تؤثر علي أداء الموظفين وإنتاجية العمل (غنيم، ٢٠٢٠: ١٩) .

في ضوء ما سبق، يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الآتي:

ما درجة تأثير المناخ التنظيمي بأبعاده المتمثلة في: الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والمكافآت علي التمر في مكان العمل بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة ؟

٣- أهداف الدراسة:

يمكن توضيح هدف البحث فيما يلي :

التعرف على تأثير المناخ التنظيمي بأبعاده المتمثلة في: الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والمكافآت علي التمر في مكان العمل بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة.

٤-أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في كل من الناحية العلمية والعملية ويتضح ذلك مما يلي :

١/٤ الأهمية العلمية: لم يحظ هذا الموضوع باهتمام كاف من قبل الباحثين العرب، وذلك لحدثة متغير التمر في مكان العمل، ولعل الدراسة الحالية تعتبر إضافة للرصيد المعرفي في هذا المجال.

٢/٤ الأهمية العملية: مساهمة الدراسة الحالية في التعرف علي أهمية القطاع الصحي في المجتمع، وتمكن نتائج هذه الدراسة الميدانية العاملين من التعرف علي العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، والمناخ التنظيمي كمحدد للتمر في مكان العمل، ومن ثم قد يؤدي ذلك إلي تقليل الشعور السلبي للعاملين.

٥-منهجية البحث:

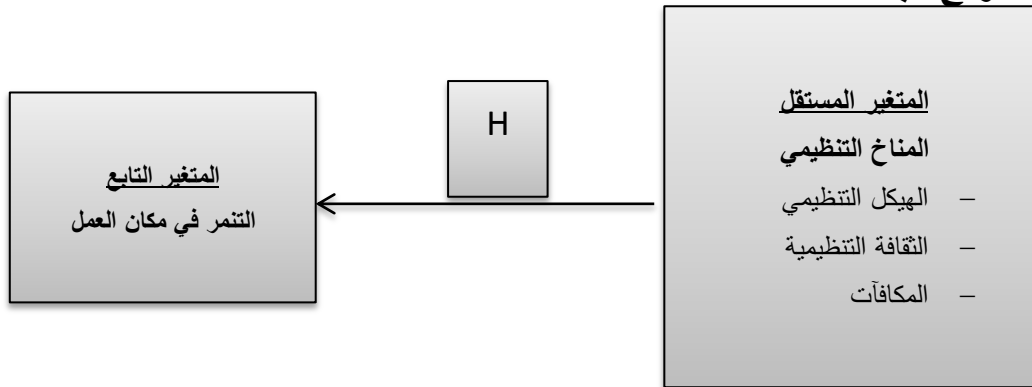
اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي والتحليلي في تناول متغيرات الدراسة، وقد استخدمت الباحثة الأساليب العلمية المتعارف عليها للقيام بالدراسة الميدانية، وذلك كما يلي:

١/٥ متغيرات البحث وكيفية قياسهم:

١/١/٥ المتغير المستقل: المناخ التنظيمي: يعرف المناخ التنظيمي في هذه الدراسة: بأنه خصائص وسمات بيئة المستشفى التي يلاحظها الممرضون، وتؤثر بقوة في سلوكهم وادائهم، وتساعد في تحقيق أهداف المستشفى، ويعكس مجموعة أبعاد وهي الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والمكافآت، ويقاس من خلال إجابات أفراد العينة علي أسئلة الإستبانة المكونة لهذا المتغير.

٢/١/٥ المتغير التابع: التمر في مكان العمل: ويعرف التمر في مكان العمل في هذه الدراسة بأنه الممارسات السلبية في المستشفيات والتي تعرض العاملين للإجهاد والقلق، وتضر باحترام الذات، وتهدد صحتهم الجسدية والنفسية، وتقاس من خلال إجابات أفراد العينة علي أسئلة الإستبيان المكونة لهذا المتغير.

٢/٥ نموذج البحث:



الشكل (١) يوضح النموذج المقترح للدراسة

المصدر: الشكل من إعداد الباحثة، اعتمادًا علي نتائج الدراسات السابقة.

٣/٥ فروض البحث:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة ومراجعة الدراسات السابقة، تم صياغة فرض البحث كما يلي:

فرض البحث: توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي، بأبعاده المتمثلة في: الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والمكافآت وبين التمر في مكان العمل بالمستشفى الجامعي بسوهاج محل الدراسة.

٤/٥ مجتمع وعينة الدراسة:

لقد قامت الباحثة في هذا الجزء بعرض كل من مجتمع الدراسة وعينتها، وذلك كما يلي:

١/٤/٥ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بهيئة التمريض بالمستشفى الجامعي بسوهاج والبالغ عددهم ١٤٢٥ مفردة^(٤).

٢/٤/٥ عينة الدراسة:

١/٢/٤/٥ تعتمد الباحثة على أسلوب العينة لفئة التمريض بالمستشفى الجامعي بسوهاج.

٢/٢/٤/٥ وقامت الباحثة بتحديد حجم العينة بالاعتماد على المعادلة التالية (إدريس، ٢٠١١) :

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P (1 - p)}{\Delta^2 N + Z^2 P (1 - p)}$$

حيث أن :

n : حجم العينة.

N : حجم المجتمع.

