

# أثر التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة

(بالتطبيق على هيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنصورة)

**هديل السيد عبدالمؤمن أبوزيد**

معيدة بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة المنصورة

**أ.د/ عبد الحكيم أحمد ربيع نجم**

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة المنصورة

## المخلص

تستهدف هذه الدراسة اختبار تأثير التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنصورة، وتم جمع بيانات من ٣٥٨ مفردة وتحليلها إحصائياً. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي بين كل من التعرض للعدوان النفسي والجسدي في مكان العمل والسلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (انحراف الإنتاج، التخريب، السرقة، الانسحاب)، كما يوجد تأثير معنوي للتعرض للعدوان النفسي في مكان العمل على كل من انحراف الإنتاج، السرقة، الانسحاب. بينما لا يوجد تأثير معنوي للتعرض للعدوان النفسي في مكان العمل على التخريب. كما يوجد تأثير معنوي للتعرض للعدوان الجسدي في مكان العمل على كل من انحراف الإنتاج، السرقة، التخريب. بينما لا يوجد تأثير معنوي للتعرض للعدوان الجسدي في مكان العمل على الانسحاب.

## Abstract

This study aimed to examine the effect of Workplace aggression exposure on Counterproductive Work Behaviors Directed to the organization, applied to nurses in hospitals of Mansoura University. We collect data From 358 nurse. And the Findings revealed that there is a positive relationship between psychological aggression and Physical aggression exposure and Counterproductive Work Behaviors Directed to the organization. There is also a significant effect of psychological aggression exposure in the workplace on production deviance, theft, and withdrawal. While there was no significant effect of exposure to psychological aggression in the workplace on Sabotage. There is also a significant effect of exposure to physical aggression in the workplace on production devianc, theft, and Sabotage. While there was no significant effect of exposure to physical aggression in the workplace on withdrawal.

## تمهيد:

يعتبر السلوك العدائي في مجال مقدمي الرعاية الصحية مشكلة كبيرة تجذب الانتباه الدولي (Gillespie et al., 2016). حيث يعتبر السلوك العدائي في مكان العمل خطراً مهنيًا رئيسياً في بعض المجالات مثل التمريض (Ramsay et al., 2006). فعمل الممرضات ينطوي على التفاعل اليومي مع المرضى وأقاربهم وكذلك مع المشرفين والمديرين والزملاء (Jaradat et al., 2016). وقد وجدت دراسة (Abbas et al., 2010) أن 69,5% من الممرضات قد أبلغن عن تعرضهن للاعتداء النفسي، في حين أن 9,3% أبلغن عن تعرضهن لاعتداء جسدي. ويعرف السلوك العدائي في مكان العمل بأنه أي شكل من أشكال السلوك يقوم به فرد أو أكثر بهدف إلحاق الضرر بفرد أو أكثر في مكان العمل (أو بالمنظمة بأكملها) بشكل يجعل الضحايا يحاولون تجنب هذا السلوك (Neuman & Baron, 2005). أي أن السلوك العدائي في مكان العمل لا يرتبط بعواقب سلبية على الأفراد فقط بل تمتد عواقبه السلبية لتشمل المنظمات (Schat & Frone, 2011).

وقدرت التكاليف التنظيمية المرتبطة بأشكال مختلفة من السلوك العدائي في مكان العمل بأنها كبيرة وتزيد من سنة لأخرى (Farrell et al., 2006) اعتماداً على شدة السلوك العدائي الذي يتم دراسته. كما يؤكد بعض الباحثين على التكاليف الاقتصادية للسلوك العدائي في مكان العمل والمتمثلة في: تكاليف الرعاية الطبية للضحية، والتكاليف والمصاريف القانونية الناجمة عن دوران الموظفين، والتغيب عن العمل (Hoel et al., 2001) وهما أحد أشكال السلوكيات المناوئة للعمل. والسلوكيات المناوئة للعمل هي السلوكيات السلبية التي كانت ولا تزال سائدة في العديد من أماكن العمل. وبالتالي، أصبحت السلوكيات المناوئة للعمل (CWBs) مجالاً شائعاً للاهتمام الشديد من جانب الباحثين في الدراسات الصناعية والتنظيمية، والمديرين، وأصحاب المصلحة وعامة الجمهور (Gabriel, 2016). وتعتبر السلوكيات المناوئة للعمل (CWBs) واحدة من السلوكيات الأكثر تكلفة من حيث الأضرار التي تتكبدها المنظمات (Cohen, 2015). حيث تشير التقديرات المالية أن السلوكيات المناوئة للعمل ينتج عنها خسائر تقدر بمليارات الدولارات بسبب سرقة الممتلكات والاحتيال وانخفاض الإنتاجية (Mount et al., 2006). كما يمكن القول بأن هذه السلوكيات تؤدي لتآكل الأسس الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات (Shoss et al., 2015). بالإضافة لذلك عندما ينخرط الموظفون في السلوكيات المناوئة للعمل، قد تضر هذه السلوكيات بالمنظمة من خلال التأثير المباشر على عملها أو ممتلكاتها، أو تؤدي الموظفين من خلال تقليل فعاليتهم (Fox et al., 2001). وعليه تستهدف هذه الدراسة معرفة تأثير التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة.

## أولاً: الإطار النظري

وتشمل متغيرات الدراسة ( التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل، السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة) وسيتم عرض كل منها على النحو الآتي:

### (أ) التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل

وسيتم عرضه في النقاط التالية:

#### ١. مفهوم السلوك العدائي في مكان العمل

يعرف السلوك العدائي في مكان العمل على أنه سلوك يسبب ضرراً بالآخرين في مكان العمل أو يهدد بإلحاق الضرر بهم (Loeber & Hay, 1997). ويعرفه Aquino and Bradfield (2000) على أنه سلوك شخصي يؤدي إلى إلحاق الأذى أو الإصابة أو الشعور بعدم الارتياح من قبل الشخص المستهدف من الفعل.

ويرى (Anderson and Bushman (2002) أن السلوك العدائي هو أي سلوك موجه إلى فرد آخر مع النية الفورية للإضرار به. وقد اتفق (Tam (2013 مع تعريف (Anderson and Bushman (2002) وأضاف عليه أنه عندما يحدث هذا في بيئة العمل، وغالبا ما يشار إليها باسم السلوك العدائي في مكان العمل، ويشير مفهوم الفورية إلى أن السلوك العدائي غالباً ما يحدث دون تخطيط مدروس، وتشير كلمة النية إلى أنه يستبعد إمكانية أن يكون ذلك نتيجة عرضية لأحداث عشوائية، وقد يكون السلوك العدائي في مكان العمل ذا طابع نفسي أو جسدي، وقد يتعلق بالعمل (مثل حجب المعلومات) فضلاً عن المسائل الشخصية (مثل التعليقات المهينة). وكثيراً ما يحاول ضحايا السلوك العدائي في مكان العمل تجنب هذا السلوك العدائي. وكثيراً ما يواجهون صعوبات في الدفاع عن أنفسهم، ويجبرون على وضع مهين.

وقد قام (Neuman and Baron (2005 بتطوير تعريفهم الأساسي للسلوك العدائي في مكان العمل، حيث وسعوا نطاق المعتدين والمستهدفين. وعرّفوا السلوك العدائي في مكان العمل على أنه أي شكل من أشكال السلوك يقوم به شخص أو أكثر بهدف إلحاق الضرر بشخص أو أكثر في مكان العمل بشكل يجعل الضحايا يحاولون تجنب هذا السلوك. ويرى (Schat & Kelloway (2005 أنه سلوك يقوم به فرد أو مجموعة أفراد داخل أو خارج المنظمة يهدف إلى إلحاق الضرر بدنياً أو نفسياً بموظف أو مجموعة من الموظفين ويحدث ذلك في سياق العمل. وتناوله (Littlechild (2005 على أنه الحوادث التي يتعرض فيها الأفراد للإساءة أو التهديد أو الاعتداء في ظروف تتعلق بعملهم، ويتضمن ذلك تحدي صريح أو ضمني لسلامتهم أو رفايتهم أو صحتهم.

ووفقاً لـ (Merecz et al. (2009 فهو أي فعل يتم ضد الموظف ويخلق بيئة عمل عدائية ويؤثر سلباً على الموظف، سواء جسدياً أو نفسياً. وتشمل هذه الأفعال جميع أنواع الاعتداء الجسدي أو اللفظي، والتهديدات، والإكراه، والتخويف، وجميع أشكال المضايقة. ويرى (Baka, 2015; Raver, 2004; Raver, 2013) أن السلوك العدائي بين

الأشخاص في مكان العمل هو الأفعال السلبية التي يرتكبها عضو تنظيمي تجاه عضو تنظيمي آخر يكون مستهدفاً من هذه الأعمال.

وبعد استعراض هذه التعريفات سوف يستخدم الباحثان التعريف الذي يتناول السلوك العدائي في مكان العمل على أنه السلوك الذي يحدث في موقف متعلق بالعمل، ويريد الشخص المستهدف تجنبه، ويحتمل أن يكون ضاراً جسدياً أو نفسياً ( Schat & Frone, 2011). نظراً لأنه يعبر عن مفهوم السلوك العدائي بشكل شامل حيث يعكس هذه التعريف كل من أنواع السلوك العدائي في مكان العمل (النفسي والجسدي) و يوضح أن هذه السلوكيات تحدث في موقف متعلق بالعمل، وهو لذلك يتماشى مع توجهات الدراسة الحالية حيث تهدف هذه الدراسة لمعرفة تأثير التعرض لنوعي السلوك العدائي في مكان العمل – وهو ما يعكسه هذا التعريف- على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة.

## ٢. أبعاد السلوك العدائي في مكان العمل

تناول العديد من الباحثين السلوك العدائي في مكان العمل باعتباره مفهوم أحادي البعد (Baka, 2015; Demshky et al, 2014; Ford et al., 2016; Hills et al., 2017; Nixon & Spector, 2015). وتناول Winstanley and Whittington (2002) أبعاد السلوك العدائي في مكان العمل في ثلاثة أبعاد تتمثل في : الاعتداء الجسدي ، وسلوك التهديد، الاعتداء اللفظي. كما تناول schat (Dupre et al., 2006; Farrell et al., 2006; et al., 2006; Yragui et al., 2017) أبعاد العدوان في مكان العمل في بعدين هما: العدوان الجسدي والعدوان النفسي.

وتناول Marchand et al. (2009) أبعاد السلوك العدائي في ثلاثة أبعاد تتمثل في: العنف البدني، الترهيب، و التحرش الجنسي. وتناول Bostrom et al. (2012) السلوك العدائي في خمسة أبعاد تتمثل في: (١) الإساءة الجسدية (أي الضرب، الدفع)؛ (٢) التهديد بالاعتداء؛ (٣) الاعتداء العاطفي (أي تصريحات أو سلوكيات مؤذية)؛ (٤) المضايقة الجنسية اللفظية (أي الأسئلة المتكررة أو غير المرغوب فيها أو الملاحظات ذات الطابع الجنسي)؛ (٥) التحرش الجنسي.

كذلك تناول Farrell and Shafiei (2012) أبعاد السلوك العدائي في مكان العمل في بعدين هما: العنف المهني و البلطجة. كما تناول Fischer et al. (2016) أبعاد السلوك العدائي في مكان العمل في ثلاثة أبعاد تتمثل في: العنف الجسدي و العدوان اللفظي وسلوك التهديد. وتناول Jaradat et al. (2016) أبعاد السلوك العدائي في مكان العمل في ثلاثة أبعاد تتمثل في: العدوان الجسدي، العدوان اللفظي، والبلطجة.

أما بالنسبة لأبعاد السلوك العدائي المدرك في مجال التمريض، فقد تناولها O'Connell et al. (2000) في ثلاثة أبعاد وهي: العدوان اللفظي، والعدوان الجسدي، والتخويف. وتناولها Hills (2008) في أربعة أبعاد وهي: العدوان اللفظي، التهديد/التخويف اللفظي، العدوان الجسدي، التهديد/التخويف الجسدي. بينما تناولها

Farrell and Shafiei (2012) في بعدين وهما: العنف المهني، والبلطجة. وتناولها Bilgin et al. (2016) في أربعة أبعاد وهي: العدوان اللفظي، والعدوان الجسدي، والتحرش الجنسي اللفظي، والتحرش الجنسي الجسدي. وتناولها Jaradat et al. (2016) في ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: العدوان اللفظي والعدوان الجسدي والبلطجة. كما تناولها (Ahn et al., 2015; Edward et al., 2015; Fujishiro et al., 2011; Schablon et al., 2018) في بعدين وهما: العدوان النفسي، والعدوان الجسدي. وسيستخدم الباحثان وجهة النظر الأخيرة لأنها تتناول الأبعاد التي استخدمت في معظم الدراسات الحديثة المتعلقة بالتعرض للسلوك العدائي في مجال التمريض كما أنها تتماشى مع التعريف الذي استقر عليه الباحثان، وفيما يلي بيان بكل بعد من هذه الأبعاد:

### ١/٢ العدوان النفسي psychological aggression :

يُعرّف (Stets (1990) العدوان النفسي بأنه فعل لفظي أو غير لفظي يؤدي بشكل إيحائي/ رمزي أو يهدد بإيذاء فرد آخر. ويعرفه (O'Leary (2000 على أنه أفعال عدوانية لفظية و/أو عاطفية، مثل الصراخ، والنقد، والحط من قدر الآخرين، والسخرية، والتهديد، والعزل، وغيرها من المحاولات العدوانية غير البدنية للسيطرة على فرد آخر.

