



الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي

دراسة تطبيقية في شركات السياحة والسفر العراقية^١

السيد وائل حاتم ناصر

أ.م.د. ليث علي يوسف الحكيم

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التحري عن طبيعة العلاقة بين الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي في شركات السياحة والسفر العراقية. وتتحدد أهمية البحث الحالي في ندرة الدراسات التي حاولت تحديد ومعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات (الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي)، وكذلك محاولة البحث الحالية معالجة مشكلة واقعية تؤثر بصورة مباشرة على قطاع السياحة العراقي. بالاعتماد على العينة العنقودية العشوائية تم توزيع (400) إستبانة على مدراء شركات السياحة والسفر في المنطقة الوسطى من العراق، وكان عدد الإستبانات المسترجعة (343) إستبانة، منها (309) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي وبمعدل إستجابة (77%)، وتم تحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي المتقدم AMOSS v20 وبرنامج الإحصائي SPSS v20. أظهرت النتائج النظرية وجود فجوة معرفية لتفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي في المنظمات بشكل عام وفي شركات السياحة والسفر بشكل خاص. كما أظهرت النتائج العملية وجود نوعان من علاقات التأثير بين متغيرات البحث، وهي علاقة تأثير مباشرة بين (الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي).

الكلمات والمصطلحات الرئيسية: الأنومية التنظيمية، اللامعيارية التنظيمية، إنعدام القيم التنظيمية، سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة والأشخاص، شركات السياحة والسفر العراقية.

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the relationships among organizational anomie, and counterproductive work behavior in the Iraqi travel and tourism companies. The importance of research includes rare of studies that investigated the relationships among organizational anomie, and counterproductive work behavior. Furthermore, there is a reality problem, which has a significant effect on Iraqi tourism sector. Based on the cluster random sampling, 400 questionnaires were distributed to managers of travel and tourism companies in the middle part of Iraq. Only 343 questionnaires were returned. Out of which 309 questionnaires were usable resulting into a response rate of 77%. Then, the data were analyzed using both AMOS v.20 and SPSS v.20 programs. The theoretical results show the knowledge gap related to identify the nature of the relationships among organizational anomie, and counterproductive work behavior. The practical results show the two different kind of affect relationship between research variables. The direct relationship between (organizational anomie and counterproductive work behavior).

Keywords: Organizational Anomie, Organizational Normlessness, Organizational Valuelessness, Organizational Cynicism, Counterproductive Work Behavior-Organization, Counterproductive Work Behavior- Persons, Iraqi Travel and Tourism Companies.

١ بحث مسئل من رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال والموسومة "التفكير الأخلاقي كمتغير وسيط بين الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي- دراسة تطبيقية في شركات السياحة والسفر العراقية"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، ٢٠١٣.



المبحث الأول

الأسس المنهجية والمعرفية للمبحث

أولاً: مشكلة البحث Research Problem:

إن الحديث عن التغيرات والتحولات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية السريعة التي يشهدها العالم في عصرنا الحديث، عصر العولمة والانفتاح، يعني التكلم على الكثير من الجوانب السلبية التي تهدد أمن وسلامة مجتمعنا العربي (زاهي، 2007، p.2)، ولعل أخطر هذه الجوانب السلبية هو ما بات يعرف بالأنومية Anomie التي أصبحت متأصلة في البنية الاجتماعية العراقية، إذ ظهرت نتيجة لمثل هذه التغيرات والتحولات فضلاً عن الحروب التي ساهمت في بروز مجموعة من المشاكل والتعقيدات على الصعيد الاجتماعي والثقافي والإقتصادي، لهذا فإنها كانت وما تزال عاملاً مسبباً في انعدام الأمن والتناحر الفكري والعنف السياسي والديني (Bayo, 2012, p.59).

وفي هذا السياق، لم تكن البنية التنظيمية غائبة عن هذه التغيرات والتحولات التي تجري في المجتمع العراقي، إذ ألقت الأنومية بظلالها على المنظمات المختلفة مما ساهم في خلق ما يعرف بالأنومية التنظيمية مسبباً للإنهيار في القيم التي يمكن للموظفين الركون إليها لغرض التمييز بين الخطأ والصواب، نتيجة للإعتقاد أن التمسك بتلك المعايير والقيم لم يعد يجدي أو يكفي لإشباع الحاجات الأساس والطموحات في الحياة الوظيفية مما أدى إلى غياب الأخلاق المهنية (النظمي، 2010، 1).

وفي ضوء ما تقدم، يأتي هنا دور دراسة وتحليل السلوك التنظيمي لغرض فهم الكيفية التي يتصرف من خلالها الموظفين داخل المنظمة، بوصفه يساهم في دراسة المتغيرات المختلفة المحيطة بهم والتي قد تؤثر على مختلف أشكال السلوك سواء كان فردياً أو جماعياً بالاعتماد على علوم مختلفة (Kondalkar, 2007, 5).

فعلى المستوى العالمي، أظهرت نتائج عدد من الدراسات والأبحاث التطبيقية التي حاولت التعرف على الأنومية في مكان العمل (Mansfield (2004); Lafler (2005); Tsahuridu (2006); Zoghbi & Santiago (2009); Johnson (2011)، أن هذا المتغير يعد أحد أهم العوامل المؤدية إلى سلوكيات العمل غير المرغوب بها الذي يؤثر سلباً على عملية تحقيق المنظمة لأهدافها، لذا فإن الحاجة مازالت ملحة لإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال.

