

**دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة السلوك التنمري
دراسة تطبيقية علي الشركات الصناعية في مدينة السادات**

د/ منال أحمد محمد فنييم

ملخص البحث

يتمثل الهدف العام للبحث في التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة السلوك التنمري للعاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وتمثل مجتمع البحث من جميع العاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ونظراً للقيود الخاصة بالوقت والتكلفة، فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينات لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة. ولقد توصل البحث إلي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور، وظروف العمل بالمنظمة، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، تدريب وتنمية العاملين بالمنظمة، والتكامل الاجتماعي، حياة العمل والحياة الكلية، والمسئولية الاجتماعية) والسلوك التنمري (الجسمي، واللفظي، والاجتماعي، وضد الممتلكات) للشركات الصناعية في مدينة السادات.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، السلوك التنمري

The general objective of the research is to identify the role of quality of work life in reducing the phenomenon of bullying behavior for employees in the industrial companies in Sadat City.

The research community is represented by all workers in industrial companies in Sadat City. Due to the time and cost constraints, the researcher relied on the sampling method to collect the necessary data for the study. Appropriate statistical methods were used to analyze the data and test the study hypotheses.

The research found a statistically significant relationship between the dimensions of quality of work life (fair wages, working conditions in the organization, opportunities for promotion, adherence to the principles of the organization, training and development of the organization's workers, social integration, work life and overall life, social responsibility) and bullying behavior (physical, verbal, social, and against property) for industrial companies in Sadat City.

Key Words: Quality of Work Life: Bullying Behavior

١ - مقدمة

إن جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life (QWL ليست قضية جديدة في المنظمة، ولقد أكدت معظم الدراسات التي تم القيام بها أن جودة الحياة الوظيفية هي أهم المحاور الرئيسية التي يجب على المنظمة أن تأخذها في الاعتبار (Narehan et al., 2014).

ولقد ظهر موضوع جودة الحياة الوظيفية لأول مرة عام ١٩٧٢ خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، وحظي هذا الموضوع بمزيد من الاهتمام عندما أطلقت شركة جنرال موتور عدة برامج نوعية لتحسين وإصلاح العمل (Gayathiri & Ramakrishnan, 2013).

تلعب جودة الحياة الوظيفية دوراً مهماً بالنسبة للعاملين في كافة المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها. وأن الحياة في مكان العمل لا تقل أهمية عن الحياة الشخصية، وأن عنصر الرضا يعد في غاية الأهمية في كل منهما (Sharma & Verma, 2013).

إن جودة الحياة الشخصية للعاملين تلعب دوراً مهماً في التأثير على حياة العمل الخاصة بهم والعكس صحيح، ولذلك يجب على المنظمة أن توفر لهم جودة حياة عمل متميزة تساعدهم على القيام بالمهام المكلفين بها بشكل جيد (Masoomzadeh et al., 2013).

إن جودة الحياة الوظيفية وغيرها من المفاهيم أصبحت من المحددات الأساسية لنجاح واستقرار المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها (Koonmee et al., 2010).

وتعد جودة الحياة الوظيفية جزءاً مهماً لتحسين وتعزيز أداء المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها، حيث تسهم جودة الحياة الوظيفية لدى منظمات الرعاية الصحية في خلق نتائج إيجابية لمقدمي ومنتقلي الخدمات الصحية (Burtson & Stichler, 2010).

إن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً هاماً في حياة كل من العاملين والمنظمة. وبالنسبة للعاملين فإن جودة الحياة الوظيفية توفر لهم الأمان الوظيفي، والأجور والحوافز، وظروف عمل معنوية جيدة، والفرص اللازمة لترقية العاملين، وحرية التعبير عن ذاتيتهم، أما بالنسبة للمنظمة فإن جودة الحياة الوظيفية تعمل على زيادة إنتاجية المنظمة، وتحقيق الكفاءة والفعالية، وزيادة القدرة التنافسية، وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وزيادة القيمة المضافة للمنظمة (Zare et al., 2012).

وهناك العديد من الأساليب التي يمكن استخدامها لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وتتمثل هذه الأساليب في ترك حرية الموظف لتحديد مواعيد ساعات العمل، والإثراء الوظيفي، ومشاركة العاملين في صنع القرار، والاستماع إلى شكاوى ومقترحات العاملين الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة العمل في المنظمة (Ahuja, 2015).

ولقد حظي السلوك التنمري Bulling Behavior باهتمام الباحثين في مجال دراسة العلاقات بين الأفراد، ولقد اختلفت الرؤى نحو هذا السلوك (Hodges & Perry, 1996).

والتنمر ظاهرة قديمة موجودة في كافة المجتمعات، وتعدد وتتوسع أشكال التنمر في الوقت الحالي وذلك من خلال الوسائل الحديثة كالإنترنت مثل إرسال رسائل عن طريق البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو نشر إشاعات على صفحات الإنترنت وغيرها (Dickerson, 2005).

والتنمر هو سلوك مكتسب من البيئة المحيطة، وهو سلوك خطر على كل أطرافه، حيث يمارس أحد أطرافه الأذى النفسي والجسدي وغيره تجاه طرف آخر ضعيف في قدراته الجسمية والعقلية (Beane, 1999).

ولقد بدأ الاهتمام بالسلوك التنمري في السبعينيات، وزاد الاهتمام به وذلك من خلال القيام بالعديد من البحوث والدراسات التي تناولت السلوك التنمري، الأمر الذي أدى إلى وضع برامج إرشادية وقائية وذلك بغرض الحد من هذا السلوك (Olwenus, 2001).

وتتعدد الآثار السلبية الخاصة بالسلوك التنمري سواء على المتنمر ذاته أو الضحية، حيث يعاني أطراف عملية التنمر من انخفاض في الصحة النفسية، وفقدان الثقة بالنفس، ومشكلات في تكوين صداقة يمكن الثقة فيها (Litz, 2005).

وفي ضوء ما تقدم فإن الدراسة الحالية تسعى من خلال التقصي والتحليل إلى معرفة دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٢- الإطار النظري للبحث

يتناول الباحث في هذا الجزء الإطار النظري للبحث وذلك من خلال ثلاثة محاور رئيسية، حيث يتناول المحور الأول جودة الحياة الوظيفية، بينما يتناول المحور الثاني السلوك التتمري، ويتناول المحور الثالث الرقابة التنظيمية. ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

١-٢- جودة الحياة الوظيفية

١-١/٢- ماهية جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفية يمكن تعريفها من خلال وجهتي نظر، الأولى من وجهة النظر الشخصية وهي تتمثل في تصور العاملين عن مكان العمل ذاته، والثانية من وجهة النظر الموضوعية وهي عبارة عن مجموعة من البرامج والأنشطة المرتبطة بالعمل في المنظمة مثل المرتبات، والرعاية الصحية، والمشاركة في صنع القرار، والسلامة المهنية (Nekouei et al., 2014).

جودة الحياة الوظيفية هي بيئة العمل المناسبة والتي تعزز وتنمي عملية الرضا الوظيفي لدى العاملين وذلك عن طريق المكافآت، والأمان الوظيفي، وكذلك أيضاً فرص التقدم والترقية في مجال عملهم (Gayathiri & Ramakrishnan, 2013).

جودة الحياة الوظيفية هي درجة التميز وشروط العمل التي تحدد طبيعة العلاقة بين العامل والبيئة التي يعمل فيها، بالإضافة إلى البعد الإنساني والتي تسهم بمجملها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وبالتالي تحسين قدرات الأفراد لأداء العمل، وبالتالي أداء المنظمة بصفة كلية (Shani, 2013).

جودة الحياة الوظيفية هي برنامج يضم مجموعة من المبادئ التي تسعى إلى تحقيق رضا العاملين في المنظمة، وكذلك أيضاً زيادة رغبتهم في التعلم، ومواجهة التغيرات التي تحدث في ظروف البيئة المحيطة (Mirkamali & Thane, 2011).

جودة الحياة الوظيفية هي عبارة عن مجموعة من البرامج والأساليب التي يتم من خلالها توفير بيئة عمل مناسبة بالشكل الذي يساعد العاملين على القيام بالمهام المكلفين بها، هذا بالإضافة إلى ضرورة منح العاملين السلطة والمسئولية التي تناسب أعمالهم (Gupta & Sharma, 2011).

جودة الحياة الوظيفية هي فلسفة تقوم على أساس أن العاملين في المنظمة هم أكثر الموارد أهمية، ولذلك يجب معاملتهم باحترام وتقدير (Reddy & Redd, 2010).

جودة الحياة الوظيفية هي مدخل يحتوي على مجموعة من القضايا مثل المكافآت، وطبيعة الوقت الذي يقضيه العامل في بيئة العمل (Pizam, 2010).

جودة الحياة الوظيفية هي كافة الأنشطة التي تقوم بها المنظمة من أجل تحسين مكان العمل، الأمر الذي ينعكس أثره على إنتاجية العاملين بالمنظمة (Lewis et al., 2001).

جودة الحياة الوظيفية هي رضا العاملين عن احتياجاتهم ورغباتهم داخل المنظمة التي يعملون بها. أو بمعنى آخر أن جودة الحياة الوظيفية هي الظروف والبيئة المناسبة لمكان العمل بالشكل الذي يحقق رضا العاملين في المنظمة وذلك من خلال توفير المكافآت والأمان الوظيفي وكذلك أيضاً فرص الترقية في مجال عملهم (Sirgy et al., 2001).

وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها فلسفة أو مجموعة من المبادئ تقوم على أساس أن العاملين في المنظمة هم رأس المال البشري فيها، ولذلك يجب توفير الظروف والبيئة المناسبة لمكان العمل له بالشكل الذي يحقق رضا العاملين في المنظمة، هذا بالإضافة إلى توفير المكافآت والأمان الوظيفي وكذلك أيضاً فرص الترقية في مجال عملهم، حيث إن كل هذه الأمور تسهم في مجملها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة، الأمر الذي ينعكس أثره على إنتاجيتهم، وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

٢-١/٢- أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تتمثل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في عدالة الأجور، وظروف العمل بالمنظمة، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، تدريب وتنمية العاملين بالمنظمة، والتكامل الاجتماعي، حياة العمل والحياة الكلية، والمسئولية الاجتماعية، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي (Sverke et al., 2006; Timossi et al., 2008; Parvar et al., 2013):

١/٢/١- عدالة الأجور

يجب أن يتناسب الأجر الذي يحصل عليه الفرد من المنظمة مع احتياجاته من ناحية، والجهد الذي يبذله من ناحية أخرى. ويجب أن تكون هناك طرق ثابتة يتم من خلالها تحديد مستوى الأجر الذي يحصل عليه الفرد، حيث إن هناك العديد من العاملين يشعرون بأن ما يحصلون عليه لا يتناسب مع الجهد الذي يقومون به.

٢/٢/١- ظروف العمل بالمنظمة

يجب على المنظمة أن توفر ظروف عمل آمنة وصحية لكافة الأفراد العاملين بها حتى لا يتعرضوا لظروف عمل قد تؤثر على صحتهم الذهنية أو الجسدية. ولقد لعبت النقابات العمالية دوراً مهماً في هذا المجال وذلك من خلال التشريعات التي تصدرها الحكومات والتي أدت بدورها إلى تحسين ظروف العمل بالمنظمة.

٣/٢/١- فرص الترقية

تلعب فرص الترقية دوراً مهماً في حياة الأفراد العاملين بالمنظمة، ويجب أن تكون هناك فرص حقيقية للترقية بشكل مستمر، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة.

٤/٢/١- الالتزام بمبادئ المنظمة

يجب على الأفراد العاملين بالمنظمة ضرورة الالتزام بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمل بها، ومن ناحية أخرى يجب أن يكون هناك التزام من جانب المنظمة بضرورة مراعاة العدالة في توزيع المكافآت الخاصة بالعاملين.

٥/٢/١- فرص التدريب والتنمية

إن تدريب وتنمية العاملين تلعب دوراً مهماً في تحسين وزيادة المعرفة المرتبطة بالعمل، الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي في زيادة الرضا الوظيفي، وبالتالي تحسين جودة الحياة الوظيفية، هذا بالإضافة إلى أن زيادة النمو المعرفي للعاملين في حل المشكلات التي تواجههم في أثناء العمل.