ويعرف (Infante and Rancer (1996) العدوان النفسي باعتباره الاتصال الذي يهاجم مفهوم الفرد عن ذاته ويعتبر بمثابة تعبير عن العداء لأنه يؤدي الفرد (الأفراد) المعنية. ويتضمن هجوم على الشخصية، وهجوم على الكفاءة، وهجوم على المظهر الجسدي، وتشويه السمعة، والإزعاج أو المضايقات، والسخرية، والتهديدات، والسب أو الشتائم و الرموز أو الإشارات غير اللفظية (Infante & Rancer, 1996). ويعرفه (Jack et al. (2011 على أنه أي شكل من أشكال سلوكيات التواصل التي تتم بعداء أو غضب و/ أو تهدف إلى التسبب في ضرر عاطفي أو محنة نفسية. ويعرفه (Neuman and Baron (1998 على أنه السلوكيات اللفظية في المقام الأول أو ذات الطبيعة الرمزية (على سبيل المثال، نظرات الاحتقار، التقليل من آراء الآخرين، والتحدث في ظهر الفرد المستهدف، وإعطاء فرد ما المعاملة الصامتة).

واتفق معه (Farrell et al. (2006 على أنه أي شكل من أشكال سوء المعاملة المنطوقة أو غير المنطوقة، التي تجعلك تشعر بالهجوم شخصياً أو مهنيًا، أو أنه يتم التقليل من قيمتك أو إذلالك. وهو التواصل من خلال الكلمات أو النبرة أو الطريقة التي تسيء أو تقلل من احترام الآخر أو تهدده. ويشمل سلوك التهديد إيحاء بالعنف الجسدي عن طريق التفاعل اللفظي، سواء شخصياً أو عبر الهاتف، بالإضافة إلى وضعية جسد الفرد (أو وقفة الفرد) التي توحى إلى أنه قد يلقي أي شيء على فرد آخر. ومع ذلك، لا يوجد اتصال جسدي. واتفق معهم (Deery et al. (2011 الذي عرف هذا الشكل من أشكال السلوك العدائي على أنه سلوك يتم التعبير عنه من خلال الكلمات أو النبرة أو الإيحاءات التي تهدف إلى الإضرار عمداً بموظف آخر في مكان العمل. وقد يتم توجيهه

إلى فرد بسبب الجنس أو العرق أو العمر أو لأسباب مرتبطة بخصائص شخصية أخرى (Deery et al., 2011; Glascock, 2013).

## ٢/٢ العدوان الجسدي Physical aggression:

يتم تعريف العدوان الجسدي على أنه: "الاستخدام المتعمد - التهديدي أو الفعلي- للقوة الجسدية، ضد الفرد، أو ضد مجموعة أفراد أو المجتمع، وقد يؤدي إلى الإصابة أو الوفاة أو الأذى النفسي أو تأخر النمو أو الحرمان" (Subba et al., 2010).

كما يعرف على أنه أي اتصال جسدي عدواني، بصرف النظر عما إذا كانت الإصابة خطيرة أم لا (Winstanley & Whittington, 2002). ويشار إليه على أنه الاتصال الجسدي المباشر الموجه للشخص المستهدف بطريقة هجومية و / أو تهديدية - مثل الدفع، الضرب، الركل، البصق (Dvir et al., 2012). كذلك ينظر إليه باعتباره الحالات التي يقع فيها إصابات بسبب العنف الجسدي المتعمد الذي يوجهه أي فرد إلى الموظفين (Risk Factors for Physical Assault (Islam et al., 2003). عندما يقوم الشخص بصورة عمدية، بإجراء اتصال جسدي مع موظف بطريقة يمكن أن تسبب ضرراً (Spector et al., 2015).

ويشار للعدوان الجسدي على أنه " إيذاء فرد آخر باستخدام القوة الجسدية أو التهديد بإلحاق الأذى الجسدي (Ostrov et al., 2008). ويتناوله Kamchuchat et al. (2008) على أنه استخدام القوة الجسدية ضد فرد أو مجموعة أفراد، مما يؤدي إلى إلحاق الأذى الجسدي أو الإرهاق النفسي بالفرد ويشمل، الركل، الصفع، الدفع، الطعن، إطلاق النار وغيرها. كما أنه هو الفعل أو الموقف التي يتم فيه ممارسة القوة في توجيه هجوم مباشر بشكل حاد وشديد مما يؤدي إلى إصابة جسدية أو فقدان السلامة النفسية (VanSoest & Bryant, 1995)

وتؤثر الاعتداءات الجسدية أو أعمال العنف ذات الصلة بالعمل، مثل الركل أو الضرب أو الدفع، تأثيراً شديداً على سلامة بيئة العمل وصحة الموظفين. ففي الدول الأوروبية، أفادت التقارير أن معدل ٩,١٪ من الموظفين قد تعرضوا للعنف البدني في مكان العمل (Tsuno & Kawakami, 2016). وقد أدى تعرضهم للعدوان الجسدي إلى الشعور بالعجز، والمشاكل النفسية الاجتماعية، وفقد الحياة، وغير ذلك من الأمراض المرتبطة بالصحة.

## ب) السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة CWB-O:

وسيتم عرضه في النقاط التالية :

### ١. مفهوم السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة

يعرفها (Robinson and Bennett, 1995) على أنها سلوكيات الموظف التي تنتهك المعايير التنظيمية الهامة، ومن ثم تهدد رفاهية المنظمة. وتشمل السلوكيات السلبية الموجهة نحو المنظمات بدلا من الأفراد (على الرغم من أن الأفراد غالباً ما يكونون أهدافاً غير مباشرة). ويتضمن ذلك تدمير الممتلكات التنظيمية وإساءة استخدامها، أو القيام بالأعمال بطريقة غير صحيحة، أو عدم إخطار الرؤساء بأخطاء ومشاكل العمل (مثل عطل في الآلة)، والانسحاب (مثل، ادعاء المرض) (Spector et al., 2006). كما تتضمن مجموعة من السلوكيات مثل السرقة، والاحتيال، والتخريب، والعمل ببطء عن قصد وإهدار الموارد (Robinson & Bennett, 1995).

## ٢. أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة

تناولها (Krischer et al., 2010) في بعدين هما: الانسحاب، وانحراف الإنتاج. وتناولها (Bashir et al., 2012) في خمسة أبعاد وهي: التخريب، الانسحاب، السرقة، إضاعة الوقت والموارد، الفساد.

كما تناولها (Anjum, 2013; Ansari et al., 2013; Bibi et al., 2013; Bruursema et al., 2011; Spector et al., 2006) في أربعة أبعاد وتتمثل هذه الأبعاد في: الانحراف الإنتاجي (تعهد إكمال المهام بشكل غير صحيح)، التخريب (تدمير بيئة العمل)، السرقة، الانسحاب (التغيب عن العمل والتأخير). وستستخدم هذه الدراسة وجهة النظر الأخيرة نظراً لشموليتها كما أنه قد شاع استخدامها في مجال التمريض (Fida et al., 2015; Jonge & Peeters, 2009; Lee & Allen, 2002; Peng et al., 2011) وسيتم عرض هذه الأبعاد بشيء من التفصيل فيما يلي:

### ١/٢ انحراف الإنتاج *Production deviance*

اعتبر (Robinson and Bennett, 1995) **انحراف الإنتاج** شكلاً أقل في الخطورة Minor كشكل من أشكال الانحراف الموجه للمنظمة وذلك بسبب التأثير منخفض الخطورة لما يتضمنه من سلوكيات. وعرف (Spector et al., 2006) **انحراف الإنتاج** على أنه الفشل المتعمد في أداء مهام العمل بالطريقة التي يجب أن تؤدي بها هذه المهام). حيث يقوم الموظف بسلوكيات تنتهك المعايير الرسمية والتي تصف بدقة الحد الأدنى من جودة وكمية العمل المطلوب إنجازه (Hollinger and Clark, 1982). حيث أن الموظف الذي كان من المفترض أن يسهّل الأداء في المنظمة يخلق عن عمد عوائق ضد نجاحه (Bashir et al., 2012).

وعلى النقيض من أشكال السلوكيات الأخرى المناوئة للعمل، قد يكون انحراف الإنتاج هو أقل أنواع الانحراف اكتشافاً وأكثرها حدوثاً، لأنه غالباً ما يكون مستتراً ويستهدف المنظمة بشكل عام، ولا يستهدف موظفين محددين. حيث أن **انحراف الإنتاج** هو الانسحاب المستتر من سلوكيات العمل المتوقع القيام بها. علاوة

على ذلك، فإنه خلافاً لأشكال الانحراف العلنية الأكثر جدية وخطورة (مثل سرقة الموارد أو الأموال من مكان العمل)، وينطوي انحراف الإنتاج على هدر خفي، وأحياناً غير واعي لوقت الشركة ومواردها (مثل أحلام اليقظة أو تصفح الإنترنت) (Wilson et al., 2015).

## ٢ / ٢ التخريب Sabotage:

**التخريب** في مكان العمل هو سلوك يهدف إلى "تعطيل أو تخريب أو الإضرار بعمليات المنظمة لأهداف شخصية للمخرب عن طريق وضع عوائق أو تأخير الإنتاج أو نشر سمعة غير ملائمة أو إتلاف الممتلكات أو تدمير علاقات العمل أو إيذاء الموظفين أو العملاء (Crino, 1994). ويعرف (Anjum, 2013; Bibi et al., 2013; Chen & Spector, 1992) **التخريب** على أنه تشويه أو تدمير الممتلكات المادية التي يملكها صاحب العمل. ويضيف (DiBattista 1996) أن التخريب عادة ما يتم مع سبق الإصرار؛ أي إنه ليس تصرفاً عشوائياً أو خسارة مؤقتة في ضبط النفس.

وعلى الرغم من أن انحراف الإنتاج والتخريب سلوكان مختلفان، حيث أن الأول في كثير من الحالات يكون مستتراً وكامن (كالفشل في القيام بمهمة أو في القيام بها بشكل صحيح) والأخير أكثر نشاطاً ووضوحاً (كتعمد تدمير شيء ما)، فهما مرتبطان نظرياً وقد يشتركان في عدد من الأسباب الأساسية التي تقود للقيام بهما (Spector et al., 2006). ومثله مثل انحراف الإنتاج يعتبر التخريب هو أحد أشكال إبدال العدوان الموجهة نحو المنظمة (Anjum, 2013). فالتخريب هو سلوك الموظفين الذين يعتزمون: تقليل إنتاجية المنظمة، إجبار السلطة العليا على أخذهم بعين الاعتبار عن طريق التلاعب بالمعدات، وتدمير الأصول عمداً، وإهانة العملاء (Anjum, 2013).

## ٢ / ٢ السرقة Theft:

تُعد السرقة من قِبل الموظفين مشكلة رئيسية في المنظمات (Spector et al., 2006). وذلك لأن السرقة من قِبل الموظفين كانت ولا تزال مكلفة للمنظمات في جميع أنحاء العالم (Greenberg, 2002). حيث تشير التقديرات إلى أن تكاليف سرقة الموظفين من المنظمات تتراوح بين ٤٠ مليار دولار إلى ٤٠٠ مليار دولار سنوياً (Oliphant & Oliphant, 2001).

وتعرف السرقة على أنها الاستخدام غير المصرح به أو أخذ الفرد شيء لا يخصه (Kallier et al., 2013). كما عرفها (Hollinger and Clark 1982) على أنها الأخذ والنقل والسيطرة غير المصرح بها لأموال و/ أو ممتلكات المنظمة والتي يرتكبها الموظف أثناء سير النشاط المهني (Greenberg & Barling, 1996). كما تعتبر السرقة شكلاً من أشكال السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة والتي تهدف لإلحاق الضرر بها (Spector et al., 2006). وقد تتمثل عملية السرقة من قِبل الموظفين في بيئة الأعمال في

أفعال مثل أخذ النقود أو المخزون أو المعلومات أو الأصول الأخرى في الشركة (Tryon & Kleiner, 1997).

#### ٤/٢ الانسحاب Withdrawal:

يعرف Rosse (1985) سلوك الانسحاب على أنه الأفعال التي تهدف إلى خلق مسافة جسدية أو نفسية بين الموظفين وبيئة العمل السامة. ووفقاً لهذا المفهوم، يُظهر الموظفون سلوكيات الانسحاب كوسيلة لتفادي/ تجنب بيئة العمل الضارة. بعبارة أخرى، تمثل هذه السلوكيات آليات للتكيف تهدف إلى مساعدة الفرد على التكيف مع بيئة عمله. ووفقاً لـ (Pelled & Xin, 1999; Thayer et al., 1994) فإن الانسحاب – أي عزل الفرد لنفسه عن الوضع الراهن - هو إجراء شائع يتم اتخاذه كاستجابة للعاطفة السلبية.