أما على المستوى المحلي، فيما أن العراق يمر الآن بمرحلة إعادة هيكلة في جميع الأصعدة (السياسية، الاجتماعية، الأمنية، الاقتصادية)، ومن هذا المنطلق فإن البلد بحاجة إلى مثل هكذا دراسات في مختلف القطاعات، ولا سيما قطاع السياحة نظراً لما له من أهمية كبيرة في ردد الإقتصاد العراقي، بإيرادات تشكل نسبة لا يستهان بها من إجمالي الدخل القومي، إذ يتمتع العراق من دون غيره من البلدان بموارد تُسهم في الجذب السياحي لكنها لم تستغل جيداً لحد الآن، وتتمثل بالتضاريس الطبيعية والمسطحات المائية والأماكن الأثرية المعروفة عالمياً فضلاً عن المراكب الدينية المنتشرة في عموم البلد (Kana, 2011, p.12)، إذ يذكر موقع Macreconomy Meter من أن العراق يشغل الترتيب 84 في الجذب السياحي وهو ترتيب متدني مقارنة مع البلدان العربية الأخرى في عام 2012 (أنظر الجدول (1) أدناه).



الجدول (1) ترتيب العراق مقارنة مع بلدان الوطن العربي في الجذب السياحي

الترتيب العالمي	الدولة	عدد الوافدين على أساس آخر إحصائية لسنة ٢٠١٢
1	المملكة العربية السعودية	17498000
2	مصر	9500000
3	المغرب	9392000
4	سوريا	8550000
5	الإمارات العربية المتحدة	7130000
6	البحرين	11952000
7	تونس	4785000
8	الأردن	3975000
9	قطر	1519000
10	الجزائر	2070000
11	لبنان	2168000
12	العراق	1518000
13	عمان	1048000
14	السودان	536000
15	الكويت	269000
16	جيبوتي	30000
17	ليبيا	34000
18	موريتانيا	53000
19	اليمن	----
20	الصومال	----

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على موقع السياحة الدولية.

وبالرجوع إلى الدراسات والأبحاث السابقة في هذا المجال تبين للباحث عدم وجود أية دراسة أو بحث في العراق، أو حتى على المستويين العربي والأجنبي يجمع بين متغيرات البحث الحالية (الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي) في أنموذج فرضي واحد، في مختلف القطاعات هذا ما يدل على وجود فجوة معرفية تتعلق بتحديد طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات.

ومن هنا نشأت فكرة البحث الحالية، التي استندت إلى مجموعة من النظريات مثل (نظرية الأنومية لـ Durkheim ونظرية الأنومية لـ Merton ونظرية الأنومية لـ Srole ونظرية النمو المعرفي الأخلاقي، ونظرية المخطط، ونظرية الفوضى، ونظرية التبادل الاجتماعي) في تفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الثلاث وهي: (الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي).

إستناداً إلى مجموعة الحقائق التي تم عرضها في آنفاً، يمكن للباحث أن يحدد صياغة مشكلة البحث الحالية بالآتي: "إن تنامي سلوك العمل العكسي في بيئة المنظمات العراقية ومنها شركات السياحة والسفر ناتج عن انتشار ظاهرة الأنومية التنظيمية في مكان العمل".

ثانياً: أسئلة البحث Research Questions:

إستناداً إلى المشكلة المذكور آنفاً، فإن البحث الحالية يسعى إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:



أ. ما العلاقة بين اللامعيارية التنظيمية وسلوك العمل العكسي؟

ب. ما العلاقة بين انعدام القيم التنظيمية وسلوك العمل العكسي؟

ج. ما العلاقة بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل العكسي؟

ثالثاً: أهداف البحث Research Objectives:

تتدرج تحت أسئلة البحث مجموعة من الأهداف، وهي:

أ. تحديد العلاقة بين اللامعيارية التنظيمية وسلوك العمل العكسي.

ب. تحديد العلاقة بين انعدام القيم التنظيمية وسلوك العمل العكسي.

ج. تحديد العلاقة بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل العكسي.

رابعاً: أهمية البحث Research Significance:

تظهر أهمية البحث الحالية من خلال الجانبين هما النظري والعملي:

١. الأهمية النظرية: وتكمن في النقاط الآتية:

أ- هناك ندرة في الدراسات التي اهتمت بدراسة طبيعة العلاقة التي تجمع الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي في أنموذج فرضي واحد، لذا فإن البحث الحالية هي الوحيدة التي تسعى إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات لردم الفجوة المعرفية بينها.

ب- الإسهام في تقديم إطار نظري لمتغيرات البحث الحالية عن طريق استعراض خلاصة لأفكار المفكرين والباحثين في هذا المجال.

٢. الأهمية العملية: تكمن الأهمية التطبيقية في الآتي:

أ- لا توجد دراسة تسلط الضوء على الأنومية التنظيمية في المنظمات العراقية عموماً وشركات السياحة والسفر على وجه التحديد والتي من خلالها يمكن معرفة مدى إنتشار ظاهرة الأنومية وتأثيرها على تلك المنظمات.

ب- تحاول البحث الحالية اختبار مقاييس مستخدمة في بيانات عالمية متعددة للأنومية التنظيمية، وسلوك العمل العكسي في بيئة الأعمال العراقية.