Z : عدد الوحدات المعيارية وهي $1.96 \pm$ لمستوي ثقة ٩٥ % .

P : نسبة عدد المفردات التي يتوافر فيها الخصائص موضوع الدراسة وهي ٥٠ % .

1-p : نسبة الخطأ أو الفشل وهي مكمل لـ P .

Δ : حدود الخطأ وهي ٥ % لمستوي ثقة ٩٥ % .

وبالتعويض في هذه المعادلة يكون حجم العينة كالآتي :

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 1425 \times 0.50 (1 - 0.50)}{(0.05)^2 1425 + (1.96)^2 \times 0.50 (1 - 0.50)} = 302$$

وعليه فإن حجم عينة الدراسة يبلغ (٣٠٢) مفردة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية بسوهاج .

(٤) إدارة شئون العاملين بالمستشفيات الجامعية بسوهاج يناير ٢٠٢٤.

٥/٥ حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة مجموعة من المحددات، وذلك بسبب طبيعة موضوع الدراسة، يمكن توضيحها فيما يلي:

١/٥/٥ الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة تأثير المناخ التنظيمي علي التمر في مكان العمل، وتشمل الدراسة جميع العاملين بهيئة التمريض بالمستشفى الجامعي بسوهاج .

٢/٥/٥ الحدود الزمانية: تمثلت في الفترة الزمنية التي استغرقتها الباحثة لانتهاء من الدراسة الميدانية.

٣/٥/٥ الحدود المكانية: اقتصر على إجراء الدراسة بالمستشفى الجامعي بسوهاج.

٦/٥ اختبارات الصدق والثبات:

قامت الباحثة بإجراء اختبارات الصدق والثبات، حيث يستخدم الثبات Reliability لقياس درجة ثبات القائمة إذا أعدنا توزيعها على العينة من المجتمع نفسه و حجم العينة أيضاً، وذلك ممن خلال مقياس Cornbach Alpha، واختبار صدق المقياس Validity وهو أن تقاس الأسئلة بما وضعت لقياسه فعلاً، وذلك من خلال الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا. ويشير الجدول (١/٤)، إلى معاملات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة:

جدول (٢)

معامل الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد فقرات الأسئلة	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	معامل صدق الأستبيان
المناخ التنظيمي	١٥	٠.٩٢٠	٠.٩٥٩
التمر في مكان العمل	١٥	٠.٨٩٧	٠.٩٤٧

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة، إعتماًداً علي نتائج التحليل الإحصائي لقائمة الإستقصاء، *spss*.

يتضح من الجدول السابق (٢): أن متغيرات الدراسة سجلت معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير إلى إمكانية الاعتماد علي تلك المقاييس، كما سجلت أيضاً معاملات صدق مرتفعة، وبالتالي تعد المقاييس المستخدمة في الدراسة مقاييس مقبولة وذات ثقة عالية لجمع بيانات الدراسة الميدانية، مما يؤكد صلاحية قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الميدانية، وإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية.

٦ - الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:

تعرض الباحثة في هذا الجزء من الدراسة، لمجموعة من المفاهيم المستخدمة لمتغيرات الدراسة، وذلك علي النحو التالي:

١/٦ مفهوم المناخ التنظيمي :

تعددت التعاريف لمفهوم المناخ التنظيمي نظرا لتعدد العوامل والمؤثرات الداخلية التي يعمل الفرد في محيطها، فعلماء ومفكرو الإدارة قد اختلفوا في التوصل إلى مفهوم واحد للمناخ التنظيمي ، ومن هذا فسوف نعرض بعض المفاهيم المختلفة للمناخ التنظيمي لبعض المفكرين والباحثين حتى يمكن الإلمام بكشل جيد لمفهوم المناخ التنظيمي وفيما يلي بعض التعريفات الخاصة بالمناخ التنظيمي (ماحي، ٢٠١٦: ٢٠).

المناخ التنظيمي: هو عبارة عن الإنطباع الشخصي عن بيئة العمل داخل المنظومة وهذا الانطباع من الممكن أن يتجاوز المستوى الفردي إلى المستوى الاجتماعي، عرفه فيلد وابلسون بأن المتغير الذي يعمل على دمج الفرد، الجماعة والمنظومة؛ كما عرفت فورهان وجيلمر بأنه مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المنظومة غيرها من المنظومات وتؤثر على منسوبيها، كما عرفت تاجيري بأنه الجودة الثابتة نسبيا للبيئة الداخلية للمنظومة التي يعمل ضمنها أعضاء التنظيم تؤثر بدورها على سلوكهم(قارح، ٢٠١٩: ٣٤).

عرف **العميان** المناخ التنظيمي على أنه عبارة عن البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد، وهذا يعنى الثقافة والقيم والعادات والتقاليد والأعراف والأنماط السلوكية والمعتقدات الاجتماعية وطرق العمل المختلفة، التي تؤثر على الفاعليات والأنشطة الإنسانية والإقتصادية داخل المنظمة، ومن جهته عرف ماهر المناخ التنظيمي بأنه مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة المشروع الداخلية التي يعمل الأفراد ضمنها، فتؤثر على قيمهم واتجاهاتهم وإدراكاتهم وذلك لأنها تتمتع بالاستقرار والثبات النسبي (عيسى، ٢٠١٤: ٦١).