ويشير الانسحاب في مكان العمل إلى مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الأفراد غير الراضين لتجنب المواقف في العمل؛ لتجنب المشاركة في مواقف العمل غير المرضية. (Hanisch & Hulin, 1990). وقد اتفق كل من (Bruursema et al., 2011) مع تعريف (Ansari et al., 2013; Hanisch & Hulin (1990) وعرفوا الانسحاب على أنه السلوكيات التي يقوم بها الموظف لتقليل الوقت المنقضي في العمل إلى أقل مما هو مطلوب من قبل المنظمة.

كما تناوله Zimmerman et al. (2016) على أنه الانسحاب الجسدي من مكان عمل معين، إما لجزء من اليوم أو يوم كامل أو بشكل دائم. والتي يمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسية: التأخير، التغيب، وترك العمل. وأشار (Lehman & Simpson (1992) أن السلوكيات الانسحابية هي مجموعة من سلوكيات التجاهل أو الإهمال أو الاستخفاف مثل أحلام اليقظة والتفكير في التغيب والانخراط في المحادثات غير المتعلقة بالعمل والتفكير في مغادرة المنظمة. أي أنه ركز على الجانب النفسي للانسحاب.

ويصف Somers (2009) سلوك الانسحاب على أنه الانفصال/ عدم الارتباط بالمنظمة. ويشير Rafiean et al. (2013) أن السلوكيات الانسحابية قد تبدأ على هيئة أفعال بسيطة، ولكن في النهاية يمكن أن تأخذ شكل أفعال خطيرة قد تكون ضارة للمنظمة. ويضيف أن سلوك الانسحاب يحدث في شكلين: (أ) النفسي، (ب) الجسدي. ويتضمن الانسحاب النفسي تلك الأفعال التي يقوم بها الفرد للهروب ذهنياً ونفسياً من العمل لفترة قصيرة أو لفترة طويلة. ويحدث الانسحاب النفسي في مجموعة متنوعة من الأشكال والأحجام، وهي كما يلي: أحلام اليقظة، الإجتماعية الزائدة، التظاهر بالانشغال، التلكؤ عبر الإنترنت. بينما يتضمن الانسحاب الجسدي الأفعال التي يقوم بها الموظف لتحرر من العمل لفترة قصيرة أو لفترة طويلة. ويحدث الانسحاب الجسدي في مجموعة متنوعة من الأشكال والأحجام، وهي كالتالي: التأخير، الغياب، الاستراحة الطويلة، الاستقالة.

## ج) العلاقة بين التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل والسلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة:

يتم تقديم السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (CWB-O) في الأدبيات إما كشكل من أشكال التكيف مع ضغوط العمل (Fox et al., 2001) أو كشكل من أشكال الانتقام (Skarlicki & Folger, 1997).

**أولاً: السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (CWB-O) كشكل من أشكال الانتقام:** ويشير الانتقام إلى السلوك الذي يسعى إلى "جعل المعتد يدفع الثمن" عن أي تجاوز أو حدث يلحق الضرر بالضحية أو يعرضها للخطر (Folger, 2004, p. 374). حيث توصل (Skarlicki & Bies and Tripp (1996) إلى أن الأفراد يسعون للانتقام من أولئك الذين يلحقون الضرر بهم. كما يرى Jones (2009) أن الرغبة في الانتقام والتوقع بأن الانتقام من شأنه أن يجعل الفرد يشعر بتحسّن يتنبئون بالـ CWBs كاستجابة للظلم في مكان العمل. ووفقاً لـ (Lian et al., 2012; Bruk-Lee & Spector, 2006) فإن بعض الأفراد تكون استجابتهم في الانتقام من الشركة من خلال السلوكيات المناوئة للعمل.

ويمكن فهم الاستجابات الانتقامية من خلال نظرية المعاملة بالمثل reciprocity theory. حيث يكون الأفراد موجهين بمعتقدات المعاملة بالمثل السلبية ويعتقدون أنه عندما يسيء أحد معاملتهم، فمن المقبول الانتقام منه في المقابل (Cropanzano & Mitchell, 2005). وفي الواقع، لوحظ أن مجرد إدراك الإساءة في التعامل قد يكون كافياً لتوليد السلوكيات المناوئة للعمل (Dupre et al., 2006; Marcus & Schuler, 2004). كما يرى Bandura (1973) أن الطريقة الأكثر موثوقية لاستثارة العدوان لدى فرد آخر هي بالاعتداء عليه أو تهديده (Glomb, 2010). بالإضافة لذلك توصل Glomb (2010) إلى أن تعرض الفرد للسلوك العدائي يؤثر على إنخراط هذا الفرد في هذا السلوك لاحقاً، حيث ينظر Glomb (2010) للسلوك العدائي على أنه سلوك متبادل. هذا العدوان المتبادل reciprocal aggression له أساسه في نظرية التبادل الاجتماعي (Glomb, 2010).

حيث أنه وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي (Gouldner, social exchange theory (1960)، فإن الطريقة التي يتم التعامل بها مع الموظف تؤثر على السلوكيات اللاحقة له (Parzefall & Salin, 2010). حيث تفترض هذه النظرية أن هناك سلسلة من التبادلات بين الموظفين والمنظمة، والتي غالباً ما يمثلها مديروها (Howard et al., 2016). لذلك قد يتصرف الموظفون بطريقة تتفق مع الطريقة التي يعاملون بها أو ما يمرون به (Masterson et al., 2000). أي أنه عندما يُعامل الفرد بطريقة إيجابية من قبل الآخرين، فإنه يشعر أنه ملزم بأن يرد بطريقة ودية، من خلال مواقف أو سلوكيات إيجابية. بينما

إذا تعامل الآخرين معه بشكل سيء، سيقبل الموظف من مواقفه وسلوكياته الإيجابية أو يسحبها، بل وقد يقوم بسلوكيات سلبية (Beauregard, 2014).

بالإضافة لذلك تفترض نظرية إبدال العدوان Dollard et al. (1939) displaced aggression theory أن الأفراد حين يصبحون غاضبين ومحبطين بسبب المعتدي فإنهم يصبون إحباطهم على أشخاص آخرين ليسوا هم مصدر الضرر (Mitchell & Ambrose, 2007). ويمكن تفسير إبدال العدوان على أنه عمل يسمح للأفراد بالتنفيس عن إحباطهم عندما لا يكون العدوان ضد المعتدي خياراً قابلاً للتطبيق. وعلاوة على ذلك يرى Dollard et al. (1939) أنه يوجد سببان يقودان إلى إبدال الأفراد للعدوان. أولاً، قد لا يكون مسبب الضرر متاح للانتقام منه. ثانياً، قد يخشى الضحية من الانتقام من مسبب الضرر (Mitchell & Ambrose, 2007). كذلك أظهرت الأبحاث التنظيمية أن الموظفين يبدلون العدوان ويوجهونه لضحايا (Targets) آخرين غير المشرف عليهم مع أن القائم بالعدوان هو المشرف (Hoobler & Brass, 2006; Mitchell & Ambrose, 2007).

**ثانياً: السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (CWB-O) كشكل من أشكال التكيف مع ضغوط العمل:** بشكل عام، يرى (Folkman & Lazarus, 1985; Lazarus & Folkman, 1984 p.24) أن التكيف كعملية ديناميكية يحدث عندما يفكر الأفراد ويحاولون تشكيل المعاملات بين الشخص والبيئة بطريقة تقلل من التهديدات لرفاهيتهم. ونظراً لأن كل معاملة بين الشخص والبيئة (كالضغوط) مختلفة، يقوم الأفراد بتقييم استراتيجيات التكيف الممكنة في سياق الحالة الخاصة التي يتعاملون معها.

كما يرى (Bushman et al. 2001) أن الأفراد ينخرطون في سلوكيات ضارة لأنهم ينظرون إليها كطريقة للشعور بالتحسن كاستجابة للتعرض للاستفزاز. وبالمثل يرى عدد من الباحثين أن الموظفين يستجيبون للمثيرات في العمل (أي الضغوط في مكان العمل) من خلال القيام بسلوكيات مناوئة للعمل لأنهم يتوقعون فوائد عاطفية (بمعنى أن هذه السلوكيات ستجعلهم يشعرون بتحسن) (Spector and Fox 2002; Krischer et al. 2010). حيث جادل (Spector and Fox 2002) أن المشاعر السلبية الناشئة عن الضغوطات تحفز النوايا على الانخراط في السلوكيات التي يتوقع الأفراد أن تكون مفيدة في الحد من هذه المشاعر.

كما تقدم نظريات التنظيم العاطفي والتأقلم وجهة نظر بديلة حول الاستخدام الواسع للسلوكيات المناوئة للعمل باقتراح أن بعض الموظفين يمكن أن يقومون بالسلوكيات المناوئة كمحاولة للتعامل مع المواقف العصبية في العمل والحد من المشاعر السلبية (Penney & Spector, 2005). فالتأقلم يشير إلى الخطوات المعرفية والسلوكية التي يتخذها الأفراد لإدارة (تقليل أو تحمّل) العلاقة المضطربة بين الفرد والبيئة (Folkman & Lazarus, 1985). على سبيل المثال، قد يعكس انسحاب الموظفين (كأخذ فترات راحة

أطول من المسموح به) محاولات الموظفين للحد من تعرضهم للمواقف العصبية ومنع الإجهاد اللاحق. قد يكون انحراف الإنتاج (كالمعمل المتعمد ببطء) بمثابة استراتيجية للسيطرة على الضغوط وردود الفعل العاطفية السلبية (Krischer et al. 2010).

كذلك توصلت دراسة (Sulea et al. 2013) أن الإشراف المسئ يرتبط إيجابياً بالسلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة. حيث أن الموظفين ينظرون إلى المشرفين كممثلين لمنظمتهم، و بالتالي قد يحملون منظماتهم مسؤولية عدم حمايتهم من سوء المعاملة (Shoss et al., 2013; Bruk-Lee & Spector, 2006). وتوصلت دراسة (Kisa, 2008) أن معظم الممرضات يقمن بأنشطة سلبية للتعامل مع الإساءة اللفظية.

وتوصل (Miles et al., 2002; Penny & Spector, 2005) إلى أن هناك علاقة بين الضغوط الوظيفية (ومن ضمنها الفظاظفة في مكان العمل والصراع بين الأفراد) والسلوكيات المناوئة للعمل. ووجدت دراسات أخرى أن التعرض المتكرر للعدوان في مكان العمل مرتبط بأشكال مختلفة من السلوكيات المناوئة للعمل (Mitchell & Fox et al. 2013; Ambrose, 2007; Raver, 2013; Sulea et al., 2013) وتوصلت دراسة (Fox et al. 2001) إلى أن الصراع بين الأفراد يتنبأ بدرجة كبيرة بحدوث السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة. وأكدت على ذلك دراسة (Hershcovis et al. 2007) التي توصلت إلى أن الصراع بين الأفراد يرتبط إيجابياً بالسلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة.

وعلى الرغم من وجود دراسات تؤكد أن التعرض المتكرر للإشراف المسئ مرتبط بالأشكال المختلفة من السلوكيات المناوئة للعمل (Mitchell & Ambrose, 2013; Sulea et al., 2007)، وأن التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل يؤثر في السلوكيات المناوئة للعمل ككل (Baka, 2015)، وكذلك على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للأفراد (Hershcovis et al., 2012). إلا أنه لم يعثر الباحثان على دراسات تناولت تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (انحراف الإنتاج، التخريب، السرقة، الانسحاب). وتسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة البحثية ولتحقيق هذا قام الباحثان بطرح التساؤلات التالية.

#### ثانياً: تساؤلات البحث:

1. ما مستوي العلاقة بين أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل وأبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (انحراف الإنتاج، التخريب، السرقة، الانسحاب)؟

٢. ما تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (انحراف الإنتاج، التخريب، السرقة، الانسحاب)؟

#### **ثالثاً : أهداف البحث:**

ويسعى الباحثان إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. تحديد علاقة الارتباط بين أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل وأبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (انحراف الإنتاج، التخريب، السرقة، الانسحاب).
٢. معرفة تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة (انحراف الإنتاج، التخريب، السرقة، الانسحاب).

#### **رابعاً : فروض البحث:**

بناء على الدراسات السابقة وأهداف البحث أمكن للباحثان صياغة فروض البحث على النحو التالي:

١. يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة CWB-O.
٢. تؤثر أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة CWB-O ، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:
  - ١-٢ تؤثر أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على انحراف الإنتاج.
  - ٢-٢ تؤثر أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على التخريب.
  - ٢-٣ تؤثر أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على السرقة.
  - ٢-٤ تؤثر أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على الانسحاب.

#### **خامساً : طريقة البحث:**

يتضمن هذا الجزء البيانات المطلوبة للدراسة ومصادر الحصول عليها وعينة الدراسة وأداة جمع البيانات الأولية وقياس المتغيرات وإختبار الصدق والثبات وذلك كما يلي:

## أ) أنواع البيانات ومصادر الحصول عليها:

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

1- **بيانات ثانوية:** وتتمثل في البيانات التي سبق نشرها، وتم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والموضوعات المتعلقة بها بما يمكن الباحثة من تأصيل المفاهيم واعداد الإطار النظري للدراسة، كما تم الحصول على البيانات الثانوية أيضاً من خلال النشرة الإحصائية لجامعة المنصورة لمعرفة عدد مستشفيات جامعة المنصورة وعدد هيئة التمريض العاملين بهذه المستشفيات.