ج- وكذلك تكمن الأهمية العملية لهذه البحث في ضوء نتائج أنموذج Structural Equation Model (SEM) النهائي المستخدم في الجانب الإحصائي، الذي يمكن من خلاله معرفة طبيعة العلاقات بين متغيرات البحث الحالية بصورة أكثر دقة.

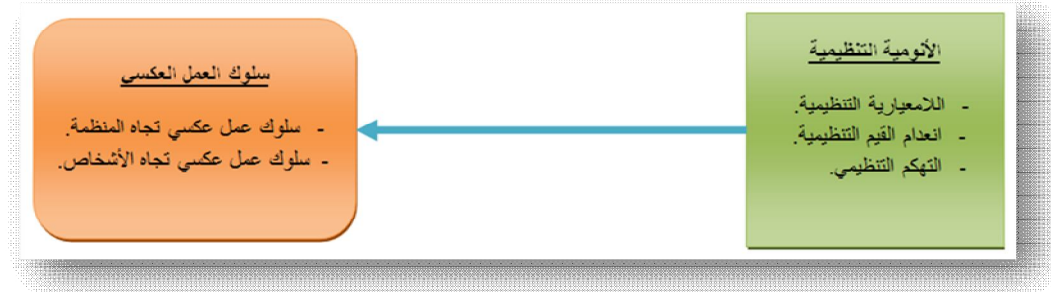
د- إمكان الاستفادة من نتائج البحث الحالية في القيام بدراسات مستقبلية في قطاع السياحة أو في قطاعات أخرى.

سادساً: أنموذج البحث Research Framework:

إستناداً إلى مجموعة من النظريات (نظرية Emile Durkeim ونظرية Robert Merton ونظرية Leo Srole ونظرية التفاعل الاجتماعي ونظرية الفوضى) ودراسة كل من Karassavidou & Glaveli (2006); Zoghbi (2008); Saini et al. (2008); Caruana & Ewing, (2001); Rosenbaum & Kuntze, (2003); Abad, (2010); Lonsdale, (2013); Yang, (2006); Cottone et al., (2007); Nguyen, (2008); Ismail et al., (2011); Perren et al.,



(2012)، قام الباحث بتطوير نموذج فرضي يظهر طبيعة العلاقة بين متغيرين أساسيين، وكما هو موضح في الشكل (1) أدناه.



الشكل (1) أنموذج البحث الفرضي.

يظهر من الشكل (1) أنفاً، أن متغير الأنومية التنظيمية يتم قياسه من خلال (اللامعيارية التنظيمية وانعدام القيم والتهكم التنظيمي) وهو متغير مستقل Independent Variable، والأبعاد (سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة وسلوك العمل العكسي تجاه الأشخاص) يتم اعتمادها في قياس سلوك العمل العكسي كمتغير تابع Dependent Variable.

سابعاً: فرضيات البحث Research hypothesis:

من أجل إيجاد إجابة منطقية لتساؤلات البحث الحالية وتحقيقاً لأهدافها، هناك فرضية رئيسية واحدة توضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وهي:

في ضوء نتائج الدراسات السابقة كدراسة Caruana & Ewing (2001); Rosenbaum & Kuntze (2003); Abad (2010); Zschoche (2011); Matthews (2011); Heydari et al. (2013)، يمكن القول: بأن الأنومية التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي، وينبثق عن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية، هي:

- أ. اللامعيارية التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.
- ب. إنعدام القيم التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.
- ج. التهكم التنظيمي له تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.

تاسعاً: مقياس البحث Research Measurement:

يسعى البحث الحالي إلى استخدام مقياس ليكرت الخماسي Five-Point Likert في الإستهانة لقياس مستوى الاستجابة لدى عينة البحث، والمكون من (لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً) لقياس جميع المتغيرات. تم قياس الأنومية التنظيمية من خلال أبعادها الثلاثة (اللامعيارية التنظيمية، إنعدام القيم التنظيمية، التهكم التنظيمي)، عن طريق تبني مقاييس كل من Srole (1965) و Menard (1995) والمكونة من (15) سؤالاً، وفي محاولة قياس أبعاد سلوك العمل العكسي التي تتكون من بعدين أساسيين (سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة، سلوك عمل عكسي تجاه الأشخاص)، تم الاعتماد على مقياس Bennett (2000) المؤلف من (19) سؤالاً، كما موضح في الجدول (2) أدناه.



الجدول (2) مقياس البحث

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المقياس المعد
الأنومية التنظيمية	اللامعيارية التنظيمية	6	Menad (1995)
	إنعدام القيم التنظيمية	4	Srole (1965)
	التهكم التنظيمي	5	
سلوك العمل العكسي	سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة	12	Bennett (2000)
	سلوك العمل العكسي تجاه الأشخاص	7	

المصدر: من إعداد الباحث.

عاشراً: أداة البحث Research Instrument:

تمثل الاستبانة التي صممت على شكل كُتيب Booklet، المصدر الرئيس الذي اعتمد عليه البحث الحالي في الإجابة عن التساؤلات وتحقيق الأهداف المحددة، ولقد وزعت بصورة مباشرة من قبل الباحث للمدة (من 2013/6/1 ولغاية 2013/9/1) على عينة البحث، وقد قسمت على جزأين أساسيين هما:

✓ الجزء الأول: يضم معلومات عامة عن بعض المتغيرات الشخصية لعينة البحث وتشمل (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة).