٦/٢/١- التكامل الاجتماعي

إن خصائص وسمات بيئة العمل في المنظمة تؤثر بدرجة كبيرة على الأفراد العاملين بها من ناحية، وكذلك احترامهم لهذه الخصائص والسمات من ناحية أخرى ومن أهمها الإحساس بالانتماء للمنظمة، وجود فرص حقيقية للتقدم، عدم التمييز بين الأفراد العاملين في المنظمة.

٧/٢/١- حياة العمل والحياة الكلية

إن هناك علاقة بين الحياة الخاصة وحياة العمل في المنظمة، ونظراً للظروف البيئية المحيطة والتي تتزايد فيها عملية المنافسة، فإنه يصعب الفصل بين الحياة الخاصة وحياة العمل في المنظمة. هذا ويجب الإشارة إلى أن معظم العاملين لديهم رغبة قوية في تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والترفيهية وحياتهم العملية.

٨/٢/١- المسؤولية الاجتماعية

ليس هدف المنظمة هو تحقيق الربح فقط، وإنما هناك مسؤوليات تجاه المجتمع. ويجب على المديرين في كافة المنظمات مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، الأمر الذي يتطلب تكوين خطة إستراتيجية ملائمة تساعد المنظمة في البقاء والاستمرار. فالمنظمة التي تعمل بطريقة غير مسؤولة من الناحية الاجتماعية يكون عمرها قصيراً وبالتالي لا يكون لها صفة النجاح والاستقرار.

٢-٢- السلوك التنمري Bullying Behavior

١-٢/٢ مفهوم السلوك التنمري

السلوك التنمري هو سيطرة فرد أو مجموعة من الأفراد على آخر وذلك بهدف ممارسة السيطرة عليه، ويتضمن ذلك السلوك التنمري اللفظي، والسلوك التنمري الجسدي، والسلوك التنمري الديني وذلك بغرض العزل عن المجموعة (Frankova, 2010).

السلوك التنمري هو تلك الأعمال والممارسات المتكررة الموجهة من الطرف الأول (المتنمر) إلى الطرف الثاني (الضحية)، وهذه الممارسات غير مرغوب فيها من الطرف الثاني (الضحية) والتي

يمكن القيام بها عمداً أو دون وعي، وتسبب الإهانة والضيق للطرف الثاني وهو الضحية، الأمر الذي يترتب عليه بيئة عمل غير صحية، وبالتالي تنعكس آثارها على أداء العاملين في المنظمة من ناحية وعلى إنتاجيتهم من ناحية أخرى (Einarsen et al., 2009).

السلوك التنمري هو هجوم لفظي أو غير لفظي علي شخص ما وذلك من خلال تهديده أو تخوفه أو إذلاله بصفة متكررة ويترتب عليه آثار سلبية انخفاض في الصحة النفسية، وفقدان الثقة بالنفس، وصعوبة تكوين صداقة يمكن الثقة فيها (Lutgen-Sandvik et al., 2009).

السلوك التنمري هو عدوان متكرر سواء بصورة لفظية أو نفسية أو جسدية، ويصدر من فرد أو مجموعة من الأفراد ضد الآخرين (Smith et al., 2008).

السلوك التنمري هو أي سلوك يترتب عليه الضرب، أو التهديد، وتدمير الممتلكات، والتنازير بالألقاب، أو السخرية والاستهزاء. أو بمعنى آخر أن السلوك التنمري يأخذ أشكالاً متعددة منها اللفظي، أو الجسدي، أو الرمزي، ويحتل التمر اللفظي المرتبة الأولى كأحد أشكال السلوك التنمري شيوفاً، يليه التمر الرمزي ثم التمر الجسدي (Gentry, 2001; Yabrra & Wilkens, 2007).

السلوك التنمري هو شكل من أشكال التفاعل العدواني غير المتوازن بين طرفين، أحدهما يطلق عليه المتتمر والآخر يطلق عليه الضحية، ويأخذ أشكالاً متعددة، قد تكون جسدية، أو انفعالية، أو لفظية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة (Robyn, 2004; Smorti et al., 2006).

السلوك التنمري هو حالة من السلوكيات السلبية بغرض الإيذاء أو المضايقة والتي تصدر من شخص قوي وهو المتتمر، ضد شخص آخر وهو الضحية، وعادة يكون أقل من الطرف المتتمر (Joliffe & Farrington, 2006).

السلوك التنمري هو محاولة للشعور بالقوة، أو الرغبة في السيطرة على شخص آخر، وقد يكون ذلك في شكل التمر اللفظي Verbal Bulling، أو التمر الجسدي Physical Bulling، أو التمر الانفعالي Emotional Bulling (Huebner, 2002; Litz, 2005).

السلوك التنمري هو سلسلة من الأفعال السلبية عن طريق شخص أو أكثر ضد شخص آخر أو أكثر على مدار فترة طويلة من الزمن، وهذه الأفعال السلبية تعكس سلوكاً إيذانياً قائم على عدم التوازن في ميزان العلاقة بين المتتمر والضحية (Sullivan & Cleary, 2004).

السلوك التنمري هو نشاط متعمد ويقصد به الإيذاء وذلك من خلال التهديد بالاعتداء. وهذا يتطلب توافر عدم التوازن في القوة، والنية في الإيذاء، والتهديد بالعدوان، والغطرسة والاحتقار (Smith, 2004).

السلوك التنمري هو ممارسة الأذى على فرد أو أكثر سواء كان هذا الأذى بدنياً أو نفسياً، أو عاطفياً، أو لفظياً، ويتضمن التهديد بالأذى البدني، أو الجسمي، أو أي شكل من أشكال الأذى (Solberg & Olweus, 2003). السلوك التنمري هو ذلك السلوك الناتج من عدم التوازن بين طرفين، الأول يسمى بالمتتمر، والآخر يسمى بالضحية، ويتضمن الإيذاء الجسدي، واللفظي، أو أي شكل من أشكال الإذلال (Juvonen et al., 2003).

السلوك التنمري هو أن يتعرض فرد إلى سلوك سلب من طرف آخر، ويترتب على هذا السلوك الأذى الجسمي أو اللفظي أو العاطفي أو النفسي، وغالباً يكون هذا السلوك متعمداً ومقصوداً (Wolke et al., 2002).

السلوك التنمري هو شكل من أشكال العدوان، ولا يوجد فيه توازن بين أطرافه وهما المتتمر والضحية، وغالباً يكون المتتمر أقوى من الضحية، والتمر يأخذ أشكالاً متعددة قد يكون لفظياً أو بدنياً أو نفسياً، وقد يكون بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ويترتب عليها آثار نفسية سيئة علي الضحية (Pepler & Cragi, 2000).

السلوك التنمري هو تفاعل بين طرفين، الأول وهو الشخص المتتمر، والثاني يكون الضحية، ويتأثر هذا التفاعل بالسمات الفردية للطرفين، العمليات التفاعلية بينهم، الإطار الذي يظهر فيه السلوك التنمري (Atlas & Pepler, 1998).

السلوك التنمري هو سلوك سلب من طرف يسمى بالمتتمر والآخر يسمى بالضحية، وفي معظم الحالات يسبب هذا السلوك الألم للطرف الآخر سواء كان ذلك جسدياً أو لفظياً أو عاطفياً أو نفسياً. أو بمعنى آخر السلوك التنمري هو أي سلوك عدواني يمارسه الفرد على فرد آخر، بصورة دورية متكررة، ويترتب عليه الأذى اللفظي أو الجسدي سواء كان بصورة مباشرة أو غير مباشرة (Olweus, 1993). السلوك التنمري هو عنف طويل المدى يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد ضد فرد آخر لا يقدر على الدفاع عن نفسه، وقد يكون ذلك جسدياً أو نفسياً (Mellor, 1997).

السلوك التنمري هو أذى جسدي أو لفظي من طرف (المتنمر) تجاه طرف آخر (الضحية)، وذلك من خلال أي شكل من أشكال القيام بأعمال رغم إرادته، والذي يترتب عليه آثار نفسية سيئة علي الطرف الآخر وهو الضحية (Gilbert, 1999). السلوك التنمري هو تكرار ممارسة مجموعة من المضايقات وبعض السلوكيات المباشرة كالسخيرية والتهديد بالضرب من شخص ما يعرف بالمتنمر تجاه شخص آخر يعرف بالضحية وذلك بهدف السيطرة عليه (Banks, 1997; Rigby, 1999).

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثة أن السلوك التنمري هو أي نوع من أنواع الأذى الجسدي أو اللفظي أو النفسي يقوم به المتنمر تجاه شخص أضعف منه وذلك من خلال الضرب أو التعنيف أو أي شكل من أشكال السيطرة والإذلال. أو بمعنى آخر، أن السلوك التنمري هو سلوك عدائي يتم بصورة متكررة ويصدر من شخص (المتنمر) تجاه شخص آخر (الضحية)، ويصدر هذا السلوك في شكل أفعال سلبية جسدية أو نفسية أو لفظية أو غير لفظية وذلك بغرض الحصول على النفوذ والهيمنة والسيطرة علي الطرف الآخر.

٢/٢/٢- أبعاد السلوك التنمري

تتمثل أبعاد السلوك التنمري في مجموعة من السلوكيات التي تظهر في مكان العمل، وتتمثل هذه الأبعاد في التهديد بالوضع المهني (التقليل من الرأي، والإهانة المهنية العامة، والاثام فيما يتعلق بعدم بذل الجهد)، والتهديد بالمكانة الشخصية (استدعاء الأسماء والإهانات والتخويف)، والعزلة (منع الوصول إلي الفرص، العزلة البدنية أو الاجتماعية، وحجب المعلومات)، والعمل الزائد (الضغط غير المبرر، والمواعيد المستحيلة، والإختلالات غير الضرورية)، وزعزعة الاستقرار (عدم تقديم الائتمان عند استحقاقه، والمهام التي لا معنى لها، وإزالة المسؤولية) (Samnani & Singh, 2012).

ويري آخر أن أبعاد السلوك التنمري تتمثل في التمر اللفظي (السخرية، والاستفزاز، والتعليقات غير اللائقة، والتهديد)، والتمر الجسدي أو البدني (الضرب، والعنف، والصفع، والطعن وغيرها من طرق الإيذاء البدني)، والتمر العاطفي (نشر الشائعات الخبيثة عن شخص ما داخل محيط العمل)، والتمر الإلكتروني (ويحدث من خلال التواصل الاجتماعي عبر الانترنت، والبريد الإلكتروني، أو من خلال الرسائل النصية عبر الهواتف المحمولة)، والتمر الاجتماعي (اضطهاد شخص ما واستبعده ضمن عمل فريق العمل وعادة ما يكون التمر الاجتماعي بطرق غير مباشرة) (Smith, 2008; Hertz, 2013).

ويضيف Whittled, 2005 بعداً آخر للتمر وهو التمر الأسري أو العائلي ويحدث بين أفراد الأسرة أو العائلة الأكبر بين الأقارب. بينما يري عويدات وحمدي، ١٩٩٧؛ وجرادات، ٢٠٠٨؛ 2010 Mares & Peterman أن أبعاد السلوك التنمري تتمثل في السلوك التنمري الجسدي، والسلوك التنمري اللفظي، والسلوك التنمري الاجتماعي، والسلوك التنمري ضد الممتلكات. وتتمثل أبعاد السلوك التنمري (الجسدي، اللفظي، الاجتماعي، ضد الممتلكات) ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي (عويدات وحمدي، ١٩٩٧؛ وجرادات، ٢٠٠٨؛ 2010 Mares & Peterman):

١/٢/٤/٧- **السلوك التنمري الجسدي**: ويعني أن العامل يقوم بمضايقة زملائه بصفة عامة، والخجولين منهم بصفة خاصة، ويجلس مكانهم، ولا يهتم بمتعلقاتهم الشخصية، ويفتعل أسباباً للشجار مع زملائه الأضعف منه، ويتسبب لزملائه في الشعور بالألم والضييق، ويهاجم زملائه عندما لا ينفذون ما يطلبه منهم.

٢/٢/٤/٧- **السلوك التنمري اللفظي**: ويعني أن العامل يوجه لزملائه عبارات وألفاظ ذات طابع السخرية والاستهزاء، ويوجه لزملائه عبارات وألفاظ بنبرات الغضب لتهديدهم، ويسبب لزملائه، ويجعل زملائه أضحوة للآخرين، ويصدر تعليقات تضايق زملائه حول المظهر العام لهم، ويكشف عمداً الأسرار الشخصية لزملائه.