2- **بيانات أولية:** وتتمثل في البيانات التي تم تجميعها لأول مرة من مفردات العينة بخصوص متغيرات الدراسة، وتم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء في جمع هذه البيانات وتحليلها بما يمكن الباحثان من اختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

## ب) مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع أعضاء هيئة التمريض القائمين على العمل بمستشفيات جامعة المنصورة والبالغ عددهم (٥٢٤٤). ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة ووفقاً لـ Saunders et al. (2009) إذا كانت نسبة الخطأ ٥% وهي النسبة المستخدمة في البحوث الاجتماعية، وعندما يكون حجم المجتمع يتراوح بين ٥٠٠٠ و١٠٠٠٠، يتطلب ذلك حجم عينة يتراوح بين ٣٥٧ و٣٧٠. وقد اعتمدت هذه الدراسة على سحب عينة عشوائية طبقية حجمها ٣٥٨ عضواً من هيئة التمريض وتم توزيع ٤٠٠ استمارة لضمان زيادة نسبة استجابة مفردات العينة للإجابة على القوائم وقد تحقق هذا الهدف حيث بلغت نسبة الاستجابة ١٠٠%.

## ج) أداة جمع البيانات الأولية:

اعتمد الباحثان في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء معدة خصيصاً لهذا الغرض في ضوء الدراسات السابقة وفي ضوء ما كشفت عنه الدراسة الاستطلاعية، وتتضمن هذه القائمة مجموعة من العبارات على مقياس ليكرت الرباعي لقياس كل متغير من متغيري الدراسة، على النحو التالي:

## المتغير الأول: التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل

وتم قياسه باستخدام مقياس (schat et al., 2006; Greenberg and barling, 1999) وقام الباحثان بالاعتماد عليهما باعتبارهما أكثر شيوفاً في معظم الدراسات، بالإضافة

لأنهما يشملان معظم السلوكيات العدائية التي قد تتعرض لها هيئة التمريض أثناء قيامهم بمهام عملهم، وقد بلغ عدد العبارات (٢٠) عبارة تم قياس الوزن النسبي لكل منها باستخدام مقياس ليكرت الرباعي.

### المغير الثاني: السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة

وتم قياسها باستخدام مقياس (Spector et al., 2006) وقام الباحثان بالاعتماد عليه باعتباره أكثر شيوعاً في معظم الدراسات المتاحة، وقد بلغ عدد العبارات (١٦) عبارة تم قياس الوزن النسبي لكل منها باستخدام مقياس ليكرت الرباعي.

#### د) اختباري الصدق والثبات:

بعد الانتهاء من عملية التصميم المبدئي لقائمة الاستقصاء، قام الباحثان بإجراء اختبارات الصدق والثبات Validity and Reliability لعبارات هذه القائمة، وذلك على النحو التالي:

#### ١. اختبار الصدق Validity:

يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قوائم الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصى منه نفس المعنى والمفهوم المقصود. وتم إجراء اختبار الصدق على كل من صدق المحتوى والتحليل العملي التوكيدي وذلك كما يلي:

١/١ **صدق المحتوى:** تم عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على بعض المحكمين من السادة أساتذة إدارة الأعمال<sup>١</sup>، وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية. وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على العبارات الواردة بقوائم الاستقصاء، وتم تطوير القائمة وفقاً لهذه الملاحظات.

<sup>١</sup> تم تحكيم القائمة من السادة أعضاء هيئة التدريس الآتي أسماؤهم:

- ١) أ.د/ محمد جلال سليمان صديق- أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- ٢) أ.د/ جاد الرب عبد السميع حسنين- أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- ٣) أ.د / محمد ابوالقمصان محمد عبدالوهاب - أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة كفر الشيخ.
- ٤) أ.د/ حميدة محمد محمد البدوي النجار- أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- ٥) د/ ناجي محمد فوزي خشبه - أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- ٦) د/ صفاء احمد الشربيني حسن- أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- ٧) د/ طارق رضوان محمد رضوان - أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة طنطا.
- ٨) د/ هشام حامد محمد رزق حواس - أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة دمياط.
- ٩) د/ سامح أحمد فتحي مصطفى خاطر- مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة طنطا.
- ١٠) د/ محمد عبد النبي مصطفى محمد خشان - مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة.

٢/١ التحليل العاملي التوكيدي **Confirmatory Factor Analysis**: بعد اجراء صدق المحتوى وتعديل قائمة الاستقصاء، قام الباحثان بعمل التحليل العاملي التوكيدي. ويعد التحليل العاملي التوكيدي أحد تطبيقات نموذج المعادلات البنائية Structural Equation Model ويتيح الفرصة لاختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بنائها في ضوء أسس نظرية سابقة. كما يتيح الفرصة للتأكد من أن عبارات المقياس تقيس ما أعدت من أجله، وقام الباحثان بإجراء هذا التحليل لكل مقياس من مقاييس متغيرات الدراسة باستخدام برنامج Amos Version 22 كما يلي:

### ١/٢/١ التحليل العاملي التوكيدي لمتغير التعرض للسلوك العدائي في مكان

#### العمل:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (١) أن جميع المعاملات المعيارية للعبارات معنوية. حيث يرى (Hair et al., 2010) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد أن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥. وأظهرت نتائج التحليل أن مؤشر جودة المطابقة Goodness Of Fit Index (GFI) (تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما كان النموذج معنوياً) وبلغت قيمته ٠,٧٠٢. كما اتضح أن مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI) (تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما كان النموذج معنوياً) وبلغت قيمته ٠,٧٢٥، وبلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR) ٠,٥٦، وهو ما يدل على معنوية المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله.

### ٢/٢/١ التحليل العاملي التوكيدي لمتغير السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة

#### للمنظمة:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (١) أن جميع المعاملات المعيارية للعبارات معنوية حيث يرى (Hair et al., 2010) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد أن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥. وأظهرت نتائج التحليل أن مؤشر جودة المطابقة Goodness Of Fit Index (GFI) (تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما كان النموذج معنوياً) وبلغت قيمته ٠,٨٧٨، كما اتضح أن مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI) (تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما كان النموذج معنوياً) وبلغت قيمته ٠,٩٢٣،

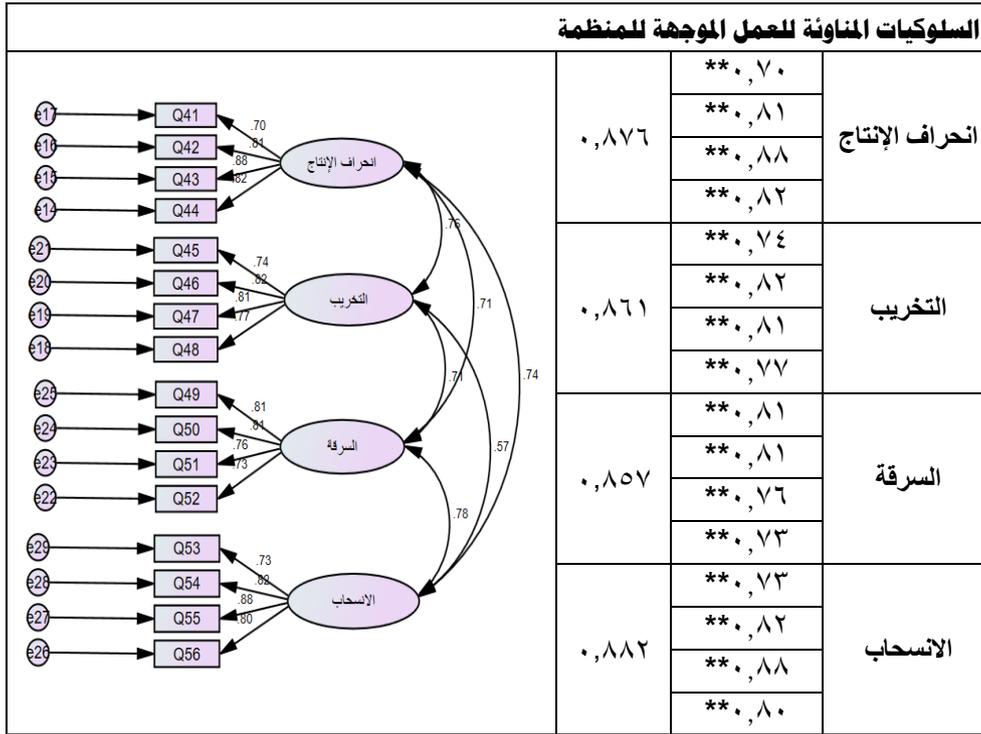
وبلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR) ٠,٣٦، وهو ما يدل على معنوية المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله.

## ٢. اختبار الثبات Reliability:

تم الاعتماد على معامل ألفا لكرونباخ لاختبار مدى ثبات قائمة الاستقصاء، ويتضح من نتائج ذلك الاختبار والموضحة بالجدول رقم (١) أن جميع قيم معامل ألفا تتجاوز القيمة (٠,٦) والتي تمثل الحد الأدنى لاعتبار قائمة الاستقصاء مقبولة الثبات (Hair et al., 2010)، حيث تتراوح قيم معاملات ألفا ما بين (٠,٨٥٧) و (٠,٨٩٨) كما أن تلك المعاملات لم تتغير في المحاولة الثانية وبالتالي لم يتطلب الأمر حذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء، وتشير تلك النتائج إلى تمتع قائمة الاستقصاء بدرجة عالية من الثبات.

الجدول رقم (١) المعاملات المعيارية والثبات

النموذج	معامل ألفا	المعاملات المعيارية	البعد
<b>التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل</b>			
<p>العنوان النفسي</p> <p>العنوان الجسدي</p> <p>٥٦</p>	٠,٨٩٨	**٠,٦٨	العنوان النفسي
		**٠,٦٧	
		**٠,٧١	
		**٠,٦٩	
		**٠,٦٧	
		**٠,٦٧	
		**٠,٦٣	
		**٠,٥٢	
		**٠,٦٠	
		**٠,٦٢	
		**٠,٦٣	
		**٠,٦٠	
**٠,٦١			
٠,٨٨٧	**٠,٦٤	العنوان الجسدي	
	**٠,٦٩		
	**٠,٨٢		
	**٠,٨٠		
	**٠,٧٥		
	**٠,٦٩		
	**٠,٧٣		
	**٠,٧٣		



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

سادساً: نتائج الدراسة الميدانية:

أ) التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات:

قام الباحثان بإجراء التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة فيما يخص هيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنصورة وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة. والجدول رقم (٢) يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة على أساس قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (٢) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات بالوسط الحسابي والانحراف المعياري

الإحصاءات الوصفية		المتغيرات وأبعادها
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠,٤٨٢	٢,٨٤	العدوان النفسي
٠,٥٥٩	٢,٢٠	العدوان الجسدي
٠,٤٥٧	٢,٥٢٢	التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل

٠,٧٠٠	٢,٤٨١	<b>انحراف الإنتاج</b>
٠,٦٦٨	٢,١٤٠	<b>التخريب</b>
٠,٧١١	٢,٤٤٢	<b>السرقه</b>
٠,٧٧١	٢,٧٤١	<b>الانسحاب</b>
٠,٦٠٦	٢,٤٥١	<b>السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة</b>

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٢) ما يلي:

١- **التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل:** بلغ الوسط الحسابي للتعرض للسلوك العدائي في مكان العمل (٢,٥٢٢) وهو أعلى من المتوسط (٢,٥) درجة) على درجات ميزان ليكرت الرباعي، بانحراف معياري مقداره (٠,٤٥٧). وفيما يتعلق بأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل يتضح أن الممرضات العاملات في مستشفيات ومراكز جامعة المنصورة تتعرضن للعدوان النفسي بدرجة أكبر من تعرضهن للعدوان الجسدي وذلك وفقاً للمتوسطات الحسابية لكليهما (٢,٨٤١) و (٢,٢٠) بالترتيب.

٢- **السلوكيات المناوئة للعمل:** بلغ الوسط الحسابي للسلوكيات المناوئة للعمل (٢,٥٠٢) وهو أعلى من المتوسط (٢,٥) درجة)، بانحراف معياري مقداره (٠,٥٧٢). وفيما يتعلق بأبعاد السلوكيات المناوئة للعمل ووفقاً للوسط الحسابي لكل منها فقد حقق الانسحاب أعلى متوسط حسابي (٢,٧٤١٨) يليه انحراف الإنتاج (٢,٤٨١) ثم السرقة (٢,٤٤٢) يليهم التخريب (٢,١٤٠) الذي حقق أقل متوسط حسابي من بين جميع أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل، ويتضح أن الأبعاد الأربعة الأخيرة تحقق متوسطات أقل من المتوسط الحسابي للمقياس.