✓ الجزء الثاني: يضم (54) فقرة ذات إجابات مقيدة تتعلق بمتغيرات البحث مقسمة على ثلاثة محاور:

المحور الأول: يتكون من (15) فقرة خاصة بالأنومية التنظيمية.

المحور الثاني: يتكون من (20) فقرة خاصة بالإحترق الوظيفي.

المحور الثالث: يتكون من (19) فقرة خاصة بسلوك العمل العدواني.

أحد عشر: مجتمع وعينة البحث Research Population & Sample:

من أجل تحديد حجم العينة المناسب لمجتمع البحث الحالي والبالغ (603) مديراً، تم الإستعانة بالجدول الإحصائي لـ (Sekaran & Bougie (2010, p. 295). واستناداً إليه ظهر أن حجم العينة المستهدف هو (234) مدير، ولكي يتم تمثيل مجتمع البحث تمثيلاً دقيقاً بعيداً عن التحيز لجأ الباحث إلى استخدام أسلوب العينة العشوائية Cluster Random Sample، وذلك عن طريق توزيع شركات السياحة والسفر العراقية إلى ثلاث مجموعات على وفق موقعها الجغرافي وكما مبين في الجدول (3) أدناه.



الجدول (3) عدد شركات السياحة والسفر في عموم العراق

المنطقة	المحافظات	عدد الشركات
المنطقة الشمالية	اربيل	15
	دهوك	10
	السليمانية	85
	نينوى	11
	التأميم	3
المنطقة الوسطى	بغداد	293
	كربلاء	69
	نجف	63
	بابل	8
	القادسية	6
	الأنبار	3
	المتن	3
	صلاح الدين	2
	البصرة	25
	ميسان	3
المنطقة الجنوبية	واسط	4

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على الموقع الإلكتروني لوزارة السياحة والآثار العراقية ووزارة البلديات والسفر في إقليم كردستان العراق سنة (٢٠١٣).

يظهر من الجدول (3) أنفاً، أن المنطقة الوسطى تتمركز فيها معظم شركات السياحة والسفر العراقية؛ إذ بلغ عدد الشركات في تلك المنطقة (447) شركة على حين بلغ عدد شركات السياحة والسفر في المنطقتين الشمالية والجنوبية (124) و(32) على التوالي، وبناء عليه سيتم في هذه البحث توزيع (400) إستبانة على مدراء شركات السياحة والسفر في المنطقة الوسطى لضمان الحصول على الحد الأدنى من حجم العينة المستهدف البالغ (234).

اثنا عشر: أساليب التحليل الإحصائي وخطواته: [Methods of Statistical Analysis](#) and Steps
لجأ الباحث إلى استعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية الموجودة في البرنامج الإحصائي المتقدم AMOS v.20 مثل (Normality Test, Standardized Regression Weights) لتحليل البيانات، ويرجع السبب في استعمال هذا البرنامج إلى ندرة استعماله في الدراسات العربية وإلى دقة نتائجه التي يمكن أن تساعد في التوصل لاستنتاجات موضوعية ودقيقة، وكذلك الإستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS v.20 لقياس معامل Gronbag Alpha، ويمكن وضع أهم الخطوات التي اتبعها الباحث في تقييمه لإستبانة البحث وتحليله لبياناتها كما يأتي:

1. ترميز أسئلة مقياس البحث.
2. اختبار Mahalonbies.
3. قياس معدل الإستجابة.
4. وصف عينة البحث.



٥. قياس التوزيع الطبيعي للبيانات.
٦. تحديد الصدق الظاهري.
٧. تحديد صدق البناء (المفهوم) باستعمال التحليل العاملي التوكيدي.
٨. قياس ثبات الإستبانة.
٩. بناء نماذج متغيرات البحث.
١٠. اختبار الفرضيات.

المبحث الثاني

الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم الأنومية التنظيمية **Organizational Anomie**:

أجمع باحثو علم الاجتماع على أن السبب الرئيس الذي يؤدي إلى ظهور الأحداث الاجتماعية السلبية هو الأنومية، ويوصف المنظمات هي جزءاً لا يتجزأ من المجتمع فهي بذلك تتأثر به وتؤثر فيه؛ لذا يمكن أن يتكون في داخلها ما يعرف بالأنومية التنظيمية نتيجةً لعوامل داخلية أو خارجية وبدرجات متفاوتة. وفي هذا الصدد وعلى الرغم من محدودية الدراسات النظرية والابحاث التطبيقية المهمة بالأنومية التنظيمية، إلا أن الباحث وحسب إطلاعه المعرفي المتواضع يرى أنه من الممكن القيام بدراستها من خلال مستويين رئيسيين، هي:

أ- الأنومية على مستوى المنظمة ككل **Anomie at Organization Level**:

ظهر الاهتمام بالأنومية على مستوى المنظمات في سنة ١٩٩٤م من الباحثين Messner & Rosenfeld فقد أطلقا تسمية الأنومية المؤسسية Institutional Anomie Theory على نظريتهما، التي ارتكزت على ما قدمه الباحث Merton من أفكار (Bjerregaard & Cochran, 2008, p.32).

قسم الباحثان المنظمات على نوعين، النوع الأول تسعى إلى تحقيق مكاسب مادية وأخرى يهدف إلى تكوين علاقة متبادلة مع المجتمع، وإن ارتفاع معدلات الجريمة مثل الغش والإحتيال في المجتمع يكون نتيجة الإفراط في التركيز من المؤسسات على تحقيق مكاسب مادية مقابل إنخفاض القيم غير المادية إلى المؤسسات غير المادية (Polgar-Matthews, 2011, p.10).