أما **كراسيك وبريتشارد** فقد عرفا المناخ التنظيمي على أنه: خصائص معينة لها سمة الاستقرار النسبي في بيئة العمل في المنظمة وتتشكل هذه الخصائص كنتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارستها ، بالإضافة إلى نظم وسياسات العمل في المنظمة ، كما أنها تستخدم كأساس لتفسير القرارات بجانب توجيه الأداء وتحديد معدلاته (قارح، ٢٠١٩: ٣٤).

أما **الصيرفي** فيعرف المناخ التنظيمي على أنه عبارة عن خصائص معينة لها سمة الاستقرار في بيئة العمل (في المنظمة) وتتشكل هذه الخصائص كنتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارستها كما أنها تستخدم كأساس لتفسير القرارات بجانب توجيه الأداء (الجوري، ٢٠١٥: ٢٠) .

ويرى **تشينيت** أن المناخ التنظيمي هو مجموعة من التصورات الفردية للسمات المختلفة لبيئة العمل الفعلية والسلوب الذي يؤثر على العاملين، وكذلك بعض المتغيرات كمضمون الدور وتقييم الوظيفة والتدريب والرضا الوظيفي وتأثيرهم على سلوك الفرد العاملين (الشيخ، ٢٠١٦: ١١).

أما (Stone, et al, 2004) عرف المناخ التنظيمي بأنه تصورات أو إدراك العاملين حول معالم الأوضاع التنظيمية مثل اتخاذ القرارات ونمط القيادة والوظائف الأخرى في المنظمة.

وأخيراً تري الباحثة أن المناخ التنظيمي يعرف: بأنه خصائص وسمات بيئة المستشفى التي يلاحظها الممرضون، وتؤثر بقوة في سلوكهم وادائهم، وتساعدهم في تحقيق أهداف المستشفى، ويعكس مجموعة أبعاد أعتمدت عليها الدراسة الحالية، والمتمثلة في:

١/١/٦ الثقافة التنظيمية Organizational Climate :

تعرف: هي معتقدات المستشفى وقيمها وقواعدها وأنظمتها التي تؤثر بشكل مباشر في سلوك المرضين وطريقة تفاعلهم مع بعضهم البعض، وسوف يقاس من خلال إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان المكونة لهذا البعد .

٢/١/٦ الهيكل التنظيمي Organizational Structure :

ويعرف: بأنه كيفية تعيين الأدوار والمسؤوليات والسلطة، وتنسيقها بين المؤهلات الادارية في المستشفى.

٣/١/٦ المكافآت Rewards :

وتعرف: بأنها نظام يستخدم لتحضير المرضين وزيادة جودة أدائهم في المستشفى.

٢/٢/٦ التمر في مكان العمل :

يعتبر التمر أحد أكثر السلوكيات المنتشرة بين فئات المجتمع، هذا ما لفت اهتمام الباحثين حول إيجاد تعريفات واضحة لهذا المصطلح بحيث تتناسب وتتوافق مع أماكن حدوث هذه السلوكيات وعليه تم اختيار مجموعة من التعاريف الموضحة كالآتي:

١/٢/٦ تعريفه لغةً:

ورد في لسان العرب لابن المنصور يقال للرجل سيء الخلق قد نمر وتتمر، ونمر وجهه أي غيره وعبس، وتتمر له أي تغير وتكر ولأن المتتمر لا تلقاه أبدًا إلا متكرًا غضبانًا (بن علي، ٢٠٢٠: ٣٩).

٢/٢/٦ اصطلاحًا :

عرفت منظمة الصحة العالمية ٢٠٠٢ التمر من عدة جوانب كالآتي:

- **العنف الانفعالي:** يقصد به الممارسات التسلطية المقصودة مع إمكانية التهديد بالجوء إلى القوة الجسدية ضد شخص أو مجموعة أشخاص ذات ضرر على النمو الجسدي الذهني، الروحي، النفسي والاجتماعي، ويشمل هذا المصطلح الاعتداء اللفظي المضايقات الشتم التحرش والتهديد.
- **الاعتداء/العدوان:** سلوك هدفه الإيذاء الجسدي لشخص آخر يدخل ضمن هذا المصطلح الاعتداء النوعي والاعتصاب .
- **السلوك التعسفي:** سلوك يهين ويحط من قيمة الإنسان أو كل تصرف القصد منه النيل من كرامة وقيمة الفرد .
- **الشتم/المضايقة:** عبارة عن سلوك عدواني، متكرر ودائم، الذي يحاول بصفة فادحة وبنية سيئة اهانة واضعاف فرد أو مجموعة من الأفراد. التحرش هو كل سلوك غير مقبول، أحادي، مبني

على أساس التمييز حسب السن. عدم القدرة، الوضعية الاجتماعية النوع الأصل، اللون، اللغة، الديانة، الآراء الحزبية، الانضمام النقابي الانتماء الانتماء إلى الأقلية، النوعية وغيرها.

- **التهديد:** هو الوعيد باللجوء إلى استعمال القوة الجسدية واستعمال السلطة (المعنوية) التي تؤدي بالشخص أو مجموعة من الأشخاص إلى الخوف من المضاعفات والحاق أضرار ذات طبيعة جسدية أو نفسية، أو إلى نتائج سلبية أخرى (منظمة الصحة العالمية ٢٠٠٢).