**ب) نتائج اختبار الفروض:**

**الفرض الأول:** يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على السلوكيات المناوئة للعمل CWB-O.

قام الباحثان بتحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون وكانت نتائج التحليل كما هي موضحة بالجدول رقم (٣):

جدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

الانسحاب	السرقه	التخريب	انحراف الإنتاج	العدوان الجسدي	العدوان النفسي	
					(١)	العدوان النفسي
				(١)	**٠,٥٣٨	العدوان الجسدي
			(١)	**٠,٣٢٠	**٠,٣٣١	انحراف الإنتاج
		(١)	**٠,٦٨٣	**٠,٤٢٣	**٠,٢٦٥	التخريب
	(١)	**٠,٦٢٥	**٠,٦٢٩	**٠,٢٢٠	**٠,٣٦٦	السرقه
(١)	**٠,٦٩١	**٠,٥٠٠	**٠,٦٦١	**٠,٢٢٥	**٠,٣٨٦	الانسحاب

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي \*\*معنوية عند ٠.٠١ ن=٣٥٨

- يوجد ارتباط معنوي متوسط بين أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل، حيث يرتبط العدوان النفسي والعدوان الجسدي بمعامل ارتباط معنوي إيجابي متوسط يبلغ (٠,٥٣٨). وهو ما يظهر أن مكوني التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل مترابطان بدرجة متوسطة.
- يوجد ارتباط معنوي قوي بين أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة، حيث يتضح أن السرقة والانسحاب هما أكثر الأبعاد ارتباطاً بمعامل ارتباط معنوي إيجابي قوي يبلغ (٠,٦٩١)، يليه انحراف الإنتاج والتخريب بمعامل ارتباط معنوي إيجابي قوي (٠,٦٨٣)، يليه انحراف الإنتاج والانسحاب بمعامل ارتباط معنوي إيجابي قوي (٠,٦٦١)، يليه انحراف الإنتاج والسرقة بمعامل ارتباط معنوي إيجابي قوي (٠,٦٢٩)، يليه التخريب والسرقة بمعامل ارتباط معنوي إيجابي قوي (٠,٦٢٥)، يليه التخريب والانسحاب بمعامل ارتباط معنوي إيجابي متوسط (٠,٥٠٠).
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي ضعيف بين العدوان النفسي وكلاً من الانسحاب والسرقة وانحراف الإنتاج والتخريب (٠,٣٨٦، ٠,٣٦٦، ٠,٣٣١، ٠,٢٦٥) على الترتيب.
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي ما بين المتوسط والمنخفض بين العدوان الجسدي وكلاً من التخريب وانحراف الإنتاج والسرقة (٠,٤٢٣، ٠,٣٢٠، ٠,٣٢٠) على الترتيب، كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي ضعيف بين العدوان الجسدي والانسحاب (٠,٢٢٥).

الفرض الثاني: تؤثر أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة.

ولأغراض التحليل الإحصائي تم تقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

١/٢ يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على انحراف الإنتاج

٢/٢ يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على التخريب

٣/٢ يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على السرقة

٤/٢ يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على الانسحاب

وقد تم اختبار هذا الفرض لمعرفة مستوى معنوية تأثيرات المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة من خلال مجموعة الفروض الفرعية وذلك باستخدام برنامج (AMOS version 22) لاختبار صحة كل فرض فرعي على حدة وذلك على النحو التالي:

١/٢ - يوجد تأثير معنوي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على انحراف الإنتاج

أظهر التحليل الإحصائي نتائج تحليل الانحدار كما هو موضح في الجدول رقم (٤).

جدول رقم (٤) تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على انحراف الإنتاج

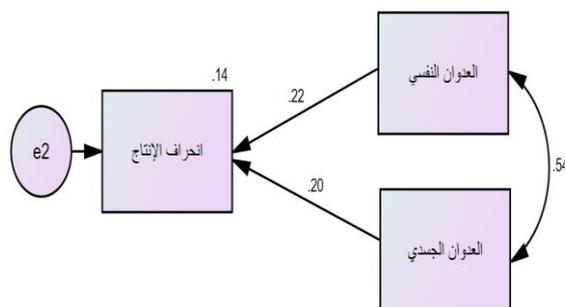
مستوى المعنوية	معامل الانحدار Beta	التأثير المباشر
٠,٠٠٠	**٠,٢٢٣	العدوان النفسي ← انحراف الإنتاج
٠,٠٠٠	**٠,٢٠٠	العدوان الجسدي ← انحراف الإنتاج

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي \*\*معنوية عند مستوى ٠,٠١

ويتضح من الجدول رقم (٤) صحة الفرض الفرعي الأول، حيث تبين أنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل (العدوان النفسي، العدوان الجسدي) على انحراف الإنتاج. وأن هذا التأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) أو أقل. ويتبين من معاملات الانحدار أن العدوان النفسي له تأثير أكبر على انحراف الإنتاج (معامل الانحدار = ٠,٢٢٣) من العدوان الجسدي (معامل الانحدار = ٠,٢٠٠).

ويتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2 = ٠,١٤$ ) أن المتغير المستقل يبعديه (العدوان النفسي والعدوان الجسدي) يفسران التغير في المتغير التابع (انحراف الإنتاج)

بنسبة (١٤%) وأن النسبة المتبقية (٨٦%) ترجع إلى عوامل أخرى لم يشملها النموذج. ويمكن عرض نتائج هذا الفرض كما هو موضح في الشكل رقم (١):



شكل رقم (١)

تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على انحراف الإنتاج  
المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

٢/٢ - يوجد تأثير معنوي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على التخريب

أظهر التحليل الإحصائي نتائج تحليل الانحدار كما هو موضح في الجدول رقم (٥).

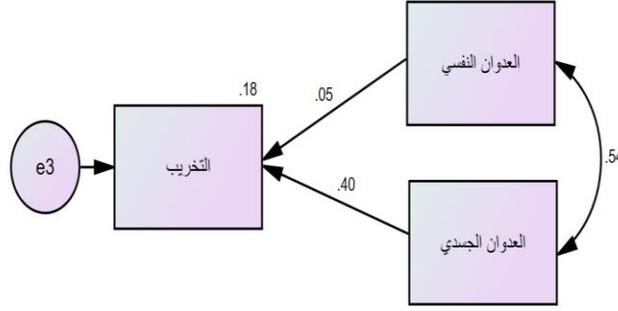
جدول رقم (٥) تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على التخريب

مستوى المعنوية	معامل الانحدار Beta	التأثير المباشر
٠,٣٤٢	٠,٠٥٢	التخريب ← العدوان النفسي
٠,٠٠٠	**٠,٣٩٥	التخريب ← العدوان الجسدي

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي  
\*\* معنوية عند مستوى ٠,٠١

ويتضح من الجدول رقم (٥) صحة الفرض الفرعي الثاني جزئياً، حيث تبين أنه يوجد تأثير معنوي لبعد العدوان الجسدي في مكان العمل على التخريب (معامل الانحدار = ٠,٣٩٥) بينما لا يوجد تأثير معنوي للعدوان النفسي في مكان العمل على التخريب (معامل الانحدار = ٠,٠٥٢).

ويتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2 = ٠,١٨$ ) أن المتغير المستقل ببعديه (العدوان النفسي والعدوان الجسدي) يفسران التغير في المتغير التابع (التخريب) بنسبة (١٨%) وأن النسبة المتبقية (٨٢%) ترجع إلى عوامل أخرى لم يشملها النموذج. ويمكن عرض نتائج هذا الفرض كما هو موضح في الشكل رقم (٢):



شكل رقم (٢)

تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على التخريب  
المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

٣ / ٢ - يوجد تأثير معنوي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على السرقة

أظهر التحليل الإحصائي نتائج تحليل الانحدار كما هو موضح في الجدول رقم (٦).

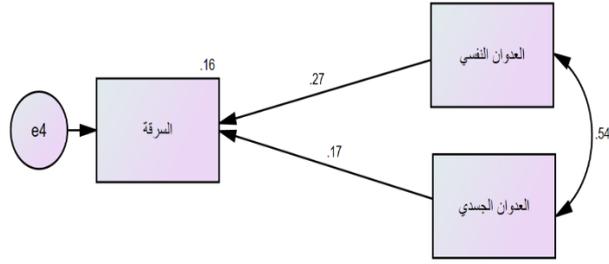
جدول رقم (٦) تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على السرقة

مستوى المعنوية	معامل الانحدار Beta	التأثير المباشر
٠,٠٠٠	**٠,٢٧٢	العدوان النفسي ← السرقة
٠,٠٠٢	**٠,١٧٤	العدوان الجسدي ← السرقة

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي  
\*\* معنوية عند مستوى ٠.٠١

ويتضح من الجدول رقم (٦) صحة الفرض الفرعي الثالث، حيث تبين أنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل (العدوان النفسي، العدوان الجسدي) على السرقة. وأن هذا التأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) أو أقل. ويتبين من معاملات الانحدار أن العدوان النفسي له تأثير أكبر على السرقة (معامل الانحدار = ٠,٢٧٢) من العدوان الجسدي (معامل الانحدار = ٠,١٧٤).

ويتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2 = ٠,١٥٥$ ) أن المتغير المستقل ببعديه (العدوان النفسي والعدوان الجسدي) يفسران التغير في المتغير التابع (السرقة) بنسبة (١٥,٥%) وأن النسبة التبقية (٨٤,٥%) ترجع إلى عوامل أخرى لم يشملها النموذج. ويمكن عرض نتائج هذا الفرض كما هو موضح في الشكل رقم (٣):



شكل رقم (٣)

تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على السرقة  
المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

٤/٢ - يوجد تأثير معنوي لأبعاد السلوك العدائي في مكان العمل على الانسحاب  
وأظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار المسار كما هو موضح في الجدول  
رقم (٧).

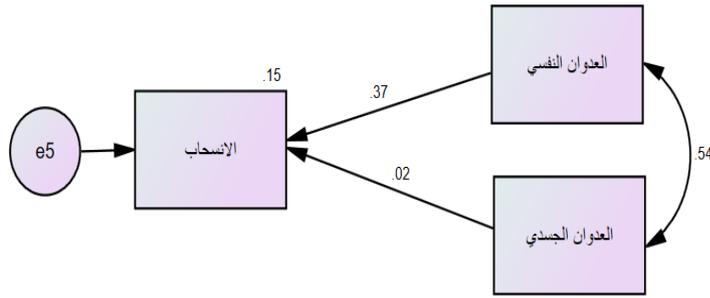
جدول رقم (٧) تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على الانسحاب

مستوى المعنوية	معامل الانحدار Beta	التأثير المباشر
٠,٠٠٠	**٠,٣٧٣	العدوان النفسي ← الانسحاب
٠,٦٦٤	٠,٠٢٤	العدوان الجسدي ← الانسحاب

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي \*\* معنوية عند مستوى ٠,٠١

ويتضح من الجدول رقم (٧) صحة الفرض الفرعي الرابع جزئياً، حيث تبين أنه يوجد تأثير معنوي لبعد العدوان النفسي في مكان العمل على الانسحاب (معامل الانحدار = ٠,٣٧٣) بينما لا يوجد تأثير معنوي للعدوان الجسدي في مكان العمل على الانسحاب (معامل الانحدار = ٠,٠٢٤).

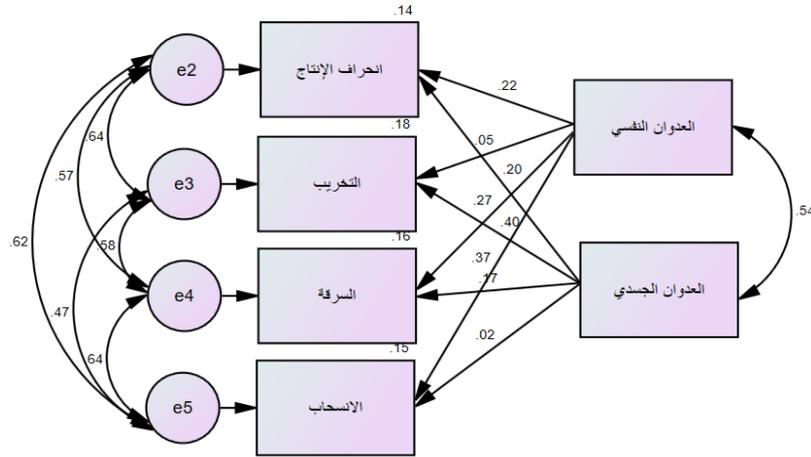
ويتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2 = ٠,١٤٩$ ) أن المتغير المستقل ببعديه (العدوان النفسي والعدوان الجسدي) يفسران التغير في المتغير التابع (الانسحاب) بنسبة (١٤,٩%) وأن النسبة المتبقية (٨٥,١%) ترجع إلى عوامل أخرى لم يشملها النموذج. ويمكن عرض نتائج هذا الفرض كما هو موضح في الشكل رقم (٤):



شكل رقم (٤)

تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على الانسحاب  
المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

وبناء على ما سبق من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات وفق لآراء مفردات عينة الدراسة يتضح صحة الفرض الثاني من فروض الدراسة والذي ينص على أنه "تؤثر أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل بشكل إيجابي معنوي على أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل". ويمكن عرض نتائج الفرض الرئيسي الثاني كما هو موضح في الشكل رقم (٥):



شكل رقم (٥)

تأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة CWB-O بعد إجراء التغيرات بين الأخطاء العشوائية  
المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

## سابعاً : مناقشة النتائج وتوصيات البحث:

بناء على نتائج التحليلات الإحصائية السابقة يستعرض الباحثان مناقشة النتائج فى النقاط التالية:

١ . بالنسبة لعلاقة الارتباط بين أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل و أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة، أظهرت الدراسة وجود ارتباط معنوي إيجابي بين كل من أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل وأبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة، حيث اتضح وجود ارتباط معنوي إيجابي ضعيف بين العدوان النفسي وكلاً من الانسحاب والسرقة وانحراف الإنتاج والتخريب. وكذلك يوجد ارتباط معنوي إيجابي ما بين المتوسط والمنخفض بين العدوان الجسدي وكلاً من التخريب وانحراف الإنتاج والسرقة، ويوجد ارتباط معنوي إيجابي ضعيف بين العدوان الجسدي والانسحاب. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Hershcovis et al., 2012) التي توصلت إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل والسلوكيات المناوئة للعمل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Baka, 2015) والتي توصلت إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل والسلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة.