نتيجة لذلك ظهرت اسباب عدة يمكن أن تؤدي إلى الأنومية على مستوى المنظمة. ويرى (1995, p.123 Carpentier-Roy أن سبب الأنومية في المنظمة هو التباين بين البيئة الداخلية مع البيئة الخارجية. وأكد (2005, p.22 Lafler أن سبب ظهور الأنومية في المنظمة يعزى إلى التناقص ووجود بيئة داخلية أو خارجية غير منظمة، وتصورات الموظفين تجاه أهداف المنظمة غير واضحة نتيجة لعدم وجود خطاب متوازن من الإدارة العليا يمكن من خلاله للمنظمة أن تحدد الوسائل المناسبة للوصول للأهداف (2005, p.22; Carpentier-Roy, 1995, p.23)، وعدم التنسيق بين الأقسام والوحدات المختلفة (2005, p.22 Lafler). ويذكر (2011, p.474 Johnson et al.) ضمن هذا المجال، أن هناك وجود عوامل خارجية تؤدي إلى الأنومية وهي التغيير المستمر للقوانين والقواعد التي تحكم سير عمل الشركات والضغوط التي تفرض على المنظمة من موظفين وزبائن ومنافسة وغيرها



وعوامل داخلية ترتبط بالثقافة التنظيمية مثل الإلتزام طويل الأمد، واستخدام استراتيجية عدوانية، والمرونة الإستراتيجية. إضافة إلى ذلك يشير (Polgar-Matthews, 2011, p.10) أن النظام الرأسمالي هو عامل أساس لظهور الأنومية على مستوى المنظمة، نتيجة لسعي المنظمات إلى تحقيق المكاسب الاقتصادية بعيداً عن القيم والمعايير الأخلاقية. كما أشار (Bame-Aldred et al. (2011, p.2 إلى أن التطورات الاقتصادية عاملاً أساساً في ظهور الأنومية في المنظمات بحيث تؤدي إلى الانحراف عن الضوابط والمعايير القانونية والأخلاقية، وتؤدي نتيجة لذلك على سبيل المثال إلى تهرب الشركات من دفع الضرائب.

يضيف (Zhao, 2007, p.57) إلى أن الأبحاث التي درست الأنومية على مستوى المنظمة ركزت على أنماط التكيف التي تؤدي إلى الانحراف السلبي، إلا أنه يمكن كذلك الإشارة إلى وجود حالة من التكيف الإيجابي، إذ من الممكن للمنظمة التعامل مع الضغوط البيئية والتغيرات التي تحدث بطريقة مبتكرة، ويشجع ذلك المنظمة على زيادة هذا سلوك (السلوك الابتكاري) من خلال اختيار طرق ووسائل جديدة من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية.

ب- الأنومية على مستوى الموظفين : Anomie at Employees level

كانت المنظمات في العقود الماضية لا تعطي الإهتمام الكافي لموضوع سلوك الأفراد العاملين داخل المنظمة، ولا متطلبات الوظائف لسلوك معين. لذا بدأت الدراسات الحديثة تولي إهتماماً متزايداً لتفسير وتحليل سلوك الموظفين من أجل تعزيز السلوك الإيجابي والسيطرة على السلوك المنحرف. هذا الإهتمام ربما يرجع إلى الأدلة المتزايدة على تأثير سلوك الموظفين على الأداء الوظيفي بشكل عام أو استخدامه كمؤشر لجودة وكفاءة الأداء (Zoghbi & Espino, 2007, p.844). فالمنظمات التي تسجل معدلات عالية من الأنومية النفسية لموظفيها هي التي تفتقر إلى وجود قواعد تنظيمية ثابتة ومستقرة؛ إذ يؤدي ذلك إلى ارتفاع معدلات دوران الموظفين وانخفاض روحهم المعنوية التي ينتج عنها السلوك المنحرف، وهي بذلك تكون أكثر من غيرها عرضة للإنهيار التنظيمي. ويرى (Middleton, 1963) أن مستوى الأنومية التنظيمية يتأثر بالكثير من العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتحصيل العلمي ونوع الجنس والدخل والتسلسل الهرمي للوظيفة التي يشغلها الموظف (Tsahuridu, 2010, p.300).

وبشكل عام يتصف الأفراد المصابين بالأنومية النفسية بأنهم أكثر أنانيةً وجشعاً باتجاه إشباع حاجاتهم، فهم غير مستقرين من الناحية الاجتماعية، فقد أجمع الباحثون على أن الأنومية هي حالة غير مرغوب بها؛ لأنها تعرقل المبادئ التوجيهية وتساهم في عدم تحقيق رفاهية الموظفين، فضلاً عن أنها تؤدي إلى تجريدهم من المشاعر الإنسانية والعجز والتسليم للأمر الواقع. وهناك تأثير متبادل للأنومية على مستوى المنظمة والفرد من موظفين وزبائن؛ إذ إن الضرر على المستوى الجزئي ممكن أن ينتقل إلى المستوى الكلي والعكس صحيح (Tsahuridu, 2006, p.166).

وهو ما أكدته كل من (Tsahuridu, 2010, p.298-299; Zoghbi & Espino, 2007, p.848)، إذ إن الضرر النفسي الناتج عن الأنومية يمكن أن ينتقل إلى المنظمة.