٣/٢/٤/٧- **سلوك التمر الاجتماعي**: ويعني أن العامل يمتنع عن الاستماع لبعض زملائه، ويتجاهل زملائه، ويرفض عمداً رغبة أحد زملائه بمصادقته، ويشعل الفتن بين زملائه وتشجيعهم على المشاجرات، ويتعمد إبعاد بعض الزملاء عن بعضهم البعض، ويطرد أحد زملائه من مكتبه دون مبرر، ويتهم زملائه بأعمال لم يرتكبوها لجعل الآخرين يكرهوهم.

بزملائه، ويقوم بتخريب أشياء تخص زملائه، ويأخذ نقود من زملائه بالقوة والتهديد، ويرفض إعادة أشياء استلفتها من زملائه، ويسرق متعمداً أشياء تخص زملائه.

٣- الدراسات السابقة

١-٣- الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

اهتمت دراسة (Kim et al., 2017) بالتعرف على الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال النفسي (كمتغير مستقل) ونوايا ترك العاملين للمنظمة (كمتغير تابع). وتوصلت هذه الدراسة إلى أن رأس المال النفسي يلعب دوراً مهماً في زيادة جودة الحياة الوظيفية وبالتالي يقلل من ترك العاملين للمنظمة. وفي نفس السياق أكدت الدراسة على ضرورة اهتمام المنظمة بخلق بيئة عمل صحية وملائمة، الأمر الذي يترتب عليه زيادة إنتاجية العاملين، وتطوير الأداء التنظيمي.

في حين اختبرت دراسة (Alfonso et al., 2016) أثر جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط على العلاقة بين الذكاء العاطفي (كمتغير مستقل) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع). وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود علاقة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. هذا بالإضافة إلى وجود علاقة ضعيفة بين الذكاء العاطفي وجودة الحياة الوظيفية. وأخيراً فقد أشارت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً مهماً كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمي.

كما هدفت دراسة (Swamy et al., 2015) لتحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك تسعة أبعاد يمكن من خلالها تحديد جودة الحياة الوظيفية، وتتمثل هذه الأبعاد في بيئة العمل، وثقافة المنظمة، والعلاقات داخل المنظمة، والتدريب والتطوير، والمكافآت، والرضا والأمن الوظيفي، والمرونة، والحكم الذاتي في العمل، وكفاية الموارد.

من جانب آخر بحثت دراسة (Nayak et al., 2015) طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية، والأداء التنظيمي، والالتزام الوظيفي. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن جودة الحياة الوظيفية هي أحد الوسائل التي يمكن عن طريقها الاحتفاظ بالعاملين المؤهلين، هذا بالإضافة إلى أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً مهماً في تعزيز وتنمية الخدمات التي تقدمها المنظمة.

كما تناولت دراسة (Farid et al., 2015) العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود علاقة جوهرية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. كما اقترحت الدراسة بعض الاستراتيجيات التي يمكن عن طريقها تنمية وتحسين الموارد البشرية في المنظمة.

وهدفت دراسة (Kasraie et al., 2014) التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية، وضغوط العمل، والرضا الوظيفي كمتغيرات مستقلة، وسلوك المواطنة التنظيمي كمتغير تابع. وقد توصلت تلك الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في جودة الحياة الوظيفية، وضغوط العمل، والرضا الوظيفي والمتغير التابع والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمي. كما أشارت الدراسة أيضاً إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمي.

كما بحثت دراسة (Bahrami et al., 2013) طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسار الوظيفي للعاملين. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ومرحلة المسار الوظيفي. كما اهتمت بالتعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأبعاد جودة الحياة الوظيفية. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود علاقة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية مأخوذة بصورة إجمالية من ناحية، وبصورة منفردة من ناحية أخرى.

كما هدفت دراسة (Farjal & Varnous, 2013) تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. وقد توصلت تلك الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

في حين بحثت دراسة (Parvar et al., 2013) أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للعاملين. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية ذي دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. ولقد تم دراسة كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية بصورة إجمالية من ناحية، وبصورة منفردة من ناحية أخرى.

كما أوضحت دراسة (Tongo, 2013) طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسئولية الاجتماعية. وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ودوافع العاملين نحو المسئولية الاجتماعية. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة الحياة الوظيفية ودوافع العاملين نحو المسئولية الاجتماعية.

وهدفت دراسة (Tabassum, 2012) الكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي. وقد كشفت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أنه كلما تحسنت أبعاد جودة الحياة الوظيفية أدى ذلك إلى زيادة درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة.

كما تناولت دراسة (Kanten & Sadullah, 2012) العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي. وكذلك أيضاً التحقق من مدى وجود فروق معنوية بين الإداريين والعاملين نحو جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي. هذا بالإضافة إلى وجود فروق معنوية بين الإداريين والعاملين نحو جودة الحياة الوظيفية من ناحية، والارتباط الوظيفي من ناحية أخرى.

٢/٣- الدراسات السابقة المتعلقة بالسلوك التنمري

وهناك دراسة قام بها (Devonish, 2017) واستهدفت التعرف على مخاطر السلوك التنمري في مكان العمل. ولقد توصلت الدراسة إلى أن السلوك التنمري إما أن يكون مرتبط بالفرد، أو مرتبط بمكان العمل. كما أشارت الدراسة إلى أن الترهيب والتخويف الجسدي للتممر يترتب عليه أشكال متعددة أهمها الإرهاق الجسدي، والاكتئاب المرتبط بالعمل، وسلوك العمل غير المنضبط بين الأشخاص. كما توصلت الدراسة إلى أن التتمر المرتبط بالأشخاص والمتعلق بالعمل يرتبط بصورة إيجابية مع الاكتئاب المرتبط بالعمل في حين أن التخويف الجسدي والتسلط المرتبط بالعمل يرتبط بصورة إيجابية مع سلوك العمل غير المنضبط بين الأشخاص. كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعلاقات الجيدة بين كافة العاملين في المنظمة، والعمل على تمهينهم وتدريبهم ونشر الوعي الاجتماعي فيما بينهم حتى يكونوا قادرين على الحد من ظاهرة السلوك التنمري والتعامل معه داخل المنظمة.

واستهدفت دراسة قام بها (Nwobia & Aljohani, 2017) التعرف على طبيعة العلاقة بين السلوك التنمري في محيط العمل والرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك التنمري في محيط العمل وكل من الرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل. كما أشارت الدراسة إلى أن السلوك التنمري في محيط العمل ينعكس أثره بشكل سلبي على الرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل وذلك في ظل وجود مناخ تنظيمي غير داعم، هذا بالإضافة إلى أن السلوك التنمري في محيط العمل يؤثر بشكل سلبي على الرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل وذلك في ظل وجود فريق يفقد للتماسك والتعاون بين أطرافه. وأخيراً، فقد أشارت الدراسة إلى أن كل من المناخ التنظيمي، وتماسك فريق العمل داخل المنظمة يلعبان دور الوسيط في العلاقة بين السلوك التنمري في محيط العمل وكل من الرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل في المنظمة.

وهناك دراسة قام بها (Hodgings et al., 2017) واستهدفت التعرف على السلوك التنمري في قطاع التعليم العالي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أربعة محاور أساسية للسلوك التنمري هي الطابع السياسي تجاه التتمر، والسخرية تجاه الاستجابة غير الرسمية، والإجراءات الرسمية التي تؤدي إلى تفاقم المشكلة، والتأمين الصحي. ولقد أشارت الدراسة إلى أن بعض المؤسسات العاملة في قطاع التعليم العالي فشلت في معالجة السلوك التنمري، الأمر الذي أدى إلى زيادة الصعوبات التي تواجه العاملين نظراً لإتباع أسلوب التسلط داخل مكان العمل، والأضرار الصحية التي لحقت بهم.

وهناك دراسة قام بها (Einarsen et al., 2017) واستهدفت التعرف على دور البنية الأساسية الداعمة للأخلاقيات بالمنظمة في التعامل مع السلوك التنمري. ولقد توصلت الدراسة إلى أن البنية الأساسية الداعمة للأخلاقيات تلعب دوراً هاماً في تشجيع السلوك الأخلاقي بين العاملين في المنظمة، ومنع السلوك غير الأخلاقي، الأمر الذي يقلل من السلوك التنمري بين العاملين في المنظمة.

هناك دراسة قام بها (Spagnoli et al., 2017) واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين زيادة أعباء العمل وانخفاض الأمن الوظيفي على السلوك التنمري. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة

بين زيادة أعباء العمل والسلوك التئمري. كما أشارت الدراسة إلى أن عدم الأمان الوظيفي يلعب دور المتغير الوسيط بين زيادة أعباء العمل وزيادة خطر السلوك التئمري. هذا بالإضافة إلى أن التفاعل بين زيادة أعباء العمل وعدم الأمان الوظيفي تؤدي إلى زيادة السلوك التئمري. أو بمعنى آخر، أن ارتفاع مستوى عدم الأمان الوظيفي يؤدي إلى تقوية العلاقة بين زيادة أعباء العمل والسلوك التئمري. وأخيراً، فقد أوصت الدراسة بضرورة تخفيض السلوك التئمري من خلال تجنب زيادة الأعباء الوظيفية على العاملين من ناحية، والعمل على توفير قدر كبير من الأمان الوظيفي للعاملين من ناحية أخرى.

وقام (Tuckey et al., 2017) بدراسة استهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين الخصائص الوظيفية لكل من القادة والمرؤوسين والسلوك التئمري. ولقد توصلت الدراسة إلى أن المهام المفروضة من القادة تؤثر بشكل إيجابي في نتائج التئمري من خلال السيطرة على استقلالية المرؤوسين ومطالبهم العاطفية. كما أشارت الدراسة إلى أن القيادة قد تؤدي إلى زيادة السلوك التئمري في حالة إذا تم تقييد حرية واستقلالية المرؤوسين. كما أوصت الدراسة بضرورة تخفيض مستوى السلوك التئمري من خلال أسلوب القيادة الجيد الذي يعمل على تقوية العلاقات بين العاملين في المنظمة.

هناك دراسة قام بها (Tag-Eldeen et al., 2017) واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين السلوك التئمري والنتائج التنظيمية. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين السلوك التئمري في مكان العمل والروح المعنوية للعاملين كأحد النتائج التنظيمية. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين السلوك التئمري في مكان العمل ونوايا ترك العمل كأحد النتائج التنظيمية. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين السلوك التئمري في محيط العمل وأداء العاملين. وأخيراً، فقد أشارت الدراسة إلى أن السلوك التئمري يتأثر ببعض المتغيرات الديموجرافية كالنوع والعمر.

وقام (Nica et al., 2016) بدراسة استهدفت التعرف على مدى أهمية البيئة التنظيمية في الحد من السلوك التئمري داخل مكان العمل. ولقد توصلت الدراسة إلى أن أسلوب القيادة يلعب دوراً هاماً في الحد من السلوك التئمري داخل مكان العمل. كما أشارت الدراسة إلى أن القيادة السيئة تؤدي إلى زيادة مخاطر السلوك التئمري في مكان العمل، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اضطرابات نفسية للعاملين في مكان العمل. كما توصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بعملية التفاعل الإيجابي بين كافة الأفراد العاملين في المنظمة وذلك بغرض الحد من ظاهرة السلوك التئمري في محيط العمل.

وقام (Karzyzanowska, 2016) بدراسة استهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين السلوك التئمري في محيط العمل وكل من إنتاجية وأداء العمل في المنظمة. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية بين السلوك التئمري في محيط العمل وكل من أداء وإنتاجية العاملين في المنظمة. وأشارت الدراسة إلى أن السلوك التئمري في محيط العمل يؤثر على الناحية النفسية والبدنية للعاملين، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وهذا ينعكس أثره سلباً على مستوى الأداء والإنتاجية بالنسبة لهم. ولذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة اتخاذ الإجراءات الفعالة لمواجهة ظاهرة السلوك التئمري في محيط العمل وذلك من خلال الاهتمام بسماع مطالب واحتياجات وشكوى العاملين في المنظمة، والعمل على تقديم حلول للمشكلات التي يواجهونها، الأمر الذي يترتب عليه خلق بيئة آمنة وصحية ومناخ من الثقة بين كافة العاملين في المنظمة.