٢ . بالنسبة لتأثير أبعاد التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل على أبعاد السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة، أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي للتعرض لكل من العدوان النفسي والعدوان الجسدي في مكان العمل على انحراف الإنتاج، أي أنه كلما زاد تعرض المرصحات للعدوان النفسي والجسدي في مكان العمل كلما تعمدا عدم أداء مهام العمل بطريقة فعالة وخلق عوائق ضد العمل إما عن طريق عدم اتباع التعليمات أو العمل ببطء وبذل جهد لا يكاد يذكر في مكان العمل. ويرجع ذلك إلى أنه وفقاً لـ (Hobfoll 1989) وفي ضوء نظرية الحفاظ على الموارد conservation of resources theory يسعى الموظفون بشدة إلى الحفاظ على الموارد وحمايتها وإعادة بنائها (يقصد بالموارد الظروف أو الطاقات التي يُقدرها الفرد وتكون ذات قيمة بالنسبة له). لذلك فإن التعرض للعدوان النفسي والجسدي في مكان العمل يجعل الموظفين يستنفدون مواردهم (على سبيل المثال، الوقت والطاقة والتركيز) اللازمة لإدارة حياة العمل أو يشعرون أنهم مهددين بفقدانها ومن ثم يلجأون إلى الانخراط في انحراف الإنتاج (على سبيل المثال، العمل ببطء) للحفاظ على هذه الموارد والسيطرة عليها أو الهرب لمحاولة تجديدها. كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (Krischer et al. 2010) أن انحراف الإنتاج (على سبيل المثال، العمل ببطء) قد يعكس محاولات الموظف للحد من تعرضه للمواقف العصبية.

بالإضافة لذلك فإن الموظفين الذين يتعرضون للعدوان النفسي والجسدي قد يعبرون عن استيائهم من خلال القيام بسلوكيات مناوئة للعمل موجهة للمنظمة

(Mitchell & Ambrose, 2007). حيث قدم (Mitchell and Ambrose (2007 تفسيراً لهذه العلاقة بالاعتماد على نظرية إبدال العدوان (Dollard et al. (1939 وهو أن الأفراد يصبون غضبهم على أطراف (ضحايا) غير مؤذية وفي المتناول وذلك عندما لا يستطيعون الانتقام مباشرة من مصدر العدوان. كما جادل (Mitchell and Ambrose بأن الموظفين الذين تعرضوا للإساءة قد يعبرون عن غضبهم ضد منظمته (بدلاً من مصدر العدوان) عندما لا يكون المصدر متاحاً للانتقام أو عندما يخشى الموظفون المعتدى عليهم من أن الانتقام المباشر قد يثير المزيد من العدا من جانب المصدر. كما أن إدراك الممرضات أن المنظمة مسؤولة ولو بشكل غير مباشر عن تعرضهم للعدوان النفسي أو الجسدي قد يساهم في قيامهم باستهداف المنظمة بدلاً من الأفراد.

لذلك أحياناً قد يكون رد فعل الممرضات عند التعرض للعدوان النفسي أو الجسدي هو تجنب توجيه الإساءة مباشرة لمصدر العدوان ، والقيام بدلاً من ذلك بالتعبير عن غضبهم والتنفيس عن إحباطهم والانتقام بشكل غير مباشر من مصدر العدوان أو من المنظمة نفسها من خلال القيام ببعض من سلوكيات انحراف الإنتاج كعدم اتباع تعليمات المشرفات أو البطء في أداء المهمة التي كلفهم بها الطبيب أو عدم بذل جهد كافي في الاهتمام بالمريض وهو ما يكون له نتائج سلبية في غاية الخطورة على مستويات الأداء والخدمة المقدمة وعلى سمعة المستشفى في نهاية الأمر. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Porath and Pearson (2013 حيث وجدت أن ٤٨٪ من المديرين والموظفين الذين شملهم الاستطلاع في مجموعة متنوعة من المهن قاموا عن قصد بخفض جهودهم في العمل كرد فعل للتعرض للإساءة.

**كما أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي للتعرض للعدوان الجسدي في مكان العمل على التخريب وعدم وجود تأثير معنوي للتعرض للعدوان النفسي على التخريب، أي أنه كلما زاد تعرض الممرضات للعدوان الجسدي في مكان العمل كلما زاد انخراطهم في سلوكيات تهدف لتشويه أو تدمير الممتلكات المادية للمنظمة أو الإضرار عمداً بمصالح العملاء. وترجع الباحثة ذلك إلى أن التعرض للعدوان الجسدي يؤدي إلى إثارة غضب الضحية -لأن الأفراد غالباً ما يترجمون التعرض لمثل هذه التصرفات كإشارات تعبر عن تهديدات لسلامتهم الجسدية والنفسية ومصالحهم الشخصية وهويتهم الاجتماعية وتشير إلى انتهاكات للأعراف الاجتماعية والأخلاقية- ومن ثم يسعون للانتقام والتنفيس عن غضبهم من خلال القيام بأعمال تخريبية الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالتحكم والسيطرة وعدم العجز. حيث أنه ينظرون لهذه الأعمال علي أنها إسترداد للعدالة.**

وترجع الباحثة ذلك أيضاً إلى أنه على قدر قوة الفعل يأتي رد الفعل، وحيث أن العدوان الجسدي هو الفعل أو الموقف التي يتم فيه ممارسة القوة في توجيه هجوم مباشر بشكل حاد وشديد بما يؤدي إلى إصابة جسدية أو فقدان السلامة النفسية (VanSoest & .

(Bryant, 1995) فإنه من المرجح أن يكون رد الفعل هو الآخر حاد وواضح وغير مستتر من خلال القيام ببعض الأعمال التخريبية الموجهة للمنظمة وذلك بإهدار مواردها وإمداداتها أو عدم الحفاظ على نظافة المكان أو حتى تخريب الأجهزة والمعدات عن عمد مما يؤدي إلى ضعف الخدمة المقدمة للعملاء وخاصة في حالة تعرض الممرضات للعدوان الجسدي من قبلهم. حيث تتجنب الممرضات في هذه الحالة الانتقام مباشرةً من المعتدي خشية أن يثير الانتقام المباشر المزيد من العدوان الجسدي من جانب المعتدي وهو ما فسرتة نظرية إبدال العدوان *displaced aggression theory* السابق ذكرها. في حين أن العدوان النفسي غالباً ما يكون مستتراً ويصعب إثباته، لذلك قد تميل الممرضات لاختيار رد فعل مستتر -على عكس أعمال التخريب- كاستراتيجية للتعامل مع التعرض للعدوان النفسي.

**وأظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي للتعرض لكل من العدوان النفسي والعدوان الجسدي في مكان العمل على السرقة، أي أنه كلما زاد تعرض الممرضات للعدوان النفسي والجسدي في مكان العمل كلما توجهوا بشكل غير قانوني لأخذ أشياء لا تخصهم من المستشفى أو لاستخدام أصولها وأدواتها دون إذن أو لسوء استخدام هذه الأصول.**

ويمكن إرجاع ذلك إلى أن شعور الممرضات بالظلم وبأنهم يتعرضون لسوء المعاملة في المستشفيات، يدفعهم للقيام بسلوكيات السرقة كأحد أنواع إبدال العدوان *displaced aggression* الموجه للمنظمة، حيث أنه في هذه الحالة تنظر الممرضات إلى زميلاتهن والممرضات والأطباء كممثلين لمنظمتهم، وبالتالي قد يحملون منظمتهم مسؤولية عدم حمايتهم من سوء المعاملة ومن ثم يصبون غضبهم على المنظمة بدلاً من مصدر العدوان الأصلي من خلال سرقة بعض الموارد أو المون أو سرقة الوقت من خلال التواجد في مكان العمل وعدم القيام بالمهام الموكلة إليهم أو سرقة بعض الأغراض الشخصية للمعتدي، خاصة وأنه في حال ما إذا كان مصدر العدوان داخلي (أطباء، ممرضات، ممرضات أخريات) يكون المعتدي فرد يلتقون به ويتعاملون معه يومياً لذلك يكون خيار توجيه الإساءة المباشرة خياراً غير حكيم. كما أنه إذا كان مصدر العدوان خارجي (المرضى، أقارب المرضى) قد يكون خيار توجيه الإساءة المباشرة في هذه الحالة أيضاً غير قابل للتطبيق، لأن طبيعة الوظيفة هي أيضاً عامل مهم في اختيار استجابات السلوكيات المناوئة للعمل، لذلك فقد تلجأ الممرضات في هذه الحالة لسرقة الأغراض الشخصية للمرضى أو المطالبة بتعويض في شكل نقدي (بقشيش) من العملاء (المرضى) كنوع من أنواع الانتقام غير المباشر.

بالإضافة لذلك فإن رد الفعل على التعرض للسلوك العدائي سواء نفسي أو جسدي غالباً ما يبدأ طفيفاً ثم يبدأ بالتصاعد حتى يصل إلى أشكال مرتفعة الشدة من السلوكيات المناوئة للعمل وخاصة إذا لم تؤد السلوكيات المناوئة للعمل الأخرى بإمداد الضحايا بالفوائد العاطفة التي كانوا يتوقعونها ومساعدتهم على الشعور بالتحسن. فإنهم يلجأون

لسلوكيات مثل السرقة حيث أنهم يشعرون أنه في حالة تعرضهم للعدوان سيكون من المقبول القيام بمثل هذه السلوكيات كنوع من أنواع تحقيق العدالة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتعرض للعدوان النفسي على الانسحاب وعدم وجود تأثير معنوي للتعرض للعدوان الجسدي على الانسحاب، أي أنه كلما زاد تعرض الممرضات للعدوان النفسي في مكان العمل كلما سعين لتقليل الوقت المنقضي في العمل إلى أقل مما هو مطلوب من قبل المنظمة. ويمكن إرجاع ذلك إلى أنه وفقاً لنظريات التنظيم العاطفي والتأقلم فإن الأفراد يتخذون مجموعة من الخطوات المعرفية والسلوكية لإدارة (تقليل أو تحمّل) العلاقة المضطربة بين الفرد والبيئة (Folkman & Lazarus, 1985). على سبيل المثال، قد يعكس انسحاب الموظفين (كأخذ فترات راحة أطول من المسموح به) محاولات للحد من تعرضهم للعدوان النفسي ومنع الإجهاد اللاحق من خلال خلق مسافة جسدية أو نفسية بين الموظفين وبيئة العمل السامة. فالانسحاب هنا يكون آلية للتكيف مع المواقف العصبية التي تحدث في المستشفى وخاصة تلك التي يصعب السيطرة عليها من خلال تجنبها. كما يرجع عدم وجود تأثير معنوي للتعرض للعدوان الجسدي على الانسحاب إلى أن العدوان الجسدي صورة نشطة وظاهرة من صور العدوان، لذلك قد تستثير ردود أفعال انتقامية وأكثر شدة لدى الضحايا وليس مجرد الانسحاب. كما أن العدوان الجسدي يمكن إثباته وهو ما يمكن الضحية من اتخاذ إجراء قانوني ضد المعتدي الأمر الذي يساعده على التنفيس عن غضبه ومن ثم لا يكون في حاجة للانسحاب.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Porath and Pearson (2013 حيث وجدت أن ٤٧٪ من المديرين والموظفين الذين شملهم الاستطلاع في مجموعة متنوعة من المهن قاموا بخفض وقت تواجدهم في العمل بعد التعرض لمعاملة سيئة في مكان العمل.