تضمن هذا التعريف كل أشكال التتمر المنتشرة، فهو عبارة عن سلوك وصفي عدواني يصدر عن المتمتمر بحيث يتسم بالتهديد اللفظي والجسدي الغرض منه إلحاق الضرر بالمتمتمر عليه (الضحية).

في حين أن التتمر الوظيفي لا يختلف عن التتمر العادي إلا أن هذا النوع يكون مرتبطاً بالمنظمات والمؤسسات والمنظمات أياً كان نوعها، كما أنه عبارة عن سلوكيات تهدف إلى تهيش الآخرين، والإساءات اللفظية أو المكتوبة، أو التناوب بالألقاب، أو الاستبعاد من المناسبات الاجتماعية، أو الإساءة الجسدية أو الإكراه علي فعل معين (بن علي، ٢٠٢٠: ٤٠).

ويمكن تعريف التتمر أيضاً بأنه سلوك يحصل من عدم التوازن بين فردين الأول يسمى المتمتمر والآخر يسمى الضحية، وهو يتضمن الإبداء الجسدي والإبداء اللفظي والاهانة بالشكل العام

(Gabriele 2012 :36).

وعليه فإن التتمر في مكان العمل هو عبارة التعرض المتكرر لسوء المعاملة والاعتداءات من الآخرين داخل المنظمة بما في ذلك المشرفين والمرؤوسين والزملاء (المنديل، وآخرون، ٢٠١٨: ٧٣).

٣/٦ العلاقة بين المناخ التنظيمي والتتمر في مكان العمل:

إن ظاهرة المناخ التنظيمي من الظواهر الإدارية التي أستحوذت علي قدر كبير من إهتمام وجهود الباحثين، نظراً للعلاقة الوطيدة التي تربطها بالعناصر التنظيمية والأداء الوظيفي، ومن ثم أصبح تحسين المناخ التنظيمي من أهم واجبات الإدارة، إلا أن هناك معوقات تعمل علي خلل في المناخ التنظيمي، ومنها سلوكيات التتمر في مكان العمل، التي تكون من قبل المشرفين أو الزملاء، وتوصلت دراسات (Giorgi.,2012 ; Giorgi.,2008) أن التتمر في مكان العمل سبب لسوء المناخ التنظيمي أي أن المناخ التنظيمي هو سابقة للتتمر في مكان العمل، كما توصلت دراسة (Qureshi,et al., 2014) وجود علاقة سلبية بين المناخ التنظيمي والتتمر في مكان العمل.

مما سبق يتبين أن المناخ التنظيمي بأبعاده المتمثلة في: الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والمكافآت يقلل من سلوكيات التتمر في مكان العمل .

٧- نتائج الدراسة:

عرضت الباحثة في هذا الجزء من البحث المؤشرات المبدئية الناتجة من التحليلات الأحصائية لبيانات الدراسة الميدانية، ثم اختبار مدي صحة فروض الدراسة، ومن خلالها تظهر نتائج الدراسة، وذلك علي النحو التالي:

١/٧ إجراءات جمع البيانات ومعدل الإستجابة:

بعد الإنتهاء من إعداد قائمة الإستقصاء، واختبارها وإجراء التعديلات اللازمة عليها، بدأت الباحثة في إجراء الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع ٣١٥ قائمة على مفردات العينة بالمستشفى الجامعي بسوهاج محل الدراسة، وكانت عدد قوائم الإستقصاء غير المستردة (١٠) قائمة بنسبة ٣,١٧% من إجمالي القوائم الموزعة، وأن (٥) قوائم غير صالحة للتحليل بنسبة ١,٥٩%، وأن عدد القوائم القابلة للتحليل (٣٠٠) قائمة بنسبة ٩٥,٢٤% من إجمالي القوائم الموزعة، وتعتبر نسبة جيدة جداً في ضوء طبيعة وخصائص مفردات عينة الدراسة، مما يدل على وضوح العبارات بقائمة الإستقصاء والمشاركة الفعالة من جانب مفردات العينة، في الإجابة عن عبارات قائمة الإستقصاء.

٢/٧ توصيف خصائص عينة الدراسة :

تهدف هذه الجزئية من الفصل إلى التعرف علي توصيف خصائص عينة الدراسة، من حيث النوع، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي لمفردات العينة، كما في الجدول التالي رقم (٣).

جدول (٣) يوضح توصيف خصائص عينة الدراسة

النسبة %	التكرار	المتغيرات الديموجرافية	
37.7%	113	ذكر	النوع
62.3%	187	أنثى	
100%	300	المجموع	
81.3%	244	أقل من 35 سنة	العمر
15.7%	47	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	
1.3%	4	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	
1.7%	5	من 55 سنة فأكثر	
100%	300	المجموع	
46.0%	138	أقل من 5 سنوات	الخبرة
27.7%	83	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
13.7%	41	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
12.7%	38	من 15 سنة فأكثر	
100%	300	المجموع	
59.0%	177	مؤهل متوسط	المؤهل التعليمي
3.0%	9	مؤهل فوق المتوسط	
36.0%	108	مؤهل عال	
1.7%	5	ماجستير	
٠.3%	1	دكتوراه	
100%	300	المجموع	

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة، اعتمادا علي نتائج تحليل البيانات لبرنامج التحليل الإحصائي Spss

يتضح من الجدول (٣)، ما يلي:

١/٢/٧ أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة من الإناث، حيث توزعت هذه السمة بين عدد (١٨٧) إناث بنسبة مئوية (٦٢,٣%)، بينما الذكور بعدد (١١٣) بنسبة مئوية (٣٧,٧%)، وذلك لتفضيل الإناث للعمل بالمستشفيات عامة و بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة خاصة .