وقام (Dacruz et al., 2016) بدراسة استهدفت التعرف على السلوك التئمري في استراليا، والهند، وتركيا. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تشابه بين البلدان الثلاثة في أسباب التئمري في مكان العمل وكذلك أيضاً في أسلوب التعامل معه. أما الاختلاف بين البلدان الثلاثة كان في مصدر السلوك التئمري، ومدى السماح بالتدخل الرسمي في الحد من السلوك التئمري داخل مكان العمل.

كما قام (Meta & Sokmen, 2016) بدراسة استهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين السلوك التئمري في محيط العمل وكل من الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين السلوك التئمري في محيط العمل ونوايا ترك العمل. كما أشارت الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية بين السلوك التئمري في محيط العمل والأداء الوظيفي. كما توصلت الدراسة إلى ضرورة توفير الأمن الوظيفي وذلك من خلال الممارسات الإدارية والقيادية للمديرين بما يؤثر بشكل فعال في الحد من ظاهرة السلوك التئمري في محيط العمل، الأمر الذي يترتب عليه تحسين مستوى الأداء وبالتالي تخفيض نوايا ترك العمل في المنظمة.

وقام (Giorgi et al., 2016) بدراسة طبيعة العلاقة بين السلوك التئمري وكل من المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن السلوك التئمري يلعب دور المتغير الوسيط بشكل جزئي بين المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أن السلوك التئمري ليس له تأثير مباشر على الصحة سواء كانت الصحة البدنية أو الصحة النفسية. كما توصلت الدراسة إلى أن

السلوك التئمري يؤثر بشكل غير مباشر على صحة العاملين في المنظمة وذلك من خلال الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط.

وهناك دراسة قام بها (Tsunno et al., 2015) واستهدفت التعرف على المحددات الاقتصادية والاجتماعية للسلوك التئمري في مكان العمل. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك ثلاث محددات أساسية هي طبيعة ممارسة السلطة في العمل، والمناخ التنظيمي، والمساواة الاجتماعية بين العاملين. كما أشارت الدراسة إلى أن العاملين في الطبقة الدنيا من نظام الضمان الاجتماعي هم أكثر عرضة لخطر التعرض للسلوك التئمري في مكان العمل. هذا بالإضافة إلى أن العمالة المؤقتة كانوا أكثر عرضة للتئمير من العمالة الدائمة.

هناك دراسة قام بها (Frankova, 2010) واستهدفت التعرف على الجانب المعرفي للسلوك التئمري. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود دوافع أخلاقية لظهور السلوك التئمري، وهذه الدوافع مرتبطة بشكل خاص بالجانب المعرفي من حيث المعايير، والقيم والمعتقدات، والتعاطف.

واستهدفت دراسة قام بها (Murray et al., 2010) التعرف على أثر العلاقات بين الأفراد على ظاهرة السلوك التئمري. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين انخفاض مستوى العلاقات وظهور السلوك التئمري. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أطراف ومستوى السلوك التئمري. وأخيراً، فقد أشارت الدراسة إلى أن العلاقات الداعمة بين أطرافه تلعب دوراً هاماً في انخفاض السلوك التئمري من ناحية، وارتفاع مستوى العلاقة من ناحية أخرى. وهناك دراسة قام بها (Greory, 2010) واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين إجراءات الانضباط الصارمة والسلوك التئمري. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام إجراءات الانضباط الطلابي الصارمة ومستوى السلوك التئمري. كما أشارت الدراسة إلى أن استخدام الإجراءات الصارمة تؤدي إلى انخفاض مستوى السلوك التئمري.

بينما قام (Marees & Peterman, 2010) بدراسة استهدفت الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى السلوك التئمري وبعض المتغيرات الديموجرافية (الذكور/ الإناث). ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى السلوك التئمري. كما أشارت الدراسة إلى أن الفروق في مستوى السلوك التئمري لصالح الذكور، وأخيراً فقد أشارت الدراسة إلى أن الوضع الاجتماعي يلعب دوراً هاماً في التنبؤ بالسلوك التئمري. وبناءً على العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في عدة جوانب تتمثل فيما يلي:

1. أن الدراسات السابقة لم تتعرض لدراسة المتغيرات المتمثلة في جودة الحياة الوظيفية، والسلوك التئمري، وعلي الرغم من أن أغلب - إن لم يكن - جميع الدراسات السابقة قد ركزت على التجربة الغربية، فقد وجد الباحثة صعوبة كبيرة في العثور على دراسة تتعلق بالربط بين متغيرات الدراسة من منظور البيئة العربية بصفة عامة، وفي الشركات الصناعية بمدينة السادات بصفة خاصة.
2. أن الدراسات السابقة لم تتعرض لدراسة دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من السلوك التئمري بصفة خاصة، الأمر الذي يؤكد الاختلاف الجوهرى لهذه الدراسة عن الدراسات السابقة.
3. إن هذه الدراسة سوف تشمل على معظم المتغيرات التي شملتها الدراسات السابقة، خاصة ما يتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور، وظروف العمل بالمنظمة، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، تدريب وتنمية العاملين بالمنظمة، والتكامل الاجتماعي، حياة العمل والحياة الكلية، والمسؤولية الاجتماعية)، وأبعاد السلوك التئمري (الجسمي، واللفظي، والاجتماعي، وضد الممتلكات) في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

4- مشكلة وأسئلة البحث

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة حول جودة الحياة الوظيفية، فقد أشارت الأدبيات إلى أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دور المتغير الوسيط في العلاقة بين رأس المال النفسي ونوايا ترك العاملين للمنظمة (Kim et al., 2017).

كما أن هناك علاقة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وكل من الالتزام والأداء التنظيمي (Nayak et al., 2015).

هذا بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومراحل المسار الوظيفي (Bahrami et al., 2013). وتوصلت إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي (Farjal & Varnous, 2013).

كما أشارت دراسة أخرى إلي أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ودوافع العاملين نحو المسؤولية الاجتماعية (Tongo, 2013).

هذا بالإضافة إلي وجود دراسة أخرى أشارت إلي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة (Tabassum, 2012).

وتعد مشكلة التمر من المشكلات الخطيرة في المجتمع، وبالرغم من ذلك لا يوجد الاهتمام الكافي بهذه المشكلة في المجتمعات العربية سواء من حيث انتشار هذه المشكلة أو حتى أدوات التشخيص العربية. وعلى الجانب الآخر نجد المجتمعات الغربية قد أعطت هذه المشكلة اهتماماً كبيراً في كافة المجالات سواء عن طريق الإعلام أو مواقع الإنترنت أو القيام بحملات توعية لعلاج هذه المشكلة (Scarpacia, 2006).

أما بالنسبة للسلوك التمر، فقد أظهرت الأدبيات أن السلوك التمر إما أن يكون مرتبط بالفرد، أو مرتبط بمكان العمل. كما أن التمر المرتبط بالأشخاص والمتعلق بالعمل يرتبط بصورة إيجابية مع الاكتئاب المرتبط بالعمل في حين أن التخويف الجسدي والتسلط المرتبط بالعمل يرتبط بصورة إيجابية مع سلوك العمل غير المنضبط بين الأشخاص (Devonish, 2017).

كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك التمر وكل من الرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل. كما أن السلوك التمر يعكس أثره بشكل سلبي على الرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل وذلك في ظل وجود مناخ تنظيمي غير داعم، كما أن السلوك التمر يؤثر بشكل سلبي على الرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل وذلك في ظل وجود فريق يفقد للتماسك والتعاون بين أطرافه. وأخيراً، كما أن كل من المناخ التنظيمي، وتماسك فريق العمل يلعبان دور المتغير الوسيط في العلاقة بين السلوك التمر وكل من الرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل (Nwobia & Aljohani, 2017).

كما أن هناك علاقة بين زيادة أعباء العمل والسلوك التمر. كما أن عدم الأمان الوظيفي يلعب دور المتغير الوسيط بين زيادة أعباء العمل وزيادة خطر السلوك التمر. هذا بالإضافة إلى أن التفاعل بين زيادة أعباء العمل وعدم الأمان الوظيفي تؤدي إلى زيادة خطر السلوك التمر (Spagnoli et al., 2017).

هذا بالإضافة إلي أن المهام المفروضة من القادة تؤثر بشكل إيجابي في السلوك التمر وذلك من خلال السيطرة على استقلالية المرؤوسين ومطالبهم العاطفية. كما أن القيادة قد تؤدي إلى زيادة السلوك التمر في حالة إذا تم تقييد حرية واستقلالية المرؤوسين (Tuckey et al., 2017). كما أن هناك علاقة سلبية بين السلوك التمر وكل من أداء وإنتاجية العاملين في المنظمة. وأن السلوك التمر يؤثر على الناحية النفسية والبدنية للعاملين (Karzyzanowska, 2016).

وأخيراً، فقد أشارت دراسة أخرى إلي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين انخفاض مستوى العلاقات وظهور السلوك التمر. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين أطراف السلوك التمر في المنظمة (Murray et al., 2010).

وبناءً على ما انتهت إليه نتائج الدراسة الاستطلاعية، فقد توصلت الباحثة إلي أهمية الدور الهام والحيوي الذي يمكن أن تلعبه جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة السلوك التمر للعاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات من ناحية، هذا بالإضافة إلي الاطلاع علي الدراسات السابقة في مجال جودة الحياة الوظيفية من ناحية، والسلوك التمر من ناحية أخرى، وان مشكلة الدراسة الحالية تكمن في الكشف عما إذا كان للقيادة الروحية أثر على السلوك التمر للعاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات، هذا بالإضافة إلي إمكانية التمييز بين الشركات الصناعية في مدينة السادات وذلك من حيث جودة الحياة الوظيفية من ناحية، والسلوك التمر من ناحية أخرى. وبالتحديد فان هذا البحث يسعى إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) على السلوك التمر في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٢/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) على السلوك التمر في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٣/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) على السلوك التمر في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٤/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) على السلوك التمر في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

- ٥/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٦/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٧/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٨/٤- هل هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (المسؤولية الاجتماعية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٥- أهداف البحث

- ١/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٢/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٤/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٥/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٦/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٧/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٨/٥- تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية (المسؤولية الاجتماعية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٦- أهمية البحث

- ١/٦- قلة عدد الدراسات الأكاديمية - على حد علم الباحثة - التي تناولت دراسة جودة الحياة الوظيفية من ناحية، والسلوك التتمري من ناحية أخرى..
- ٢/٦- إن الدراسة الحالية تحاول إلقاء الضوء على مفهوم وأبعاد وكيفية جودة الحياة الوظيفية من ناحية، والسلوك التتمري من ناحية أخرى، ومن ثم يكون لهذا البحث أهمية من الناحية النظرية.
- ٣/٦- تسعى الدراسة الحالية إلى تزويد المسؤولين نحو ضرورة الاعتماد على جودة الحياة الوظيفية كأحد المداخل التي يمكن استخدامها في الحد من ظاهرة السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات، الأمر الذي يعطي أهمية لهذا البحث من الناحية التطبيقية.

٧- منهج البحث

١/٧- فرضيات البحث

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة، فقد أشارت الأدبيات إلى وجود علاقة مباشرة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما أن هناك علاقة غير مباشرة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وأن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً مهماً كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمي (Alfonso et al., 2016). كما أن هناك علاقة جوهرية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي (Farid et al., 2015).

هذا بالإضافة إلي وجود علاقة معنوية بين المتغيرات المستقلة (جودة الحياة الوظيفية، وضغوط العمل، الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمي). (Kasraie et al., 2014). كما توصلت إحدى الدراسات إلي وجود علاقة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي (Parvar et al., 2013). هذا بالإضافة إلي وجود دراسة أخرى أشارت إلي أن هناك إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي (Kanten & Sadullah, 2012).

أما بالنسبة للسلوك التتمري، فقد أظهرت الأدبيات أن هناك أربعة محاور أساسية للسلوك التتمري هي الطابع السياسي تجاه التتمر، والسخرية تجاه الاستجابة غير الرسمية، والإجراءات الرسمية التي تؤدي إلى تفاقم المشكلة، والتأمين الصحي (Hodgings et al., 2017).