ومن أجل وضع تعريف موحد وشامل للأنومية التنظيمية، كان لابد من عرض مجموعة من تعريفات الأنومية التنظيمية السابقة بالإستناد إلى آراء عدد من الباحثين المهتمين بهذا المجال وذلك من خلال الجدول (4) أدناه.

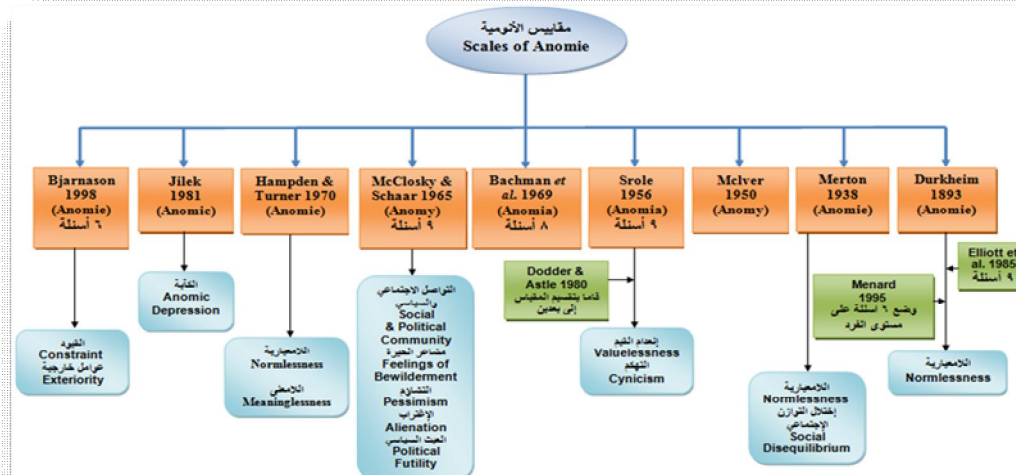
الجدول (4) مفهوم الأنومية التنظيمية على وفق آراء مجموعة من الباحثين

المستوى	الباحث والسنة	التعريف
المنظمة	Hanson (1999, p.844)	"تلك المنظمات التي تفشل في تلبية الحد الأدنى من المعايير المعروفة والشائعة في مكان العمل".
	Farrell <i>et al.</i> (2001, p.384)	"الحالة التي تكون فيها المعايير الإجتماعية التي تنظم سلوك الموظفين قد انحرفت أو انهارت ولم تعد فاعلة".
	Mansfield (2004, p.89)	"هي حالة انهيار القواعد أو عدم وضوحها في سياق ثقافة المنظمة الشاملة أو الثقافة الفرعية".
	Oscro (2004, p.25)	"شرط لعدم الإستقرار الإجتماعي وانهيار المعايير الإجتماعية والفوضى في المؤسسات بحيث يؤدي إلى الفصل بين الأهداف الإجتماعية والوسائل المتاحة لتحقيقها".
	Lafler (2005, p.21)	"نتيجة مباشرة لاستمرار ثقافة عدم الإنضباط".
	Saini & Krush (2008, p.846)	"شرط لتوفير ظروف من اللامعيارية وخلال التوازن الإجتماعي الذي يمهد الطريق للسلوك المنحرف".
	Martin <i>et al.</i> (2009, p.473)	"حالة تراكمية تمتاز بغياب الأدلة المعيارية التي تقيد السلوك في نطاق الحدود القانونية والأخلاقية".
	Johnson <i>et al.</i> (2011, p.473)	"الحالة التي تمثل غياب المبادئ المعيارية الموجهة للسلوك".
الموظف	Ntayi <i>et al.</i> (2011, p.2)	"تشير إلى انخفاض السيطرة الإجتماعية ضد السلوك المنحرف الذي يكون نتيجة تجاهل القواعد والمعايير والقيم التنظيمية".
	Nazalan <i>et al.</i> (2012, p.20)	"شرط لعدم الاستقرار في المجتمعات أو الأفراد الناجم عن انهيار المعايير والقيم أو النقص في الغرض والأفكار".
	Hampden-Turner (1970, p.3)	"عدم إيمان الموظف بأنه قادر على صناعة واختيار واختبار القواعد".
	Tsahuridu (2010, p.300)	"مسوغ لاستخدام الموظفين لوسائل غير أخلاقية لتحقيق مجموعة من الأهداف، نتيجة الضغط من المنظمة لتحقيق أهداف إقتصادية صعبة المنال".
	Bane-Aldred <i>et al.</i> (2011, p.2)	"تشير إلى عدم الإستقرار الناتج عن التآكل أو التخلي عن القواعد الأخلاقية".

المصدر: إعداد الباحث بالإعتماد على الجهود المعرفية لعدد من الباحثين السابقين.

ثانياً: أبعاد ومقاييس الأنومية التنظيمية Dimensions & Scales of Organizational Anomie

لقد اهتم عدد من العلماء بوضع مقاييس للأنومية بشتى أشكالها كل حسب وجهة نظره، ويمكن توضيح ذلك كما في الشكل (2) أدناه.



الشكل (2) مقاييس و أبعاد الأنومية التنظيمية

المصدر: من اعداد الباحث.