٢/٢/٧ أن معظم عينة الدراسة من الذين تتراوح أعمارهم أقل من ٣٥ سنة بعدد (٢٤٤)، بنسبة ٨١,٣% من إجمالي عينة الدراسة، يليها فئة العمر من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة بعدد (٤٧)، بنسبة ١٥,٧%، ثم فئة العمر من ٥٥ سنة فأكثر بعدد (٥)، بنسبة ١,٧%، وأخيراً فئة العمر من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة بعدد (٤)، بنسبة ١,٣%، وذلك بسبب طبيعة العمل داخل المستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة، والتي تحتاج إلي جهد كبير وسرعة الحركة وتتطلب سن الشباب .

٣/٢/٧ أن غالبية مفردات العينة من ذوي الخبرة أقل من ٥ سنوات بعدد (١٣٨)، بنسبة ٤٦,٠% من العاملين بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة، وكانت نسبة العاملين ذوي الخبرة من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات هي ٢٧,٧% بعدد (٨٣)، وتمثلت نسبة العاملين من ذوي الخبرة من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة بـ ١٣,٧% بعدد (٤١)، وأخيراً أقل نسبة من العاملين ذوي الخبرة من ١٥ سنة فأكثر هي ١٢,٧%، بعدد ٣٨، وهذه النسب تتناسب مع العمل بمجال التمريض بالمستشفيات الجامعية بسوهاج .

٤/٢/٧ أما عن المؤهل العلمي، فإن غالبية مفردات العينة من الحاصلين علي مؤهل متوسط بعدد (١٧٧) بنسبة ٥٩,٠% ، ثم يليه من الحاصلين علي مؤهل جامعي بعدد (١٠٨) بنسبة ٣٦,٠%، ثم من الحاصلين علي مؤهل فوق المتوسط بعدد (٩) بنسبة ٣,٠% ، ثم يليه الحاصلين علي مؤهل ماجستير بعدد (٥) بنسبة ١,٧%، وأخراً من الحاصلين علي مؤهل دكتوراه بعدد (١) بنسبة ٠,٣% .

ويتضح مما سبق، أن غالبية مفردات العينة من الإناث، وتتراوح أعمارهم أقل من ٣٥ سنة، وأن غالبيتهم من ذوي الخبرة أقل من ٥ سنوات، وأن أغلبهم من الحاصلين علي مؤهل علمي متوسط، وهذا يؤكد أن مفردات عينة الدراسة ليس علي قدر كاف بالعلم من حجم الآثار السلبية الناتجة عن سلوكيات التمر في مكان العمل بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة.

٣/٧ المؤشرات المبدئية للدراسة:

عرضت الباحثة بعض المؤشرات المبدئية للدراسة، من خلال توصيف متغيرات الدراسة، وكذلك معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة، وذلك من خلال الجدول رقم (٤) التالي:

جدول (٤) يوضح توصيف متغيرات الدراسة ومعاملات الارتباط الخطي البسيط بينها

متغيرات الدراسة	1	2	3	4	5
1-الثقافة التنظيمية	1				
2-الهيكل التنظيمي	0.717	1			
3-المكافآت	0.584	0.618	1		
4-المناخ التنظيمي (اجمالي)	0.764	0.777	0.584	1	
5-الانتماء في مكان العمل (اجمالي)	-0.557	-0.528	-0.397	-0.557	1
الوسط الحسابي	4.06	3.97	4.25	4.06	3.97
الانحراف المعياري	0.86	1.18	0.7	0.85	0.78

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة، اعتمادا علي نتائج تحليل البيانات لبرنامج التحليل الإحصائي Spss

يتضح من الجدول (٤) السابق ما يلي:

- أن معاملات الارتباط بين أبعاد المناخ التنظيمي، والمتمثلة في: الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والمكافآت، والانتماء في مكان العمل بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة كانت (-٠,٢٠٥؛ ٠,٥٥٧) علي الترتيب، مما يدل علي وجود علاقة ارتباط جوهريه سالبة بينهم، وأنها مرتفعة نسبياً، وذلك عند مستوي معنوية (٠,٠١).
- وتظهر المتوسطات الحسابية ارتفاع في درجة ادراك مفردات عينة الدراسة لأبعاد و متغيرات الدراسة حيث تراوحت قيم المتوسطات ما بين (٣,٩٧؛ ٤,٥٠)، أما قيم الانحرافات المعيارية تؤكد توافق آراء مفردات عينة الدراسة في الاجابة على اسئلة الإستبيان، حيث أن قيم الانحرافات أقل من الواحد الصحيح، ماعدا كل من العصابية وبُعد الهيكل التنظيمي (أكبر من الواحد الصحيح) مما يدل على اختلاف آراء مفردات عينة الدراسة في الاجابة على الأسئلة الخاصة بهم.