هذا بالإضافة إلى أن هناك دراسة أخرى أن البنية الأساسية الداعمة للأخلاقيات تلعب دوراً هاماً في تشجيع السلوك الأخلاقي بين العاملين، ومنع السلوك غير الأخلاقي، الأمر الذي يقلل من السلوك التتمري بين العاملين (Einarsen et al., 2017). كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك التتمري والروح المعنوية للعاملين كأحد النتائج التنظيمية. وكذلك أيضاً هناك علاقة معنوية بين السلوك التتمري ونوايا ترك العمل كأحد النتائج التنظيمية. كما أن السلوك التتمري يتأثر ببعض المتغيرات الديموجرافية كالنوع والعمر (Tag-Eldeen et al., 2017).

هذا بالإضافة إلى أن أسلوب القيادة يلعب دوراً هاماً في الحد من السلوك التتمري. كما أن القيادة السيئة تؤدي إلى زيادة مخاطر السلوك التتمري (Nica et al., 2016). وتوصلت احدي الدراسات إلى أن هناك علاقة إيجابية بين السلوك التتمري ونوايا ترك العمل. كما أن هناك علاقة سلبية بين السلوك التتمري والأداء الوظيفي. (Meta & Sokmen, 2016). كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام إجراءات الانضباط الصارمة ومستوى السلوك التتمري، حيث أن استخدام الإجراءات الصارمة تؤدي إلى انخفاض مستوى السلوك التتمري (Greory, 2010).

ولقد أشارت دراسة أخرى إلى أن السلوك التتمري يلعب دور المتغير الوسيط بين المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي. كما أن السلوك التتمري ليس له تأثير مباشر على الصحة البدنية والصحة النفسية. كما أن السلوك التتمري يؤثر بشكل غير مباشر على صحة العاملين وذلك من خلال الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط (Giorgi et al., 2016). وأخيراً، فقد أشارت دراسة أخرى أن هناك فروق بين الذكور والإناث في مستوى السلوك التتمري. كما أن الفروق في مستوى السلوك التتمري لصالح الذكور، كما أن الوضع الاجتماعي يلعب دوراً هاماً في التنبؤ بالسلوك التتمري (Marees & Peterman, 2010).

وفي ضوء ما تقدم فقد اعتمدت الباحثة عند صياغة فروض البحث على مصادر متنوعة في مقدمتها الدراسات السابقة، وتم صياغة فروض البحث في صورة فرض العدم وهي كما يلي:

الفرضية الأولى: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

الفرضية الثانية: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

الفرضية الثالثة: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

الفرضية الرابعة: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

الفرضية الخامسة: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

الفرضية السادسة: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

الفرضية السابعة: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

الفرضية الثامنة: ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٢/٧ - مجتمع وعينة البحث

نظراً لأن هذا البحث يهتم بدراسة دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من السلوك التدمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولذلك فإن مجتمع البحث يتمثل في جميع العاملين في الشركات الصناعية في مدينة السادات. ونظراً للقيود الخاصة بالوقت والتكلفة فقد تقرر الاعتماد على أسلوب العينات لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة. ولقد اعتمد الباحثة على العينة العشوائية في اختيار عدد المفردات من العاملين في الشركات الصناعية في مدينة السادات. أما بالنسبة لحجم العينة، فقد تم تحديدها وذلك من خلال المعادلة التالية (إدريس، ٢٠٠٤):

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

حيث (n) حجم العينة، (N) حجم مجتمع الدراسة، (Z) حدود الخطأ المسموح به وهي ١.٩٦ عند درجة ثقة ٩٥%، (P) نسبة عدد المفردات التي تتوافر في الخاصية محل الدراسة وهي ٥٠%، (e) خطأ العينة المسموح به وهي ٠.٠٥%. وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة:

$$\text{حجم العينة (ن)} = \frac{(٠.٥٠-١) \cdot ٠.٥٠ \times (١.٩٦)^2 \times ٢٠٢٠٠}{(٠.٥٠-١) \cdot ٠.٠٥ \times (١.٩٦)^2 + (٠.٠٥) \times ٢٠٢٠٠} = ٣٧٧ \text{ مفردة}$$

هذا ويجب الإشارة إلى انه تم القيام بالتوزيع النسبي لعينة البحث وذلك في ضوء نسبة عدد العاملين في مجتمع البحث. ويمكن توضيح توزيع حجم عينة البحث وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (١)

توزيع حجم العينة على مجتمع البحث

الشركات الصناعية	عدد العاملين(*)	النسبة المئوية	حجم العينة في كل فئة
١. قطاع الحديد والصلب	٨١٠٠	%٤٠	١٥٠ = %٤٠ × ٣٧٧
٢. قطاع التشييد والبناء	٥٩٢٦	%٢٩	١١٠ = %٢٩ × ٣٧٧
٣. قطاع الصناعات الغذائية	٢٠٨٧	%١٠	٣٨ = %١٠ × ٣٧٧
٤. قطاع الغزل والنسيج	٢٥٢٠	%١٣	٤٩ = %١٣ × ٣٧٧
٥. قطاع الصناعات الكيماوية	١٥٦٧	%٨	٣٠ = %٨ × ٣٧٧
الإجمالي	٢٠٢٠٠	%١٠٠	٣٧٧ = %١٠٠ × ٣٧٧

(*) المصدر: إدارة الموارد البشرية في الشركات الصناعية في مدينة السادات، ٢٠١٥.

وتم اختيار مفردات كل عينة من الفئات السابقة بطريقة عشوائية من خلال أسماء العاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات، ويمكن توضيح خصائص مفردات العينة من خلال الجدول التالي.

جدول (٢)

خصائص مفردات عينة الدراسة

المتغيرات الديموجرافية	بيان	العدد	النسبة
النوع	• ذكر	٢٢٠	%٧٣
	• أنثى	٨٠	%٢٧
	الإجمالي	٣٠٠	%١٠٠
الحالة الاجتماعية	• أعزب	١٢٠	%٤٠
	• متزوج	١٨٠	%٦٠
	الإجمالي	٣٠٠	%١٠٠
العمر	• أقل من ٣٠ سنة	١٢٠	%٤٠
	• من ٣٠-٤٥ سنة	١٤٠	%٤٧

		• أكثر من ٤٥ سنة	٤٠	١٣%
		الإجمالي	٣٠٠	١٠٠%
مستوى التعليم		• تعليم فوق المتوسط	٦٠	٢٠%
		• تعليم جامعي	١٥٠	٥٠%
		• دراسات عليا	٩٠	٣٠%
		الإجمالي	٣٠٠	١٠٠%
الخبرة		• أقل من ٥ سنوات	٦٠	٢٠%
		• من ٥-١٠ سنوات	١٨٠	٦٠%
		• أكثر من ١٠ سنوات	٦٠	٢٠%
		الإجمالي	٣٠٠	١٠٠%

٣/٧- أسلوب وطريقة جمع البيانات

لقد اعتمد هذا البحث على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات الأولية. وتختص قائمة الاستقصاء بالتعرف على اتجاهات العاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات نحو جودة الحياة الوظيفية من ناحية، والسلوك التنمري من ناحية أخرى. ولقد اشتملت قائمة الاستقصاء على ثلاثة أسئلة، حيث يتعلق السؤال الأول بالتعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية. بينما يتعلق السؤال الثاني بالتعرف على أبعاد السلوك التنمري. والسؤال الثالث يتعلق بالخصائص الديموجرافية للعاملين. ولقد استغرقت عملية جمع البيانات حوالي شهرين وكانت نسبة الردود حوالي (٧٩%)، (٣٠٠) قائمة من (٣٧٧) تم توزيعها، وتعتبر هذه النسبة للردود عالية جداً، ويرجع ذلك إلى الاهتمام الكبير من جانب العاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات بموضوع الدراسة الحالية.

٤/٧- متغيرات الدراسة وأسلوب قياسها

١/٤/٧- جودة الحياة الوظيفية

لقد تناول هذا البحث دراسة جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل. ولقد اعتمد الباحث في قياس جودة الحياة الوظيفية على مقياس Timossi et al., 2008. ولقد تم تقسيم أداة القياس إلى عدة أبعاد هي عدالة الأجور، وظروف العمل بالمنظمة، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، تدريب وتنمية العاملين بالمنظمة، والتكامل الاجتماعي، العمل والحياة الكلية، والمسئولية الاجتماعية. ومن الجدير بالذكر أنه تم قياس جودة الحياة الوظيفية وذلك عن طريق مقياس ليكرت للموافقة أو عدم الموافقة، وعلى المستقصى منه أن يختار الاستجابة التي تتناسب معه، حيث يشير الرقم (٥) إلى درجة الموافقة التامة، والرقم (١) يشير إلى عدم الموافقة المطلقة، مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

٢/٤/٧- السلوك التنمري

لقد تناول هذا البحث دراسة السلوك التنمري كمتغير تابع. ولقد اعتمد الباحثة في قياس السلوك التنمري على عدة دراسات وأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومنها دراسة عويدات وحمدى، ١٩٩٧؛ وجرادات، ٢٠٠٨؛ Marees & Peterman 2010. ولقد تم تقسيم أداة القياس إلى أربعة أبعاد وهي السلوك التنمري الجسمي، والسلوك التنمري اللفظي، وسلوك التنمري الاجتماعي، والسلوك التنمري ضد الممتلكات.

ومن الجدير بالذكر أنه تم قياس السلوك التنمري وذلك عن طريق مقياس ليكرت للموافقة أو عدم الموافقة، وعلى المستقصى منه أن يختار الاستجابة التي تتناسب معه

٥/٧- أساليب تحليل البيانات واختبار الفرضيات

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة على بعض أساليب التحليل المتوافرة في حزمة أساليب التحليل الإحصائي SPSS، وتتمثل الأساليب والاختبارات الإحصائية فيما يلي:
١/٥/٧- المقاييس الإحصائية الوصفية ممثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك بغرض وصف خصائص العينة.

٢/٥/٧- أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient، وذلك بغرض التحقق من درجة الثبات والثقة في مقياس جودة الحياة الوظيفية، ومقياس السلوك التتمري.

٤/٥/٧- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis، وذلك بغرض التحقق من نوع وقوة العلاقة بين أنواع جودة الحياة الوظيفية (كمتغيرات مستقلة)، والسلوك التتمري (كمتغير تابع).

٥/٥/٧- الاختبارات الإحصائية لفروض البحث، فقد اشتملت على اختبار ف F-Test، واختبار ت T-Test المصاحبة لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد. وتعتبر جميع هذه الاختبارات مصاحبة لأساليب التحليل في حزمة البرامج الإحصائية المتقدمة SPSS.

٨- ترميز وتفريغ وتجهيز البيانات لأغراض التحليل

تتلخص خطوات إعداد وتجهيز البيانات لأغراض التحليل فيما يلي:

- ١- ترميز البيانات: وقد تم القيام بالترميز اللازم للبيانات التي اشتمل عليها استقصاء العاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٢- تفريغ البيانات: وقد تم تفريغ البيانات يدوياً في قائمة مخصصة لذلك وبالشكل الذي يتفق مع طريقة إدخال البيانات في الحاسب الآلي، واشتملت القائمة على عدد من الصفوف والأعمدة بحيث خصص كل صف لكل مفردة، كما خصص كل عمود لكل متغير من متغيرات الدراسة.
- ٣- إدخال البيانات في الحاسب الآلي: وقد تم إدخال كافة البيانات والتي سبق تفريغها في الحاسب الآلي وذلك بعد إتباع الخطوات اللازمة لهذه المرحلة كما هي محددة في دليل برامج SPSS، وبذلك أصبحت البيانات جاهزة لأغراض التحليل الإحصائي.

٩- مناقشة نتائج التحليل واختبار الفروض

١/٩- تقييم الاعتمادية للمقاييس

لقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار، وكذلك أيضاً تحديد مدى تمثيل بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها.

ووفقاً للمبادئ العامة المتعلقة باختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية، فقد تقرر استبعاد أي متغير من المتغيرات الخاضعة لاختبار الثقة والذي يحصل على معامل ارتباط بينه وبين المتغيرات الأخرى أقل من ٠.٣٠ (إدريس، ١٩٩٦). كما أن الحدود المقبولة لمعامل ألفا يتراوح ما بين ٠.٦٠ إلى ٠.٨٠ وفقاً لمستويات الاعتمادية في العلوم الاجتماعية (إدريس، المرسى، ١٩٩٣).