يظهر من الشكل (2) أنفاً، ونتيجة لنشأة هذا المفهوم في علم الاجتماع، لذا فإن جميع المقاييس المستخدمة ترجع بداياتها لباحثين فيه، تعدد المقاييس التي تم إستخدامها لقياس الأنومية، لكن مع ذلك يعد مقياس Durkheim و Srole الأكثر استخداماً. لقد اعتمد العديد من الباحثين هذين المقياسين لغرض معرفة مستوى الأنومية في المجتمع أو الأفراد. وفي هذا السياق، يؤكد Durkheim على إن مستوى أنومية المجتمع يتأثر بحالة اللامعيارية. ويشير (Shanahan, 2002, p.95) إلى إنه يمكن معرفة مستوى الانومية من خلال حالة اللامعيارية لدى الفرد. ومن جانب آخر، أشار (Caruana et al., 2000, p. 24) إلى أنه عند إجراء المسح الوطني في أمريكا سنة ١٩٧٣م أعتمد مركز الأبحاث الوطنية على مقياس Srole الذي يتكون من تسعة أسئلة.

وفي دراسات لاحقة وجدت أن الأسئلة الخمسة الأولى لمقياس Srole تشير إلى التهكم Cynicism والأربعة الأخرى تشير إلى حالة انعدام القيم Valuelessness. ومن أبرز هذه الدراسات التي أيدت هذا التقسيم سنة ١٩٨٠م من قبل Dodder & Astle ولقد اعتمد الباحثين على مقياس Srole في اجراء دراستهما المسحية عل عينة من ٨٥ امرأة في المناطق الريفية (Zoghbi & Santiago, 2009, p.75).

ولارتباط نظرية الأنومية وأبعادها بالمجتمع فقد حظيت أيضاً بالاهتمام عدد من الباحثين في مجال إدارة الأعمال ومن هؤلاء الباحثين (Form, 1975) و (Passasp, 1990) و (Carpentier-Roy, 1995) و (Caruana et al., 2000) و (Cohen, 2000) و (Caruana et al., 2001) و (Mansfield, 2004) و (Lafler, 2005) و (Tsahuridu, 2006, 2010) و (Manrique-de-, 2007) و (Lara&Milian-Gonzalez, 2009) و (Saini & Krush, 2008) و (Natyi et al., 2011) و (Johnson et al., 2011)، والجدول (5) أدناه يوضح ذلك.



الجدول (5) أبعاد ومقاييس الأنومية التنظيمية

ت	الباحث والسنة	اللامعيارية التنظيمية	إنعدام القيم التنظيمية	التهكم التنظيمي
1	From (1975)	★		
2	Caruana <i>et al.</i> (2000)		*	*
3	Albert <i>et al.</i> (2001)		*	*
4	Rosenbaum & Kuntze (2003)		*	*
5	Eleonora & Niki (2006)		*	*
6	Zoghbi & Espino (2007)		*	*
7	Zoghbi (2008)		*	
8	Zoghbi & Santiago (2009)		*	*
9	Zoghbi & Milian-Gonzalez (2009)		*	
10	Tsahuridu (2010)		*	*
11	Natyi <i>et al.</i> (2011)	*	*	
12	Zschoche (2011)	*		
13	Johnson <i>et al.</i> (2011)	*		
14	Oyedele & Minor (2011)		*	
	معدل التكرار	4	11	7
	النسبة المئوية	%28	%78	%50

المصدر: من إعداد الباحث.

ومن الجدول (5) آنفا، نرى أن اللامعيارية التنظيمية قد حصلت على (4) تكرارات وبنسبة (%28)، ومتغير انعدام القيم على (11) تكرارات وبنسبة (%78)، أما متغير التهكم التنظيمي فقد حصل (7) تكرارات وبنسبة مئوية (%50) وفي أدناه توضيح وبشكل مفصل لكل بعد من هذه الأبعاد وكالاتي:

ثالثاً: مفهوم سلوك العمل العكسي **Concept of the Counterproductive Work Behavior**:

لجذب سلوك العمل العكسي مزيداً من الإهتمام في القرن الحادي والعشرين (Jonge & Peeters, 2009, p.700; Xia & xiao, 2010, p.2; Gualandri, 2012, p.4)، وقد بذل عدد من الباحثين جهوداً كبيرة لفهم هذا السلوك لغرض إتخاذ الإجراءات الرادعة (Fox *et al.*, 2001, p.291)، كونه يسبب الكثير من المشاكل لأرباب العمل (Manikandan, 2013, p.61) (Ramshida & Jonge, 2012, p.4).

يُذكر أن هناك تسميات مختلفة لسلوك العمل العكسي منها السلوك الإنتقامي التنظيمي Workplace Aggression والعنوان في مكان العمل Organizational Retaliatory Behavior والانحراف في مكان العمل Workplace Devianc والسلوك غير الإجتماعي Antisocial Behavior، والجنوح التنظيمي Organizational Delinquency والمهاجمة/البلطجة Mobbing/Bullying والعنف في مكان العمل Workplace Violence والثأر التنظيمي Workplace Violence.



Organizational Revenge والإساءة العاطفية Emotional Abuse وسلوك التنظيمي Fox *et al.*, 2001, p.294; Penney & Spector,) Organizational Misbehaviour (2005, p.780; Gualandri, 2012, p.15; Ansari *et al.*, 2013, p.78.

ولابد من الإشارة أيضاً إلى أن الباحثون قد استخدموا رموزاً مختلفة لسلوك العمل العكسي هي Counterproductive Work Behavior (CWB) أمثال (Marcus & Schuler, 2004;) و Meier & Spector, 2013)، ويرمز لـ Counter-Productive Behavior (CPB) أمثال (Mount *et al.*, 2006; Bukhari & Ali, 2009) و Counterproductive Organizational Behavior (COB) أمثال (Mat & Naser, 2012).