٤/٧ اختبار مدي صحة فرض الدراسة:

تناولت الباحثة في هذا الجزء من البحث اختبار مدي صحة فرض الدراسة، وذلك كما يلي:

يهدف هذا الفرض إلي اختبار تأثير المناخ التنظيمي، بأبعاده المتمثلة في: (الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والمكافآت)، كمتغير مستقل ثاني، والانتماء في مكان العمل بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة كمتغير تابع. وينص هذا الفرض على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي، بأبعاده المتمثلة في: (الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والمكافآت) علي الانتماء في مكان العمل بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض، استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار المتعدد **Multiple Linear Regression Analysis**. ويوضح الجدول التالي (٥) نتائج هذا التحليل، وذلك علي النحو التالي:

جدول (٥) يوضح تحليل الانحدار المتعدد تأثير المناخ التنظيمي على التمر في مكان العمل.

المتغيرات	Beta	B	R	R ²	ΔR^2	Adj. R ²	T-Value	T-Sig
بُعد المكافآت	٠.٣٩٧ -	٠.٦٨٩ -	٠.٣٩٧ -	٠.١٥٨	-	٠.١٥٥	٧.٠٩٠	**٠.٠٠٠
بُعد الهيكل التنظيمي	٠.٥٢٨ -	٠.٩٥٢ -	٠.٥٢٨ -	٠.٢٧٩	٠.١٢١	٠.٢٧٢	٦.٥٤٤	**٠.٠٠٠
بُعد الثقافة التنظيمية	٠.٥٥٧ -	١.٠٠٩ -	٠.٥٥٧ -	٠.٣١٠	٠.٠٣١	٠.٣٠٦	٥.١٦٧	**٠.٠٠٠
المعامل الثابت Constant				١.٣٩٨				
F-Sig				**٠.٠٠٠				

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة، اعتمادا علي نتائج تحليل البيانات لبرنامج التحليل الإحصائي Spss يوضح جدول (٥) الآتي:

- وجود علاقة ارتباط سالبة بين كلاً من أبعاد المناخ التنظيمي والتمر في المستشفيات الجامعية بسوهاج (بصفة إجمالية)، وهذا ما توضحه قيم معامل الارتباط (R).
 - كما يلاحظ أن بُعد المكافآت أحد أبعاد المناخ التنظيمي يحتل المرتبة الأولى في القدرة التفسيرية من درجة التمر في مكان العمل، حيث أسهم في تفسير ١٥,٨% من التباين في التمر في المستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة، ويليه بُعد الهيكل التنظيمي الذي يسهم بمعدل ١٢,١% في تفسير تباين التمر بالمستشفيات الجامعية بسوهاج محل الدراسة، وأخيراً بُعد الثقافة التنظيمية بنسبة ٣,١%، أي أن أبعاد المناخ التنظيمي (مجمعة) تفسر ٣١% من التباين في درجة التمر بالمستشفيات الجامعية بسوهاج.
 - ويشير معامل جوهرية النموذج **F.sig** إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوية ٠,٠٠١، كما أن إشارة المعاملات تدل على إيجابية العلاقة، كما تشير **T.sig** إلى معنوية معاملات النموذج.
- ٨- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة :

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، توصلت الباحثة لمجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

١/٨ أكدت الدراسة الحالية، على وجود سلوكيات التمر في مكان العمل بين العاملين بالمستشفيات محل الدراسة، مما يعزى إلى أهمية التعرف على محددات ومسببات تلك السلوكيات ، والعمل على علاجها

للحد من آثارها السلبية ، والعمل على تطبيق مبدأ الثواب والعقاب في مواجهة تلك النوعية من السلوكيات السلبية .

٢/٨ بينت الدراسة الحالية، إرتفاع في سلوكيات التتمر في مكان العمل، مما له أثر سلبي على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، لذا لابد من إيجاد حلول للحد منها، واتخاذ الإجراءات الكفيلة لذلك، من خلال مراعاة المناخ التنظيمي السليم، وعدم السماح بحدوث خروقات نفسية، ووضع قواعد تتضمن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، إلى غير ذلك من إجراءات تساهم في تقليل شعور العاملين بالتتمر في مكان العمل .

٩. التوصيات:

- ١/٩ تطوير إطار تشريعي للحد من التتمر في مكان العمل .
- ٢/٩ الإختيار الجيد للعاملين في المستشفيات خاصة، وفي مجال الخدمات عامة .
- ٣/٩ دعم المشرفين والعاملين للوصول إلي مناخ تنظيمي سليم .
- ٤/٩ تحسين وتطوير الإجراءات حول التتمر لتعزيز مستوي معنويات الموظفين في مجال الخدمات، وخفض معدلات التغيب عن العمل، وزيادة وعيهم بالنتائج السلبية المترتبة علي التتمر في مكان العمل.
- ٥/٩ دعم التفاعلات الاجتماعية بين العاملين ورؤسائهم، لما لذلك من دور مهم في العمل علي الحد من سلوكيات التتمر في مكان العمل .
- ٦/٩ ضرورة الوعي والإجراءات الوقائية لمعالجة التتمر في مكان العمل بين العاملين في مجال الرعاية الصحية .
- ٧/٩ توفير مناخ تنظيمي ملائم لأعضاء هيئة التمريض لتحفيزهم علي العمل وإظهار السلوكيات الإيجابية تجاه المنظمة.
- ٨/٩ خلق بيئة عمل تتمتع بالشفافية والوضوح بين العاملين ورؤسائهم، وتوفير بيئة عمل آمنة وداعمة للإنجاز.
- ٩/٩ التركيز علي المدخل العلمي في معالجة السلوكيات السلبية في المنظمة .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية :

- أبو المكارم، تامر محمد موسي (٢٠٢٣). العلاقة بين أبعاد القيادة الخادمة وممارسات التتمتع الوظيفي دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات بجمهورية مصر العربية، **المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية**، معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية، دمياط الجديدة، ١(١): ٤٥-٧٨ .
- الأحمري، عبدالله بن مشبب(٢٠٢١). المناخ التنظيمي في المعاهد التابعة لجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية بالخارج وعلاقته بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين بها، **مجلة دورية محكمة**، كلية التربية، جامعة حلوان. ٢٧ (٢٠٢١): ١٦٨-٢٤٧.
- إدريس، ثابت عبدالرحمن (٢٠١١). بحوث التسويق، أساسيات القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- بن علي، مایسة(٢٠٢٠). سلوكيات التتمتع في مكان العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي، **رسالة ماجستير في العلوم الإنسانية**، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، الجزائر.
- الجوري، فؤاد محمد علاء(٢٠١٥). اثر المناخ التنظيمي في أداء الموارد البشرية، **رسالة ماجستير في إدارة الأعمال**، كلية العلوم الاقتصادية، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- الدماطي، حنان السيد أحمد(٢٠٢١). أثر التتمتع على الإبلاغ عن الانحرافات "دراسة ميدانية على القطاعات الخدمية بوزارة المالية"، **المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة**، إدارة أعمال. ٥١(٤): ٥٤٥-٥٧٤.
- الشوابكة، عربي عدنان (٢٠١٩). أثر سلوكيات التتمتع في مكان العمل علي دوران العمل الطوعي : المناخ التنظيمي متغير معدل : دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير في إدارة الأعمال**، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
- الشيخ، جلال محمود(٢٠١٦). المناخ التنظيمي وأثره على أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية، **رسالة ماجستير في إدارة الأعمال**، كلية الاقتصاد والعلوم الاداريه، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- المندیل، صیئة بنت مندیل، السلمي، رباب بنت محمد، الشماسي، أريج بنت عبدالرحمن، زكي، خديجة بنت محمود (٢٠١٨). السمات الشخصية وأثرها في نقشي ظاهرة التتمتع في بيئة العمل " دراسة ميدانية على الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة"، **مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية**، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية، ٢(٩): ٦٨-٩٤.
- عیسی، حمد علي عبدالله (٢٠١٤). تأثير المناخ التنظيمي علي الأداء الوظيفي للعاملين، **رسالة ماجستير في إدارة الأعمال**، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الاردن.
- غنیم، صلاح الدين عبد العزيز (٢٠٢٠). التتمتع في مكان العمل بالأجهزة الحكومية: دراسة تطبيقية في البيئة المصرية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة العلمية، **مجلة الإدارة التربوية**، ٢٨(٢٨): ١٣-٨٢ .

- قارح، حليلة (٢٠١٩). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام الوظيفي " دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- قرني، حسام أحمد علي (٢٠٢٣). العلاقة بين جودة المناخ التنظيمي علي الأداء الفعال في المنظمات العامة "دراسة ميدانية"، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، كلية ادارة الموارد البشرية، جامعة أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ١٩(٤): ٤٣-٤٣.
- ماحي، محمد الأمين (٢٠١٦). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة وهران ٢، الجزائر.
- مزعل، محمد مظهر (٢٠٢٢). أثر المناخ التنظيمي في إدارة الصراع التنظيمي - دراسة ميدانية في الشركة العامة لتجارة الحبوب العراقية- فرع صلاح الدين، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، ٤١(١٣٥): ٢٠٠-٢٢٦.
- مزهود، حميدة ، خالد، سميرة (٢٠١٩). دور المناخ التنظيمي في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن بني هارون (القرارم قوقة ميلة) نموذجاً، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Al-Karim Samnani& Parbudyal Singh (2016): Workplace Bullying: Considering the Interaction Between Individual and Work Environment, **Journal of Business Ethics**, (139): 537-549.
- Gabriele, Giorgi, (2012). Workplace Bullying in Academia Creates a Negative Work Environment. An Italian Study, **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (24): 261-275.
- Giorgi, j G .(2008). Workplace Bulling risk assessment in 12 Italian Organization , **International Journal of workplace Health Management** , 2(1): 34 -47
- Giorgi.G.(2012). Workplace Bulling in Academia Creates a Negative work Environment . **Anitalian Study ,Employ Response Rights Journal** ;(24): 261 – 270.
- Iftikhar ; me & Qureshi ; Mu . (2014). Modeling the workplace Bullying The mediator of " workplace climate ,employee health" relationship, **Journal of Management Info**, 4(1):96-124
- Maus Michelle Christine ,(2018).Examining the relationship Between organizational climate and organizational citizenship Behaviors Within Hospitals, **Walden Dissertations and Doctoral Studies**, walden university , 211 : 408 .
- Qureshi,M.; Imran & Rasli ,Am.; md & Zaman, Kh.(2014), A New Trilogy to understand the

Relationship among organizational climate , workplace Bulling and Employee Health , **Arab Economics and Bussiness Journa**; , 9(2): 133 –146.