وفي ضوء ما سبق فقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على كل من مقياس جودة الحياة الوظيفية، ويمكن توضيح درجة الاتساق الداخلي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية باستخدام معامل الارتباط ألفا وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٣)

تقييم درجة التناسق الداخلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

أبعاد جودة الحياة الوظيفية	عدد العبارات	معامل ألفا Alpha	ثبات المقياس جذر معامل ألفا
• عدالة الأجور	٣	٠.٧٥٩	٠.٨٧١
• ظروف العمل بالمنظمة	٦	٠.٨٢٣	٠.٩٠٧
• فرص الترقية	٣	٠.٧٥٩	٠.٨٧١
• الالتزام بمبادئ المنظمة	٤	٠.٧٦٥	٠.٨٧٤
• تنمية العاملين بالمنظمة	٥	٠.٨٢٧	٠.٩٠٩
• التكامل الاجتماعي في المنظمة	٤	٠.٧٩٩	٠.٨٩٣

• حياة العمل والحياة الكلية	٣	٠.٧٣٢	٠.٨٥٥
• المسؤولية الاجتماعية	٥	٠.٨٤٨	٠.٩٢٠
المقياس الإجمالي	٣٣	٠.٩٦٥	٠.٩٨٢

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية أظهرت أن معامل ألفا لمقياس جودة الحياة الوظيفية يمثل نحو ٠.٩٦٥، وهو مؤشر لدرجة عالية جداً من الاعتمادية. ولقد أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها مقياس جودة الحياة الوظيفية هو ٣٣ متغير. وفي ضوء ما تقدم يتضح أن النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس جودة الحياة الوظيفية في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

أما بالنسبة لمقياس السلوك التتمري للعاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات، فقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا، ويمكن توضيح درجة الاتساق الداخلي بين محتويات السلوك التتمري باستخدام معامل الارتباط ألفا وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٤)

تقييم درجة التناسق الداخلي لأبعاد السلوك التتمري باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

سلوك التتمري	عدد العبارات	معامل ألفا Alpha	ثبات المقياس جذر معامل ألفا
• السلوك التتمري الجسدي	٧	٠.٧٦٣	٠.٨٧٣
• السلوك التتمري اللفظي	٦	٠.٧٥١	٠.٨٦٦
• السلوك التتمري الاجتماعي	٧	٠.٧٠٤	٠.٨٣٩
• السلوك التتمري ضد الممتلكات	٥	٠.٧١٩	٠.٨٤٧
المقياس الإجمالي	٢٥	٠.٩١٠	٠.٩٥٣

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية أظهرت أن معامل ألفا لمقياس السلوك التتمري ككل حوالي ٠.٩١٠ وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية.

٢/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي والذي يتعلق بأثر جودة الحياة الوظيفية على السلوك التتمري. واختبار صحة الفرض الأول من فروض الدراسة والذي ينص على: "ليس هناك تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور، وظروف العمل المادية بالمنظمة، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، وتنمية العاملين بالمنظمة، والتكامل الاجتماعي في المنظمة، وحياة العمل والحياة الكلية، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات". ولقد تم تقسيم هذا الفرض إلى ثمانية فروض فرعية وهي كما يلي: ولقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

جدول (٥)

معاملات الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والسلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات

المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
عدالة الأجور	١								
ظروف العمل	**٠.٤٨	١							
فرص الترقية	**٠.٤٦	**٠.٨٦	١						
مبادئ المنظمة	**٠.٥٠	**٠.٨٦	**٠.٩٦	١					

				١	**٠.٩٦	**٠.٩٥	**٠.٨٢	**٠.٤٩	تنمية العاملين
			١	**٠.٥٠	**٠.٥١	**٠.٤٨	**٠.٥٠	**٠.٩١	التكامل الاجتماعي
		١	**٠.٥٠	**٠.٩٣	**٠.٩٤	**٠.٩٧	**٠.٨٥	**٠.٤٩	حياة العمل
	١	**٠.٧٩	**٠.٧٥	**٠.٨٦	**٠.٨٦	**٠.٨٠	**٠.٦٨	**٠.٧١	المسئولية الاجتماعية
١	**٠.٤٥	**٠.٣٤	**٠.٣٨	**٠.٣٧	**٠.٣٩	**٠.٣٦	**٠.٣٠	**٠.٤٠	السلوك التنمري

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك ارتباطاً معنوياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور، وظروف العمل المادية، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، وتنمية العاملين بالمنظمة) والسلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات بصورة إجمالية. ولقد تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وذلك بغرض التحقق من أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على السلوك التنمري بصورة إجمالية. ويمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٦) أثر جودة الحياة الوظيفية على السلوك التنمري

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية
٠.١٦	٠.٤٠	*٠.٣١٨	١. عدالة الأجور
٠.٠٩	٠.٣٠	٠.١٤٠	٢. ظروف العمل بالمنظمة
٠.١٣	٠.٣٦	*٠.٧٦٩	٣. فرص الترقية
٠.١٥	٠.٣٩	*٠.٤٦٨	٤. الالتزام بمبادئ المنظمة
٠.١٤	٠.٣٧	٠.٣٤٧	٥. تنمية العاملين بالمنظمة
٠.١٤	٠.٣٨	٠.٠٩١	٦. التكامل الاجتماعي
٠.١١	٠.٣٤	**٠.٦٩٢	٧. حياة العمل والحياة الكلية
٠.٢٠	٠.٤٥	٠.٢١٤	٨. المسئولية الاجتماعية
	٠.٥٠		• معامل الارتباط في النموذج R
	٠.٢٥		• معامل التحديد في النموذج R ²
	١٢.١٦		• قيمة F المحسوبة
	٢٩١، ٨		• درجات الحرية
	٢.٥١		• قيمة F الجدولية
	٠.٠٠٠		• مستوى الدلالة الإحصائية

وبعد التحقق من أثر جودة الحياة الوظيفية على السلوك التنمري بصورة إجمالية، فسوف نتناول بالتحليل التحقق من أثر كل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على السلوك التنمري. ولقد تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد. ويمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وذلك على النحو التالي:

٣/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) على السلوك التنمري

جدول رقم (٧)

أثر جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) على السلوك التنمري

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) (الأكثر تأثيراً في السلوك التنمري)
٠.١٥	٠.٣٩	**٠.٢٩٦	١. أشعر بالرضا عن الأجر الذي أحصل عليه.
٠.٠٧	٠.٢٨	٠.٠٧٤	٢. أشعر بالرضا عن أجرى مقارنة بأجور زملائي.

٠.١١	٠.٣٣	*٠.١٢٩	٣. أشعر بالرضا عن نظام المكافآت في الشركات الصناعية .
	٠.٤٢		• معامل الارتباط في النموذج R
	٠.١٨		• معامل التحديد في النموذج R ²
	٢١.٦٠		• قيمة ف المحسوبة
	٢٩٦،٣		• درجات الحرية
	٣.٧٨		• قيمة ف الجدولية
	٠.٠٠٠		• مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) والسلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل ٠,٤٢ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) يمكن أن تفسر حوالي ٠,١٨ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التنمري - مرتبة حسب درجة أهميتها- تشتمل على أن العامل في الشركات الصناعية يشعر بالرضا عن الأجر الذي يحصل عليه (٠,٢٩٦)، وكذلك يشعرون بالرضا عن نظام المكافآت في الشركات الصناعية (٠,١٢٩)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٧).

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) على السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور) كمتغير مستقل على السلوك التنمري كمتغير تابع في الشركات الصناعية بمدينة السادات عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠١.

٤/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) على السلوك التنمري

جدول رقم (٨)

أثر جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) على السلوك التنمري

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) (الأكثر تأثيراً في السلوك التنمري)
٠.١٠	٠.٣٢	**٠.٣٤٨	١. عدد ساعات عملي مناسبة.
٠.٠٨	٠.٢٩	٠.٠٠٦	٢. أشعر بالرضا عن المهام التي أقوم بها.
٠.٠٦	٠.٢٥	٠.٠٩٩	٣. أشعر بالرضا عن استخدام التكنولوجيا في عملي.
٠.٠٣	٠.١٩	٠.٠٥٣	٤. أشعر بالرضا عن مكان العمل.
٠.٠٤	٠.٢١	٠.٠٨٦	٥. أشعر بالرضا عن معدات الأمان والحماية.
٠.٠٣	٠.١٨	٠.٠٥٤	٦. يعتبر التعب الذي تسببه لي وظيفتي في مستوى مناسب.
	٠.٣٥		• معامل الارتباط في النموذج R
	٠.٠١٢		• معامل التحديد في النموذج R ²
	٧.١٧٥		• قيمة ف المحسوبة
	٢٩٣،٦		• درجات الحرية
	٢.٨٠		• قيمة ف الجدولية
	٠.٠٠٠		• مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) والسلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل ٠,٣٥ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) يمكن أن تفسر حوالي ٠,١٢ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التتمري - مرتبة حسب درجة أهميتها- تشتمل على أن عدد ساعات العمل مناسبة (٠,٣٤٨)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٨).
- وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية) كمتغير مستقل على السلوك التتمري كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١.

٥/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) على السلوك التتمري

جدول رقم (٩)

أثر جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) على السلوك التتمري

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) (الأكثر تأثيراً في السلوك التتمري)
٠.٠٩	٠.٣٠	٠.١٠٥	١. أشعر بالرضا عن فرص الترقية في وظيفتي.
٠.١٥	٠.٣٨	**٠.٢٩٦	٢. أشعر بالرضا عن الدورات التدريبية التي أشرك بها.
٠.٠٦	٠.٢٦	٠.٠٥٩	٣. أشعر بالرضا عن الحوافز التي أحصل عليها.
	٠.٤٠ ٠.١٦ ١٨.٧٧ ٢٩٦,٣ ٣.٧٨ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R² • قيمة F المحسوبة • درجات الحرية • قيمة F الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) والسلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل ٠,٤٠ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) يمكن أن يفسر حوالي ٠,١٦ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التتمري تتمثل في أن العامل في الشركات الصناعية يشعر بالرضا عن الدورات التدريبية التي يشارك بها (٠,٢٩٦) وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٩).

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) على السلوك التتمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (فرص الترقية) كمتغير مستقل على السلوك التتمري كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١.

٦/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) على السلوك التنمري

جدول رقم (١٠)

أثر جودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) على السلوك التنمري

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) (الأكثر تأثيراً في السلوك التنمري)
٠.٠٥	٠.٢٣	٠.٠٠٣	١. أشعر بالرضا عن احترام الشركات الصناعية لحقوق العاملين.
٠.١١	٠.٣٣	**٠.١٨٧	٢. أشعر بالرضا عن حرية التعبير المتاحة بالشركات الصناعية.
٠.٠٧	٠.٢٧	٠.٠٠١	٣. أشعر بالرضا عن القواعد التي تنظم العمل بالشركات الصناعية.
٠.١٥	٠.٣٩	**٠.٣١٥	٤. أشعر أن الشركات الصناعية تحترم سماتي وقدراتي الشخصية.
	٠.٤٣ ٠.١٨ ١٦.٩٧ ٢٩٥،٤ ٣.٣١ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R^2 • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) والسلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل $٠,٤٣$ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) يمكن أن تفسر حوالي $٠,١٨$ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التنمري- مرتبة حسب درجة أهميتها- تشمل على أن العامل في الشركات الصناعية يشعر بالرضا عن احترام سماتهم وقدراتهم الشخصية ($٠,٣١٥$)، وكذلك يشعر بالرضا عن حرية التعبير المتاحة بالشركات الصناعية ($٠,١٨٧$) وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١٠).

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) على السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (الالتزام بمبادئ المنظمة) كمتغير مستقل على السلوك التنمري كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية $٠,٠١$.

٧/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) على السلوك التنمري

من خلال جدول رقم (١١) والذي يتعلق أثر جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) على السلوك التنمري يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) والسلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل $٠,٤٣$ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) يمكن أن تفسر حوالي $٠,١٨$ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.

٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التمرري- مرتبة حسب درجة أهميتها- تشتمل على أن العامل في الشركات الصناعية يشعر بالاستقلالية التي يتمتع بها في عمله (٠,٢١٤)، وكذلك يشعر بأهمية العمل الذي يقومون به (٠,٣٢٨) وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١١).