في ضوء ما سبق ومما توصلت إليه نتائج الدراسة يمكن للباحثين تقديم التوصيات التالية وآليات تنفيذها:

(١) أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي للتعرض لكل من العدوان النفسي والعدوان الجسدي في مكان العمل على السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة، ومن ثم كان لزاماً على المسؤولين تحديد أسباب تعرض الممرضات لكل من العدوان النفسي والجسدي بالمستشفيات والسعي للحد من هذه الأسباب إلى أقل مستوى ممكن للحد من السلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة التي يقمن بها كرد فعل على التعرض للعدوان النفسي أو الجسدي. لذلك نوصي بضرورة تطبيق مجموعة من الآليات التي من شأنها الحد من تعرض الممرضات للسلوك العدائي في المستشفيات بما يذلل العقبات التي تعوق قدرتهن على أداء مهام العمل على أتم وجهه، ويكفل لهم الشعور

بالأمان وحماية النفس والجسد ويدفعهن إلى الارتقاء بمستويات الأداء، ويمكن عرض أهم هذه الآليات فيما يلي:

أ. **وضع سياسة متكاملة ومتطورة لإدارة السلوك العدائي** في المستشفيات، ويجب أن تحدد هذه السياسة بوضوح ماهية السلوك العدائي وكيف سيتم التعامل معه. والتأكد أيضاً من تقييم هذه السياسة وإدارتها بشكل منهجي وتحديثها بانتظام. وقد تكون السياسة المصممة لمنع السلوك العدائي في مكان العمل سياسة قائمة بذاتها أو يتم دمجها في دليل أوسع للسلوك أو في سياسة صحة وسلامة العمل.

ب. **التأكيد على تطبيق سياسات وإجراءات المستشفى** عندما لا يتم الوفاء بمعايير السلوك المتوقع أو عند التعامل مع شكوى عن التعرض لسلوك عدائي أثناء القيام بمهام العمل.

ج. **نشر ثقافة عمل قائمة على الاحترام المتبادل وبناء مناخ أخلاقي**، حيث لا يتم التسامح مع أي فرد يخل بقواعد السلوك ويقوم بأي شكل من أشكال السلوك العدائي مع ضرورة أن يكون العقاب رادع وفوري. حيث يمكن التعامل مع الظروف التي تنطوي على عدوان نفسي أو جسدي ضد الممرضات من خلال تفعيل قانون العقوبات المصري بدون تردد، حيث ينص **قانون العقوبات** في المادة ١٣٣: في حالة توجيه إهانة بالإشارة أو القول أو التهديد لموظف عمومي أو أحد رجال الضبط أثناء تأدية وظيفته أو بسبب تأديتها، يعاقب بالحبس مدة لا تزيد عن ٦ أشهر أو بغرامة لا تتجاوز مائتي جنيه. وأشار القانون إلى أن العقوبة لا يتوقف تنفيذها فقط خلال تأدية الموظف عمله فقط، بينما تنفذ العقوبة لو تم التعدي عليه بعد انتهاء عمله إذا كان سبب الإعتداء هو قيامه بعمله. الأمر الذي سيلقن المعتدي درساً يمنعه من تكرار القيام بمثل هذه السلوكيات ويكون بمثابة إنذار قوي لجميع المحيطين به.

د. **عقد دورات تدريبية مشتركة** بين كل من المديرين والمشرفات والممرضات والأطباء بمختلف الأقسام.

هـ. **إمكانية نقل الممرضات** من قسم لقسم آخر للحد من الاحتكاك بالمرضى أو المشرفات أو الطبيب الذين يتعرضون من قبله للسلوك العدائي أثناء العمل.

و. **تمكين الممرضات** من رفض تقديم الخدمة أو تعليقها إذا أخفق الأشخاص الآخرون (المرضى) في الامتثال لمعايير السلوك المتوقعة.

ز. **التأكيد على روح التعاون والعمل الجماعي** بين الممرضات وبعضهم البعض وبين كل من المشرفات والأطباء والممرضات.

ح. **يجب أن تقوم الممرضات بكتابة رغباتهم** فيما يخص فريق العمل والقسم الذي يرغبون في العمل فيه ويجب على الإدارة النظر في هذه الرغبات والسعي لتحقيقها خاصة إذا ما كان السبب وراء الرغبة في الالتحاق بقسم معين هو تجنب

السلوكيات العدائية لأحد الممرضات أو المشرفات أو الأطباء في الأقسام الأخرى. كما يجب أن يكتب كل من المشرفات والأطباء تقارير دورية عن الممرضات اللاتي يعملن تحت إشرافهن ومدى امتثالهن لقواعد السلوك المقبول. على أن تقوم الإدارة بتشكيل لجنة محايدة للنظر في هذه التقارير والرغبات إذا ما وجد تعارض بينها.

ط. قيام مدير المستشفى شهرياً بتكريم أكثر قسم مشهود له بالتعاون والعمل الجماعي وانتشار الأخلاقيات بين أعضاء فريقه بما يكون محفزاً لباقي الأقسام باتباع النهج الأخلاقي وكذلك تكريم الممرضة المثالية بكل قسم.

(٢) فيما يتعلق بانحراف الإنتاج؛ فقد أظهرت الدراسة أن انحراف الإنتاج لدى هيئة التمريض ليس منخفضاً بما فيه الكفاية، وهو ما يدعو إلى ضرورة تقديم بعض التوصيات التي من شأنها خفض مستويات انحراف الإنتاج، ولذلك نقترح ما يلي:

أ. تقديم مكافآت تنافسية ومزايا عينية للممرضات اللاتي يتبعن التعليمات ويقومون بالمهام المنسوبة إليهم في الوقت المحدد وعلى أتم وجه، على أن تسمح هذه المزايا للممرضات باختيار ما يحتاجونه فعلاً.

ب. تطوير سياسات الاختيار والتعيين ووضع معايير للاختيار بشكل يضمن وضع الممرضات ضمن بيئة العمل المناسبة لهم والتعامل معهم بطريقة أكثر فاعلية.

ج. يجب على المشرفات تجنب العقاب أو السلبية تجاه الممرضات اللاتي يعبرن عن آرائهن وأفكارهن المتعلقة بالعمل.

د. يجب أن تتحلى الإدارة بالمرونة، حيث يجب أن تعمل الممرضات بعدد محدد من الساعات في الأسبوع، لكن يمكنهم اختيار وقت عملهم في هذه الساعات. كما يمكن السماح للممرضات بالانتهاء في وقت مبكر خلال أحد أيام الأسبوع، مما يحسن من معنوياتهم ويمنحهم شيئاً ما يتطلعون إليه.

هـ. إعطاء الممرضات تغذية مرتدة بناءة حول عملهم من خلال اجتماعات مباشرة، بما يساعد على انخراطهم في العمل ورفع روحهم المعنوية.

(٣) فيما يتعلق بالانسحاب؛ فقد أظهرت الدراسة أن مستوى سلوكيات الانسحاب لدى هيئة التمريض ليس منخفضاً بما فيه الكفاية، وهو ما يدعو إلى ضرورة اقتراح بعض التوصيات التي من شأنها خفض سلوكيات الانسحاب، ولذلك نقترح - بالإضافة لجميع التوصيات السابقة التي ستسهم بطبيعة الحال في خفض مستويات الانسحاب - ما يلي:

أ. العمل على جعل الممرضات والمشرفات والأطباء يعرفون ويثقون ببعضهم البعض بما يعزز العلاقات الاجتماعية ويجعلهم يحبون التواجد في مكان العمل. وذلك من خلال القيام بـ:

- تنظيم رحلات مشتركة لهم ولأسرهم.
- عمل يوم ترفيهي لهم ولأسرهم.

ب. إعطاء مكافآت مادية أو مزايا عينية للممرضات اللاتي يلتزم بأوقات الراحة الرسمية ويحافظن على وقت العمل ولا يتهربن من مسئولياتهم.

ج. القيام بعقد اجتماعات شهرية مع الممرضات أو توزيع استبيانات دورية عليهم للحصول على التغذية العكسية حول جودة علاقات العمل ولمعرفة حقيقة مشاعر الممرضات في العمل لمعرفة المشكلات التي تعاني منها الممرضات أولاً بأول.

د. التعامل مع شكاوى الممرضات بجدية وتحديد أسبابها ووضع الحلول اللازمة لمعالجتها، الأمر الذي يجعلهم يحترمون مكان العمل ويشعرون بالأمان فيه ولا يحاولون الهروب منه.

(٤) وأخيراً، فإن تصميم نظام محكم للرقابة والاعتماد على كاميرات المراقبة سيساهم بشكل فعال في الحد من جميع السلوكيات المناوئة للعمل باختلاف أشكالها.

#### ثامناً: محددات الدراسة ومقترحات بالبحوث المستقبلية:

توجد عدة محددات لهذه الدراسة، ومع ذلك، يمثل كل محدد منهم فرصة لمزيد من البحث المستقبلي، ويمكن إلقاء الضوء على أهم المحددات الخاصة بهذه الدراسة فيما يلي:

(١) اقتصر تطبيق هذه الدراسة على مستشفيات جامعة المنصورة، ولم تتطرق إلى تحليل متغيريها في المستشفيات التابعة لمديرية الصحة، وهو ما قد يسفر عن نتائج مختلفة.

(٢) تمثل الدراسة الراهنة دراسة لحظية تجمع بياناتها الميدانية خلال فترة زمنية قصيرة، ولم تتطرق إلى التحليل طويل الأجل وفحص التغيرات في متغيريها عبر الزمن.

(٣) لم تتطرق الدراسة إلى تحديد الفروق الجوهرية لأراء مفردات العينة حول متغيريها وفقاً لكل من العمر ومدة الخدمة.

وفي ضوء المحددات السابقة لهذه الدراسة، فإنه يمكن اقتراح مجموعة من النقاط التي قد تفيد في إجراء المزيد من البحوث المستقبلية في مجال الدراسة الحالية، وذلك كما يلي:

- (١) توسيع مجال تطبيق الدراسة ليشمل المستشفيات التابعة لمديرية الصحة، كما يمكن إجراء دراسة مقارنة بين مستشفيات جامعة المنصورة والمستشفيات التابعة لمديرية الصحة.
- (٢) إجراء دراسة طولية تعتمد على متابعة التغيرات في متغيرات الدراسة الحالية عبر الزمن.
- (٣) دراسة الدور المعدل للمتغيرات الديموجرافية (العمر ومدة الخدمة) في العلاقة بين التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل والسلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة.
- (٤) توسيط مشاعر أخرى كالغضب في العلاقة بين التعرض للسلوك العدائي في مكان العمل والسلوكيات المناوئة للعمل الموجهة للمنظمة.

### المراجع:

- Ahn, H., Garvan, C., & Lyon, D. (2015). Pain and aggression in nursing home residents with dementia: minimum data set 3.0 analysis. *Nursing research*, 64(4), 256-263.
- Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Annual review of psychology*, 53, 27-51.
- Anjum, M. A., & Parvez, A. (2013). Counterproductive behavior at work: A comparison of blue collar and white collar workers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7(3), 417-434.
- Ansari, M. E., Maleki, S., & Mazraeh, S. (2013). An analysis of factors affected on employees' counterproductive work behavior: The moderating role of job burnout and engagement. *Journal of American Science*, 9(1), 350-359.
- Aquino, K., & Bradfield, M. (2000). Perceived victimization in the workplace: The role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11(5), 525-537.
- Baka, L. (2015). How do negative emotions regulate the effects of workplace aggression on counterproductive work behaviours?. *Polish Psychological Bulletin*, 46(3), 326-335.
- Beauregard, T. A. (2014). Fairness perceptions of work- life balance initiatives: Effects on counterproductive work behaviour. *British Journal of Management*, 25(4), 772-789.
- Bibi, Z., Karim, J., & ud Din, S. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2), 317-334.

- Bies, R. J., & Tripp, T. M. (1996). Beyond distrust: Getting even and the need for revenge. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 246–260). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bilgin, H., Keser Ozcan, N., Tulek, Z., Kaya, F., Boyacioglu, N. E., Erol, O., ... & Gumus, K. (2016). Student nurses' perceptions of aggression: An exploratory study of defensive styles, aggression experiences, and demographic factors. *Nursing & health sciences*, 18(2), 216-222.
- Boström, A. M., Squires, J. E., Mitchell, A., Sales, A. E., & Estabrooks, C. A. (2012). Workplace aggression experienced by frontline staff in dementia care. *Journal of clinical nursing*, 21(9-10), 1453-1465.
- Bruk-Lee, V., & Spector, P. E. (2006). The social stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflict with supervisors and coworkers the same?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 145–156.
- Bruursema, K., Kessler, S. R., & Spector, P. E. (2011). Bored employees misbehaving: The relationship between boredom and counterproductive work behaviour. *Work & Stress*, 25(2), 93-107.
- Bushman, B. J., Baumeister, R. F., & Phillips, C. M. (2001). Do people aggress to improve their mood? Catharsis beliefs, affect regulation opportunity, and aggressive responding. *Journal of personality and social psychology*, 81(1), 17-32.
- Chen, P.Y., & Spector, P.E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(3), 177–184.
- Crino, M. D. (1994). Employee sabotage: A random or preventable phenomenon?. *Journal of managerial issues*, 6(3), 311-330.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of management*, 31(6), 874-900.
- De Jonge, J., & Peeters, M. C. (2009). Convergence of self-reports and coworker reports of counterproductive work behavior: A cross-sectional multi-source survey among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 46(5), 699-707.
- Deery, S., Walsh, J., & Guest, D. (2011). Workplace aggression: the effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work, Employment and Society*, 25(4), 742-759.
- Demsky, C. A., Ellis, A. M., & Fritz, C. (2014). Shrugging it off: Does psychological detachment from work mediate the relationship

- between workplace aggression and work-family conflict?. *Journal of occupational health psychology*, 19(2), 195-205.
- DiBattista, R. A. (1996). Forecasting sabotage events in the workplace. *Public Personnel Management*, 25(1), 41-52.
- Dupre', K. E., Inness, M., Connelly, C. E., Barling, J., & Hopton, C. (2006). Workplace aggression in teenage part-time employees. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 987-996.
- Edward, K. L., Stephenson, J., Ousey, K., Lui, S., Warelow, P., & Giandinoto, J. A. (2016). A systematic review and meta-analysis of factors that relate to aggression perpetrated against nurses by patients/relatives or staff. *Journal of clinical nursing*, 25(3-4), 289-299.
- Farrell, G. A., & Shafiei, T. (2012). Workplace aggression, including bullying in nursing and midwifery: a descriptive survey (the SWAB study). *International journal of nursing studies*, 49(11), 1423-1431.
- Farrell, G. A., Bobrowski, C., & Bobrowski, P. (2006). Scoping workplace aggression in nursing: findings from an Australian study. *Journal of advanced nursing*, 55(6), 778-787.
- Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Fontaine, R. G., Barbaranelli, C., & Farnese, M. L. (2015). An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: The roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *Journal of business ethics*, 130(1), 131-144
- Fischer, T., Van Reemst, L., & De Jong, J. (2016). Workplace aggression toward local government employees: target characteristics. *International Journal of Public Sector Management*, 29(1), 30-53.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If it changes it must be a process: study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of personality and social psychology*, 48(1), 150.
- Ford, D. P., Myrden, S. E., & Kelloway, E. K. (2016). Workplace aggression targets' vulnerability factor: job engagement. *International journal of workplace health management*, 9(2), 202-220.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.