- Stone, P., Harrison, M., Feldman, P, Linzer, M., Timothy, P., & Douglas, R. (2004). Organizational climate of staff working conditions and safety an integrative model. **Advances in Patient Safety**, 1(2):122-131.

القسم الأول : المناخ التنظيمي :

فيما يلي مجموعة من العبارات والتي تصف خصائص وسمات بيئة المستشفى والتي يلاحظها الممرضون وتؤثر بقوة في سلوكهم وتساعد في تحقيق أهداف المستشفى، ويتضمن (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، المكافآت) .

م	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
أولاً: الثقافة التنظيمية						
١	يتوفر لدى المستشفى قيم تنظيمية يتم الالتزام بها.					
٢	يسود المستشفى جو من التعاون بين الأقسام المختلفة.					
٣	يتسم أداء إدارة المستشفى بالمرونة.					
٤	تتناسب قيم ممرضي المستشفى مع القيم السائدة.					
٥	تسود بين ممرضي المستشفى الودية في علاقاتهم مع بعضهم البعض.					
ثانياً: الهيكل التنظيمي						
٦	تفوض إدارة المستشفى بعضاً من صلاحياتها للمستويات الإدارية بما يتناسب مع متطلبات العمل.					
٧	تعديل إدارة المستشفى هيكلها التنظيمي بما يتوافق مع التغيرات في البيئة المحيطة.					
٨	تهتم إدارة المستشفى بالإشراف علي ممرضي المستشفى في أوقات مناسبة.					
٩	تسمح الاتصالات بين المؤهلات الإدارية بانسياب المعلومات بسهولة.					
١٠	توزع إدارة المستشفى سلطة اتخاذ القرار بين المؤهلات الإدارية في المستشفى.					
ثالثاً: المكافآت						
١١	تقدم إدارة المستشفى مكافآت عادلة للأداء المتميز.					
١٢	تستخدم إدارة المستشفى المكافآت لزيادة نشاط ممرضي المستشفى.					
١٣	تعزز المكافآت المنوحة من رفاة ممرضي المستشفى.					
١٤	تحفز المكافآت من عزيمة ممرضي المستشفى في تحقيق أهداف المستشفى.					
١٥	يشعر ممرضوا المستشفى بالرضي حول قرارات منح المكافآت.					

القسم الثاني : التنمر في مكان العمل :

توضح العبارات التالية السلوكيات السلبية في المستشفيات الجامعية التي يتعرض لها الممرضون، وتسبب الاجهاد والقلق وتضر بإحترام الذات وتهدد صحتهم الجسدية والنفسية.

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	يعاني ممرضى المستشفى من المراقبة المفرطة لعملهم.					
٢	يتعمد المشرفون إلي الملاحظة المباشرة لتقييم أداء ممرضى المستشفى.					
٣	يشعر ممرضى المستشفى بعدم الأمان نتيجة مراقبة تصرفاتهم بشكل لافت للنظر.					
٤	تقلل المراقبة المفرطة من دافعية ممرضى المستشفى في أداء المهام.					
٥	يشعر ممرضى المستشفى بعدم الاستقلالية في عملهم.					
٦	يشعر النقد المستمر ممرضى المستشفى بعدم الاستقرار النفسي.					
٧	يتعرض ممرضوا المستشفى للمضايقات الرسمية أمام زملائهم.					
٨	يوجه المشرفون الاساءة للمرضى المستشفى بسبب اى تصرف يقومون به.					
٩	يلوم المشرفون ممرضى المستشفى علي أخطائهم بشكل متكرر.					
١٠	يعتبر ممرضى المستشفى النقد المستمر لأدائهم هو ظلم مقصود من قبل المشرفين.					
١١	يعامل المشرفون ممرضى المستشفى بطريقة تدل علي عدم الاحترام.					
١٢	يسمع ممرضوا المستشفى ألفاظاً غير لائقة بشكل متكرر.					
١٣	يتعرض ممرضوا المستشفى للصراخ من قبل مشرفيهم في العمل.					
١٤	يشعر ممرضوا المستشفى بالخوف عند الصراخ عليهم.					
١٥	يضعف الصراخ من أداء ممرضى المستشفى في العمل.					

القسم الثالث: المتغيرات الديموجرافية:

يرجى اختيار الإجابة الصحيحة عن طريق وضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب :-

(١) النوع: ذكر () أنثى ()

(٢) العمر:

أقل من ٣٥ سنة () من ٣٥ : أقل من ٤٥ سنة ()
من ٤٥ : أقل من ٥٥ سنة () ٥٥ سنة فأكثر ()

(٣) سنوات الخبرة :

أقل من ٥ سنوات () من ٥ : أقل من ١٠ سنوات ()
من ١٠ : أقل من ١٥ سنة () ١٥ سنة فأكثر ()

(٤) المؤهل العلمي :

مؤهل متوسط () مؤهل عال ()
ماجستير () دكتوراه ()

أخري اذكرها (.....)