جدول رقم (١١)

أثر جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) على السلوك التمرري

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) (الأكثر تأثيراً في السلوك التمرري)
٠.١٠	٠.٣٢	*٠.٢١٤	١. أشعر بالاستقلالية التي أتمتع بها في عملي.
٠.١٥	٠.٣٩	**٠.٣٢٨	٢. أشعر بأهمية العمل الذي أقوم به.
٠.٠٦	٠.٢٥	٠.٠٥٢	٣. أشعر بإمكانية قيامي بمهام وأعمال متعددة.
٠.٠٩	٠.٣٠	٠.٠٩٣	٤. أشعر بالرضا عن تقييم أدائي.
٠.٠٤	٠.٢١	٠.٠١٢	٥. أشعر بالرضا عن المسؤوليات الملقاة على عاتقي.
	٠.٤٢ ٠.١٨ ١٣.٠٠ ٢٩٤,٥ ٣.٠١ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R² • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) على السلوك التمرري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (تنمية العاملين بالمنظمة) كمتغير مستقل على السلوك التمرري كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١.

٨/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) على السلوك التمرري

جدول رقم (١٢)

أثر جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) على السلوك التمرري

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) (الأكثر تأثيراً في السلوك التمرري)
٠.٢٠	٠.٤٥	**٠.٣٩٥	١. لا يوجد تمييز ديني أو عرقي في الشركات الصناعية.
٠.٠٦	٠.٢٥	٠.٠٣٥	٢. أشعر بالرضا عن علاقتي برؤسائي.
٠.١٠	٠.٣٢	*٠.١٦٧	٣. أشعر بالرضا عن التزام زملائي نحو العمل.
٠.٠٤	٠.٢٠	٠.٠٧٠	٤. أشعر بالرضا عن تقدير واحترام أفكارني.
	٠.٤٨ ٠.٢٣ ٢٢.٠٥ ٢٩٥,٤ ٣.٣١ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R² • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) والسلوك التئمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل ٠,٤٨ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) يمكن أن تفسر حوالي ٠,٢٣ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التئمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التئمري - مرتبة حسب درجة أهميتها- تشتمل على أنه لا يوجد تمييز ديني أو عرقي في الشركات الصناعية أنه العامل في الشركات الصناعية (٠,٣٩٥)، وكذلك يشعر بالرضا عن التزام زملائه نحو العمل بالشركات الصناعية (٠,١٦٧)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١٢).

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض عدم القائل بأنه ليس تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) على السلوك التئمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي للمنظمة) كمتغير مستقل على السلوك التئمري كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١.

٩/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) على السلوك التئمري

جدول رقم (١٣)

أثر جودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) والسلوك التئمري

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات جودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) (الأكثر تأثيراً في السلوك التئمري)
٠.٠٦	٠.٢٥	٠.٠٦١	١. أشعر بالرضا عن تناسب عملي مع حياتي العائلية.
٠.١٧	٠.٤١	**٠.٣٨٢	٢. أشعر بالرضا عن تأثير عملي على أوقات فراغي.
٠.٠٤	٠.٢٠	٠.٠٠٢	٣. أشعر بالرضا عن أوقات عملي وأوقات راحتي.
	٠.٤١ ٠.١٧ ٢٠.٥٨ ٢٩٦,٣ ٣.٧٨ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> معامل الارتباط في النموذج R معامل التحديد في النموذج R² قيمة ف المحسوبة درجات الحرية قيمة ف الجدولية مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) والسلوك التئمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل ٠,٤١ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) يمكن أن تفسر حوالي ٠,١٧ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التئمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التئمري - مرتبة حسب درجة أهميتها- تشتمل على أن العامل في الشركات الصناعية يشعر بالرضا عن تأثير عمله على أوقات فراغه (٠,٣٨٢)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١٣).

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض عدم القائل بأنه ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) على السلوك التئمري في الشركات الصناعية بمدينة

السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (حياة العمل والحياة الكلية) كمتغير مستقل على السلوك التنمري كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١.

١٠/٩- أثر جودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) على السلوك التنمري

جدول رقم (١٤)

أثر جودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) على السلوك التنمري

متغيرات جودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) (الأكثر تأثيراً في السلوك التنمري)	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
١. أفتخر بوظيفتي وبما أقدمه لأفراد المجتمع.	٠,٢٥٠**	٠,٤٥٠	٠,٢٠
٢. أشعر بجودة الصورة الذهنية للشركات الصناعية في عين المجتمع.	٠,٠٥٤	٠,٣٩٠	٠,١٥
٣. أشعر بالمساهمات التي تقدمها الشركات الصناعية للمجتمع.	٠,٢٧٥**	٠,٤٧٠	٠,٢٢
٤. أشعر بجودة الخدمات التي تقدمها الشركات الصناعية.	٠,٠٢٣	٠,٢٨٠	٠,٠٧
٥. أشعر بالرضا عن طريقة معاملة الشركات الصناعية للعاملين بها.	٠,٠٦٣	٠,٢١٠	٠,٠٤
<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R² • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية 		<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٥٠ • ٠,٢٥ • ٢٠,٤٧ • ٢٩٤,٥ • ٣,٠١ • ٠,٠٠٠ 	

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) والسلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. وأن هذه العلاقة تمثل ٠,٥٠ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
- ٢- أن جودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) يمكن أن يفسر حوالي ٠,٢٥ (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
- ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات جودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى السلوك التنمري - مرتبة حسب درجة أهميتها- تشمل على أن العامل يشعر بالمساهمات التي تقدمها الشركات الصناعية للمجتمع (٠,٢٧٥)، ويفتخر العامل بوظيفته وبما يقدمه لأفراد المجتمع (٠,٢٥٠) وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١٤).

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) على السلوك التنمري في الشركات الصناعية بمدينة السادات. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية (المسئولية الاجتماعية) كمتغير مستقل على السلوك التنمري كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١.

١١ - نتائج الدراسة

- ١- ندرة البحوث التي اهتمت ببحث وتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة (جودة الحياة الوظيفية، والسلوك التتمري) في بيئة الأعمال المصرية بصفة عامة، والشركات الصناعية بمدينة السادات بصفة خاصة.
- ٢- إن جودة الحياة الوظيفية هي حالة يعبر عنها بمجموعة من الأبعاد التنظيمية والمتمثلة في عدالة الأجور، وظروف العمل بالمنظمة، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، تدريب وتنمية العاملين بالمنظمة، والتكامل الاجتماعي، حياة العمل والحياة الكلية، والمسئولية الاجتماعية، والتي يمكن استخدامها في الحد من ظاهرة السلوك التتمري في المنظمات الإنتاجية والخدمية.
- ٣- جودة الحياة الوظيفية أداة مهمة يستخدمها المديرون الناجحون في تنمية كافة العاملين ونشر الوعي الاجتماعي فيما بينهم بالشكل الذي يجعلهم قادرين على التعامل مع السلوك التتمري داخل محيط العمل، وذلك من خلال تجنب زيادة الأعباء الوظيفية، توفير الأمان الوظيفي، وحرية واستقلالية العاملين، والتفاعل الإيجابي بين العاملين والعلاقات الجيدة فيما بينهم.
- ٤- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور، وظروف العمل بالمنظمة، وفرص الترقية، والالتزام بمبادئ المنظمة، تدريب وتنمية العاملين بالمنظمة، والتكامل الاجتماعي، حياة العمل والحياة الكلية، والمسئولية الاجتماعية) وأبعاد السلوك التتمري (الجسمي، واللفظي، والاجتماعي، وضد الممتلكات) في الشركات الصناعية بمدينة السادات مأخوذة بصورة إجمالية، ولكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية علي حدة.

١٢ - التوصيات

- في ضوء النتائج السابقة، انتهى الباحث إلى مجموعة من التوصيات، ويمكن تلخيص أهم هذه التوصيات وذلك على النحو التالي:
- ١- إعادة دراسة وهيكلة نظام الأجور من خلال (١) العمل على زيادة المكافآت وذلك بغرض مواجهة انخفاض الأجور من ناحية، وأن تتناسب مع الجهد الذي يبذله الفرد من ناحية أخرى، (٢) ضرورة الاهتمام بتطبيق مبدأ الثواب والعقاب وذلك من حيث بند الأجور والمكافآت، حيث إن هناك مجموعة من العاملين يحصلون على مكافآت مالية أعلى بكثير من الجهد المبذول والعكس نجد مجموعة من العاملين يحصلون على مكافآت مالية أقل بكثير من الجهد المبذول، (٣) ضرورة العمل على تحسين الأجور لكافة العاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات.
 - ٢- توفير بيئة عمل آمنة وصحية من خلال (١) ضرورة اهتمام المسؤولين بالظروف المادية للعمل من حيث الإضاءة والتهوية والنظافة، (٢) ضرورة توفير وسائل الأمان وأساليب الحماية المختلفة للعاملين.
 - ٣- الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية وذلك من حيث توفير فرص الترقية وأن تكون بشكل موضوعي ووفقاً لمعايير وضوابط محددة، وأن يكون هناك مشاركة من جانب العاملين في اتخاذ القرارات، وتوفير الأمان والصحة المهنية، وزيادة الإحساس بالأمان والاستقرار الوظيفي لدى العاملين.
 - ٤- تفعيل البرامج التدريبية بحيث لا تقتصر على فئات معينة وبحيث يشمل التدريب كل الجوانب الفنية والإنسانية والأخلاقية، وأن تكون فترات التدريب مستمرة، حيث إن التدريب يلعب دوراً مهماً في رفع الروح المعنوية وزيادة الرضا لدي العاملين كما أنه يعمل على زيادة العاملين بالفرص للترقية، والكشف عن قدراتهم ومهاراتهم.
 - ٥- إشراك العاملين في الشركات الصناعية بمدينة السادات في عملية صنع القرارات، نظراً لطبيعة وحساسية العمل التي تتعلق بأرواح المواطنين والتي تحتاج إلى مساحة كبيرة من الحرية في اتخاذ القرارات، الأمر الذي يشعر فيه هؤلاء العاملون بأنهم يصنعون الخطط والبرامج بأنفسهم لأنفسهم، الأمر الذي ينعكس أثره على عملية السلوك التتمري بها.

- ٦- تفعيل صندوق الشكاوى والاقتراحات بالشكل الذي يساعد العاملين على حرية التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بشكل جيد، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة.
- ٧- الالتزام بالمبادئ والقواعد التي تنظم طبيعة العمل ويكون ذلك لكافة الأفراد العاملين بها، ولا يجب محاباة ومجاملة بعض الأفراد على حساب الآخرين.
- ٨- تنمية واستغلال الطاقات البشرية من خلال العمل على زيادة المعرفة لدى العاملين بها سواء من خلال تشجيعهم على حضور الدورات التدريبية أو من خلال استكمال دراساتهم العليا، الأمر الذي يؤدي إلى وجود مصادر متعددة للحصول على المعرفة.
- ٩- أهمية تحقيق التكامل الاجتماعي من خلال ضرورة احترام وتقدير أفكار وآراء كافة العاملين في المستشفى، والعمل على نشر روح التعاون والاحترام المتبادل بين كافة الأفراد العاملين بالمستشفى على اختلاف فئاتهم الوظيفية.
- ١٠- التأكيد على عدم وجود تأثير سلبي لحياة العمل على مساحة الحياة الكلية للأفراد العاملين من خلال الاهتمام بجدول الراحة، وأن لا يكون هناك زيادة في حجم المهام والأعمال المكلف بها الفرد بالشكل الذي يؤثر سلباً على حياتهم الشخصية.
- ١١- التأكيد على المسؤولية الاجتماعية ويمكن أن يتم ذلك من خلال تحسين الصورة الذهنية لدى أفراد المجتمع، والعمل على تنمية وتحسين جودة الخدمة، هذا بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بحسن معاملة كافة الأفراد العاملين.
- ١٢- زيادة الاهتمام بالعاملين من خلال التعرف على رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على تحقيقها بما يتناسب مع أهدافها.