- Fujishiro, K., Gee, G. C., & De Castro, A. B. (2011). Associations of workplace aggression with work-related well-being among nurses in the Philippines. *American journal of public health*, 101(5), 861-867.
- Gluscock, J., & Preston-Schreck, C. (2018). Verbal Aggression, Race, and Sex on Reality TV: Is This Really the Way It Is?. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 62(3), 427-444.
- Glomb, T. M. (2010). Predicting workplace aggression: Reciprocal aggression, organizational, and individual antecedents. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 13(2), 249-291.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American sociological review*, 25(2), 161-178.
- Greenberg, J. (2002). Who stole the money, and when? Individual and situational determinants of employee theft. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89(1), 985-1003.
- Greenberg, L., & Barling, J. (1996). Employee theft. *Trends in organizational behavior*, 3, 49-64.
- Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 897-913.
- Hair, J. F., Jr. W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th edition, Pearson Prentice Hall.
- Hanisch, K. A., & Hulin, C. L. (1990). Job attitudes and organizational withdrawal: An examination of retirement and other voluntary withdrawal behaviors. *Journal of Vocational Behavior*, 37(1), 60-78.
- Herscovis, M. S., Reich, T. C., Parker, S. K., & Bozeman, J. (2012). The relationship between workplace aggression and target deviant behaviour: The moderating roles of power and task interdependence. *Work & Stress*, 26(1), 1-20.
- Herscovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M. & Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 228-238.
- Hills, D. (2008). Relationships between aggression management training, perceived self-efficacy and rural general hospital nurses' experiences of patient aggression. *Contemporary Nurse*, 31(1), 20-31.

- Hills, D. J. (2017). Differences in risk and protective factors for workplace aggression between male and female clinical medical practitioners in Australia. *Australian health review*, 41(3), 313-320.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hollinger, R. C., & Clark, J. P. (1982). Formal and informal social controls of employee deviance. *Sociological quarterly*, 23(3), 333-343.
- Hoobler, J. M., & Brass, D. J. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1125-1133.
- Howard, J. L., Johnston, A. C., Wech, B. A., & Stout, J. (2016). Aggression and bullying in the workplace: It's the position of the perpetrator that influences employees' reactions and sanctioning ratings. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 28(2), 79-100.
- Infante, D. A., & Rancer, A. S. (1996). Argumentativeness and verbal aggressiveness: A review of recent theory and research. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 319-352.
- Islam, S. S., Edla, S. R., Mujuru, P., Doyle, E. J., & Ducatman, A. M. (2003). Risk factors for physical assault: State-managed workers' compensation experience. *American journal of preventive medicine*, 25(1), 31-37.
- Jaradat, Y., Nielsen, M. B., Kristensen, P., Nijem, K., Bjertness, E., Stigum, H., & Bast-Pettersen, R. (2016). Workplace aggression, psychological distress, and job satisfaction among Palestinian nurses: A cross-sectional study. *Applied nursing research*, 32(4), 190-198.
- Jones, D. A. (2009). Getting even with one's supervisor and one's organization: Relationships among types of injustice, desires for revenge, and counterproductive work behaviors. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(4), 525-542.
- Kamchuchat, C., Chongsuvivatwong, V., Oncheunjit, S., Yip, T. W., & Sangthong, R. (2008). Workplace violence directed at nursing staff at a general hospital in southern Thailand. *Journal of occupational health*, 50(2), 201-207
- Kisa, S. (2008). Turkish nurses' experiences of verbal abuse at work. *Archives of Psychiatric Nursing*, 22(4), 200-207.

- Krischer, M. M., Penney, L. M., & Hunter, E. M. (2010). Can counterproductive work behaviors be productive? CWB as emotion-focused coping. *Journal of occupational health psychology*, 15(2), 154-166.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of applied psychology*, 87(1), 131-142.
- Lehman, W. E., & Simpson, D. D. (1992). Employee substance use and on-the-job behaviors. *Journal of applied Psychology*, 77(3), 309-321.
- Lian, H., Ferris, D. L., & Brown, D. J. (2012). Does taking the good with the bad make things worse? How abusive supervision and leader-member exchange interact to impact need satisfaction and organizational deviance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117(1), 41–52.
- Littlechild, B. (2005). The nature and effects of violence against child-protection social workers: Providing effective support. *British Journal of Social Work*, 25, 387–401.
- Loeber, R., & Hay, D. (1997). Key issues in the development of aggression and violence from childhood to early adulthood. *Annual review of psychology*, 48(1), 371-410.
- Marchand, A., Harvey, S., & Haines III, V. (2009). Crossover of workplace aggression on to partner's alcohol intake. *International Journal of Workplace Health Management*, 2(1), 22-33.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647–660.
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management journal*, 43(4), 738-748.
- Merecz, D., Drabek, M., & Mościcka, A. (2009). Aggression at the workplace—psychological consequences of abusive encounter with coworkers and clients. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 22(3), 243-260.
- Miles, D. E., Borman, W. E., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of

- counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 51-57.
- Mitchell, M.S., & Ambrose, M.L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1150–1168.
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of management*, 24(3), 391-419.
- Neuman, J.H. and Baron, R.A. (2005), Aggression in the workplace: a social-psychological perspective, *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*, American Psychological Association, Washington, DC, pp. 13-40.
- Nixon, A. E., & Spector, P. E. (2015). Seeking clarity in a linguistic fog: moderators of the workplace aggression-strain relationship. *Human performance*, 28(2), 137-164.
- O’Connell, B., Young, J., Brooks, J., Hutchings, J., & Lofthouse, J. (2000). Nurses’ perceptions of the nature and frequency of aggression in general ward settings and high dependency areas. *Journal of clinical Nursing*, 9(4), 602-610.
- O’Leary, K. D. (2000). Are women really more aggressive than men in intimate relationships? Comment on Archer. *Psychological Bulletin*, 126(5), 685–689.
- Oliphant, B. J., & Oliphant, G. C. (2001). Using a behavior-based method to identify and reduce employee theft. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 29(10), 442-451.
- Ostrov, J. M., Ries, E. E., Stauffacher, K., Godleski, S. A., & Mullins, A. D. (2008). Relational aggression, physical aggression and deception during early childhood: A multimethod, multi-informant short-term longitudinal study. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology*, 37(3), 664-675.
- Parzefall, M. R., & Salin, D. M. (2010). Perceptions of and reactions to workplace bullying: A social exchange perspective. *Human Relations*, 63(6), 761-780.
- Pelled, L. H., & Xin, K. R. (1999). Down and out: An investigation of the relationship between mood and employee withdrawal behavior. *Journal of management*, 25(6), 875-895.

- Peng, J. C., Tseng, M. M., & Lee, Y. L. (2011). Relationships among supervisor feedback environment, work-related stressors, and employee deviance. *Journal of Nursing Research*, 19(1), 13-24.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 777-796.
- Porath, C., & Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91, 114–121.
- Rafiean, M. M., Feizi, M., & Alipour, H. (2013). Surveying the Relationship between Individual Factors and Withdrawal Behaviors of Employees at Thamen Al-Aemeh Credit Cooperative in Khuzestan. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 33(2451), 1-12.
- Raver, J. (2004). Behavioral outcomes of interpersonal aggression at work: A mediated and moderated model, *Doctoral Thesis, University of Maryland*.
- Raver, J. L. (2013). Counterproductive work behavior and conflict: Merging complementary domains. *Negotiation and Conflict Management Research*, 6(3), 151-159.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
- Rosse, J. G., & Hulin, C. L. (1985). Adaptation to work: An analysis of employee health, withdrawal, and change. *Organizational behavior and human decision processes*, 36(3), 324-347.
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students* (5th Edition). London: Pearson Education.
- Schablon, A., Wendeler, D., Kozak, A., Nienhaus, A., & Steinke, S. (2018). Prevalence and Consequences of Aggression and Violence towards Nursing and Care Staff in Germany—A Survey. *International journal of environmental research and public health*, 15(6), 1274.
- Schat, A. C. H., Frone, M. R., & Kelloway, E. K. 2006. Prevalence of workplace aggression in the U.S. workforce: Findings from a national study. In E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (Eds.), *Handbook of workplace violence*: 47-89. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Schat, A. C., & Frone, M. R. (2011). Exposure to psychological aggression at work and job performance: The mediating role of job attitudes and personal health. *Work & Stress*, 25(1), 23-40.
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2005). Workplace aggression. *Handbook of work stress*, 189-218.
- Shoss, M. K., Eisenberger, R., Restubog, S. L. D., & Zagenczyk, T. J. (2013). Blaming the organization for abusive supervision: The roles of perceived organizational support and supervisor's organizational embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 98(1), 158-168.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (2004). Broadening our understanding of organizational retaliatory behavior. In R. W. Griffin & A. M. O'LearyKelly (Eds.), *The dark side of organizational behavior* (pp. 373-402). San Francisco: Jossey-Bass.
- Somers, M. J. (2009). The combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee withdrawal. *Journal of Vocational Behavior*, 74(1), 75-81.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource management review*, 12(2), 269-292.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 446-460.
- Spector, P. E., Yang, L. Q., & Zhou, Z. E. (2015). A longitudinal investigation of the role of violence prevention climate in exposure to workplace physical violence and verbal abuse. *Work & Stress*, 29(4), 325-340.
- Stets, J. E. (1990). Verbal and physical aggression in marriage. *Journal of Marriage and the Family*, 52(2), 501-514.
- Subba, S. H., Binu, V. S., Menezes, R. G., Kumar, V., & Rana, M. S. (2010). Physical assault related injuries in Western Nepal—a hospital based retrospective study. *Journal of forensic and legal medicine*, 17(4), 203-208.
- Sulea, C., Fine, S., Fischmann, G., & Sava, F.A. (2013). Abusive supervision and counterproductive work behaviors. The moderating effects of personality. *Journal of Personell Psychology*, 12(4), 196-200.
- Thayer, R. E., Newman, J. R., & McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and

- reducing tension. *Journal of personality and social psychology*, 67(5), 910-925.
- Tryon, G., & Kleiner, B. H. (1997). How to investigate alleged employee theft properly. *Work Study*, 46(1), 5-8.
- Tsuno, K., & Kawakami, N. (2016). The impact of work-related physical assaults on mental health among Japanese employees with different socioeconomic status: The Japan Work Stress and Health Cohort Study (JSTRESS). *SSM-population health*, 2, 572-579.
- Van Soest, D., & Bryant, S. (1995). Violence reconceptualized for social work: The urban dilemma. *Social Work*, 40(4), 549-557.
- Wai-ming Tam, F. (2013). A study of workplace aggression as related to pedagogical reform in Hong Kong secondary schools. *International Journal of Educational Management*, 27(6), 578-593.
- Wilson, R. A., Perry, S. J., Witt, L. A., & Griffeth, R. W. (2015). The exhausted short-timer: Leveraging autonomy to engage in production deviance. *human relations*, 68(11), 1693-1711.
- Winstanley, S., & Whittington, R. (2002). Anxiety, burnout and coping styles in general hospital staff exposed to workplace aggression: a cyclical model of burnout and vulnerability to aggression. *Work & stress*, 16(4), 302-315.
- Yragui, N. L., Demsky, C. A., Hammer, L. B., Van Dyck, S., & Neradilek, M. B. (2017). Linking Workplace Aggression to Employee Well-Being and Work: The Moderating Role of Family-Supportive Supervisor Behaviors (FSSB). *Journal of Business and Psychology*, 32(2), 179-196.
- Zimmerman, R. D., Swider, B. W., Woo, S. E., & Allen, D. G. (2016). Who withdraws? Psychological individual differences and employee withdrawal behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 101(4), 498-519.