١٣- المراجع العربية

- إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٤). بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، تحليل المحددات الرئيسية للتسويق الداخلي والتسويق الخارجي وأثرها على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الكويتية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد الأول، المجلد الثالث والثلاثون، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ١٩٩٦.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد، قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينهما وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء، مدخل منهجي تطبيقي، المجلة العملية للتجارة والتمويل، كلية التجارة جامعة طنطا، ١٩٩٣.
- جرادات، عبد الكريم (٢٠٠٨). الاستقواء لدى طلبة المدارس الأساسي: انتشاره والعوامل المرتبطة به، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٤(٢)، ١٠٩-١٢٤.
- عويدات، عبدالله وحمد، نزيه (١٩٩٧). المشكلات السلوكية لدى طلبة الصفوف الثامن والتاسع والعاشر، للذكور في الأردن والعوامل المرتبطة بها، دراسات في العلوم التربوية، ٢٤(٢)، ٢٩٨-٣١٥.

١٤- المراجع الأجنبية

- Ahuja, N.(2015), Quality of Work Life: Research Paper, Paripex-Indian Journal of Research, Vol. 4, pp. 3-5.
- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. (2016). Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors, Psychological Reports, 118(1), PP.107-127.
- Atlas, R., & Pepler, D., (1998). Observations of Bullying in the Classroom. Journal of Education.92, PP. 86-99.
- Bahrami, A., Aslani, G., Abdollahie, B., & Torabi, N. (2013). A study on the relation between quality of work life and four career anchors among the personnel of Esfahan's iron foundry organization. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 83, 208-213.
- Banks, R. (1997). Bullying in Schools. ERIC Digest, Washington, DC: U. S. Department of Education and Justice.
- Beane, A. (1999). The Bully Free Classroom: Over 100 Tips and Strategies for Teachers K - 8. (Minneapolis : Free Sprit Publishing).
- Burtson, P.L., Stichler, J.F. 2010. Nursing work environment and nurse caring: relationship among motivational factors. Journal of Advanced Nursing, 66(8): 1819-1831
- D'Cruz, P. Paull, M. Omari, M. Guneri-Cangarli, B. (2016). Target experiences of workplace bullying: insights from Australia, India and Turkey, Employee Relations, Vol. 38 Issue: 5, PP. 805-823.
- Devonish, D. (2017). Dangers of workplace bullying: evidence from the Caribbean, Journal of Aggression, 9 (1), PP. 69-80.

- Dickerson, D. (2005). Cyber Bullies on Camps. Retrieved October 5 2006, from the <http://www.unicef.org.violence>.
- Einarsen, K., Mykletun, R. J., Einarsen, S. V., Skogstad, A., & Salin, D. (2017). Ethical Infrastructure and Successful Handling of Workplace Bullying. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 7(1), 37.
- Einarsen, S. Hoel, H., and Notelaers, G. (2009). Measuring Exposure to Bulling and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised, *Work and Stress*, 23, (1), PP.24-44.
- Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A., & Alipour, F. (2015). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *The Social Science Journal*, 52(1), PP.54-61.
- Farjad, H. R. & Varnous, S.(2013), Study of Relationship of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol.4, No.9, pp. 449-456.
- Frankova, L., (2010) School Bullying From The View Point Of Moral Cognition Overview of Selected Findings *Ceskoslovenska, Psychological*. 2, PP. 175-189.
- Gayathiri, R. & Ramakrishnan, L.(2013), Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance, *International Journal of Business and Management Invention*, Vol.2, No. 1, pp.1-8.
- Gentry, J. (2001). Understanding Child Development as a Violence Prevention .*American Psychological Association*, 5 (20), PP. 14- 26.
- Gilbert, S. (1999) Study Finds Bullies and Victims are More Alike Than Different Both Group likely to be Suffering from Depression. Retrieved October 5, 2006, from <http://www.sfGate.com>.
- Giorgi, G., Mancuso, S., Fiz Perez, F., Castiello D'Antonio, A., Mucci, N., Cupelli, V., & Arcangeli, G. (2016). Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate, *International Journal of Nursing Practice*, 22(2), PP. 160-168.
- Greory, A., Carnell, D., Fan, X., Shears. P., & Huang. F., (2010) Authoritative School Discipline High School Practices Associated With Lower Bullying. *Journal of Education Psychology*. 102 (2), PP. 483- 496.
- Gupta, M. & Sharma, P.(2011), Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jammu Region, *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, Vol.2, No. 1, pp.79-89.
- Hodges, T. & Perry, D. (1996). Victims of peer abuse: An overview. *Journal of Emotional and Behavioral Problems*, 5,(I), PP.25-29.
- Hodgins, M. and McNamara, P. (2017). Bullying and incivility in higher education workplaces, *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 12 (3), PP. 190-206.

- Huebner, A., (2002). Adolescent Bullying. Human Development. Posted April 2002. <http://www.ext.vt.edu/pubs/family/350-852/350-52.html>.
- Joliffe, D., Farrington, D. (2006). Examining the Relationship Between Low Empathy and Bullying Aggressive Behavior, 4 (32), PP. 540- 550.
- Juvonen, J; Graham, S; and Shuster, M. (2003). Bullying Among Young Adolescent: The Strong, The Weak, and The Troubled. Pediatrics, 112,(6) , 1231 - 1238.
- Kim, T., Karatepe, O., Lee, G., & Xijing, C. (2017). Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes?. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 29(6), PP.1638-1657.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., and Lee, D. J. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand, Journal of Business Research, 63(1): 20-26.
- Krzyzanowska, K. (2016). Workplace Bullying: Aggressive Behavior and the Impact on Job Satisfaction and Productivity of Employees in Ireland.
- Lewis, D., Barazil, K., Krueger, P., Lohefeld, L. & Tjam, E.(2001), Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life, Leadership in Health Services, Vol. 14, No. 2, pp. ix-xv.
- Litz, E., (2005). An Analysis of Bullying Behaviors at E. B. Stanley Middle School in Abingdon, Virginia. PhD., East Tennessee State University.
- Lutgen-Sandvik, P. Namie, G. and Namie, R. (2009). Workplace Bullying: Causes, Consequences and Corrections, in Lutgen, P. Sandvik and Sypher, B. (Eds). Destructive Organizational Communication, Routledge Press, New York, PP.27-52.
- Marees, N., & Peterman, F., (2010) Bullying in German Primary school, Psychology International, 31(2),178-198.
- Masoomzadeh, D., Feizi, M. & Alipour, H.(2013), Surveying The Relationship Between Quality of Work Life Components and Counterproductive Behavior in Ardabil Province of Mellat Bank Employees, Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter), Vol.1, No.3, pp.22-28.
- Mellor, A., (1997). Bullying in Scottish Secondary Schools, On-line: Available at: <http://www.scre.ac.uk/spotlight/spotlight23.html>, Retrieved on 2011/02/22.
- Mete, E. S., & Sökmen, A. (2016). The Influence of Workplace Bullying on Employee's Job Performance, Job Satisfaction and Turnover Intention in a Newly Established Private Hospital. International Review of Management and Business Research, 5(1), 65-79.
- Mirkamali, S. M. & Thani, F. N. (2011), A Study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran (UT) and Sharif

- University of Technology (SUT), *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 29, pp. 179-187.
- Murray, S., Harvvey. P., & Slee, P., (2010). School And Home And There Impact on School Bullying School. *Psychology International*. 31(3), PP. 271-295.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A. & Freziamella, Lapok (2014), The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 112, pp. 24-34.
- Nayak, T., & Sahoo, C. (2015). Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment. *Journal of health management*, 17(3), PP. 263-273.
- Nekouei, M. H., Othman, M. B., Masud, Jariah B. & Ahmad, A. B.(2014), Quality of Work Life and Job Satisfaction among employee in government organizations in IRAN, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 4, No. 1, pp. 217-229.
- Nica, E, Hurjui, I., and Stefan I. (2016). The Relevance of the Organizational Environment in Workplace Bullying Processes, *Journal of Self-Governance and Management Economics* 4(2), PP. 83–89.
- Nwobia, I. E., & Aljohani, M. S. (2017). The Effect of Job Dissatisfaction and Workplace Bullying on Turnover Intention: Organization Climate and Group Cohesion as Moderators. *International Journal of Marketing Studies*, 9(3), 136-143.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at School: What We Know and What We Can Do?* Cambridge, MA: Black Well Publishers.
- Olweus, D., (2001). *Bullying at School, Tackling the Problem*, Research Center for Health Promotion, [http://www.Oecdobserve.Org/news/fullstory.Php/aid/434/bullying at school. Tackling the problem .html](http://www.Oecdobserve.Org/news/fullstory.Php/aid/434/bullying%20at%20school.Tackling%20the%20problem.html).
- Parvar, M. R.F., Allameh, S. M. & Ansari, R.(2013), Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM(Case Study: OICO Company), *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 10, pp. 135-144.
- Pepler, D. & Craig, W. (2000). *Making a difference in bullying*. New York: La Marsh Center for Research on violence and conflict Resolutions.
- Pizam, A. 2010. *International encyclopedia of hospitality management*, (2nd ed.. Burlington, USA: Elsevier Ltd, p 551.
- Reddy, L. & Reddy M.(2010), Quality of Work Life of Employees: Emerging Dimensions, *Asian Journal of Management Research*, pp. 827- 839.
- Rigby, K. (1999). Bullying among Australian School children. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 44(9), PP.463-575.
- Robyn, C. (2004). SMS bullying, (Bullying & Violence). *Youth Studies Australia*, 23(2), PP.3-5.

- Sharma, N. & Verma, D. S.(2013), Importance of Quality of Work Life in Small Scale Industries For Employees, *International Journal of Latest Research in Science and Technology*, Vol.2, No.2, pp. 153-156.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. P. & Lee, D.(2001), A New Measure of Quality of Work Life Based on Need Satisfaction and Theories, *Social Indicators Research*, Vol.55, pp. 241–302.
- Smith, C., (2004). Raising Courageous Kids: Bullying Facts. Extension Specialist in Kansas State University Research and Extension . www.ksu.edu/parent/programs/courage/bullying_facts.
- Smith, P., Smith, C., Osborn, R., & Samara, M. (2008). A content analysis of school anti-bullying policies: Progress and limitations, *Educational Psychology in Practice*, 24(1), PP.1-12.
- Smorti, A., Ortega, J., & Ortega, R. (2006). Discrepant Story Task: An instrument used to explore narrative strategies in bullying. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 9(2), PP.397-426.
- Solberg, M; Olweus, D. (2003). Prevalence Estimation of School Bullying with the Olweus Bully/Victim, Aggressive Behavior, 29, PP. 239 - 268
- Spagnoli, P., Spagnoli, P., Balducci, C., & Balducci, C. (2017). Do high workload and job insecurity predict workplace bullying after organizational change?. *International Journal of Workplace Health Management*, 10(1), 2-12.
- Sullivan, K. & Cleary, M. (2004). *Bullying in Secondary Schools: What it looks like and How to Manage it?*. New York: Sage Publishing.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Naswall, K.(2006), Job Insecurity: A literature review, SALTSA-Joint Program for Working Life Research in Europe: The National Institute for working life and The Swedish trade Unions in co-operation, Report 1
- Swamy, D. Nanjundeswaraswamy, T. & Rashmi, S. (2015). Quality of work life: scale development and validation. *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), PP.281-300.
- Tag-Eldeen, A., Barakat, M., & Dar, H. (2017). Investigating the Impact of Workplace Bullying on Employees' Morale, Performance and Turnover Intentions in Five-star Egyptian Hotel Operations. *Tourism and Travelling Journal*, 1(1), PP. 4-14.
- Timossi LD, Pedroso B, Francisco AC, Pilatti LA. (2008). Evaluation of quality of work life: An adaptation from the Walton's QWL model. *Proceeding of the XIV International conference on industrial engineering and operations management*, Rio de Janeiro, Brazil.
- Tsuno K, Kawakami N, Tsutsumi A, Shimazu A, Inoue A, Odagiri Y, et al. (2015) Socioeconomic Determinants of Bullying in the Workplace: A National Representative Sample in Japan. *PLoS ONE*10(3): 0119435, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0119435>.
- Tuckey, M. R., Tuckey, M. R., Li, Y., Li, Y., Chen, P. Y., & Chen, P. Y. (2017). The role of transformational leadership in workplace bullying: *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*.
- Wolke, D, Sarah, W, Stanford, K & Schulz (2002). Bullying and Victimization of Primary School Children in England and German, *British Journal of Psychology*, 92, PP. 673 - 696.
- Yabarra, G ., Wilkens, S . (2007) .The Influence of Domestic Violence on the Preschooler Behavior and Functioning .*Springer*, 1 (22), PP. 33- 42 .