وذكر كل من (Bukhari & Ali, 2009, p.85; MacLane & Walmsley, 2010, p.63) أن سلوك العمل العكسي هو سلوك في مكان العمل له علاقة سلبية بأداء المنظمة. ويضيف (2010, p.55) Bowling & Gruys أن سلوك العمل العكسي هو أداة للتمزيق، ويرى (2002, p.36) Martinko *et al.* إن قيام الموظف بسلوك عكسي يكون على أساس وجود حالة من القلق والإرتباك، ولا تحدث بعزلة، إنما في جو من التفاعل مع المنظمة أو زملاء العمل أو أرباب العمل أو الزبائن. وإن الأضرار الناتجة عن سلوك العمل العكسي تكون إما أضراراً مادية أو نفسية أو جسدية (Penney & Spector, 2005, p.778)، وهو ما اتفق عليه (Martinko *et al.*, 2002, 37) عندما ذكر أن سلوك العمل العكسي يتراوح بين التسبب والإعتداء.

وقد لاحظ (Idiakheua & Obetoh, 2012, p.919) أن سلوك العمل العكسي يكون مرتبطاً ببعض العوامل منها:

١. النية للضرر (التي قد تكون غائبة أو حاضرة أو غامضة).
٢. الهدف (الذي يمكن أن يكون ممثلاً من الأفراد أو المنظمة أو كليهما).
٣. إصرار الفعل (فعل واحد أو متكرر على مر الزمن).
٤. شدة وعمق السلوكيات.

يشترط (Zhang *et al.*, 2011, 150) لغرض القيام بسلوك العمل العكسي ضرورة توافر مجموعة من الاسباب منها:

١. وجود قوة مشغلة لسلوك العمل العكسي (محفزة).
 ٢. الحصول على فرصة للقيام بسلوك العمل العكسي.
 ٣. انخفاض أو انعدام مستوى الرقابة الداخلية.
 ٤. إرتباط العملية بالفروقات الفردية.
- ومن جانب آخر، يذكر (Zhen & Meixin, 2012, p.134) أن القيام بسلوك العمل العكسي يتركز على النقاط الآتية:

١. موضع السلوك هو الموظف.
٢. هو السلوك الذي يحدث في مكان العمل.
٣. طبيعة السلوك هو الضرر بالمنظمة.



واستناداً لما تقدم من توضيح لسلوك العمل العكسي، يمكن إيجاز أبرز ما ذكره الباحثون فيما يتعلق بمفهوم هذا المتغير في الجدول (6) أدناه.

الجدول (6) مفهوم سلوك العمل العكسي على وفق آراء مجموعة من الباحثين

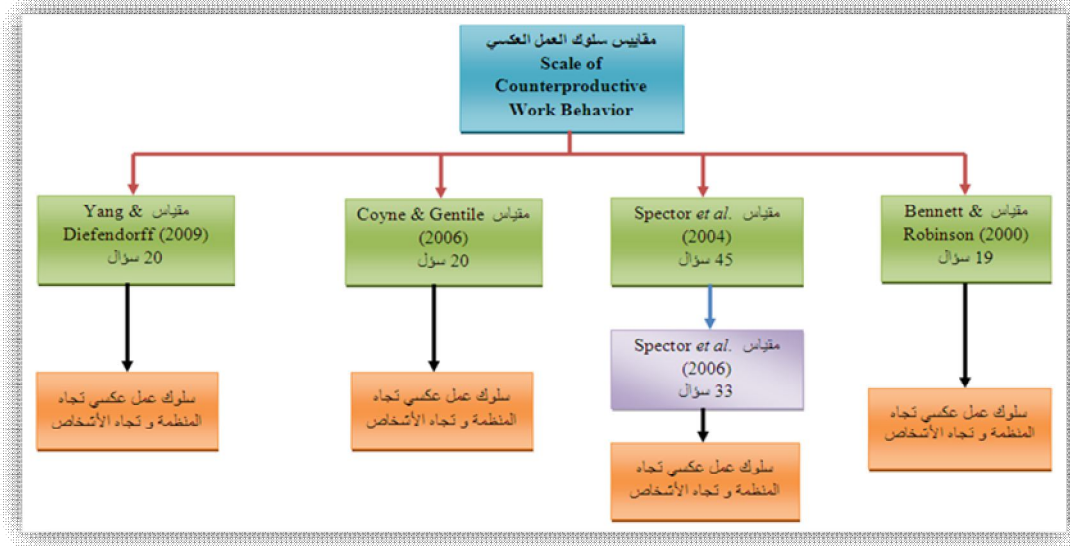
ت	الباحث والسنة	المفهوم
١	Martinko <i>et al.</i> (2002, p.37)	"الإجراءات التي تهدد رفاهية المنظمة وموظفيها وخرق القواعد الضمنية والصريحة المتعلقة بالسلوك المدني المحترم".
٢	Hammond (2005, p.1)	"هو السلوك الذي يصدر عن قصد أو غير قصد فيضر المنظمة أو موظفيها قد ينتهك قواعد تنظيمية مهمة".
٣	Spector & Fox (2005, p.73)	"سلوك طوعي يهدف إلى الإضرار بالمنظمات والأشخاص المرتبطين مثل العملاء والزلاء والزبائن والمشرفين".
٤	Mount <i>et al.</i> (2006, p.591)	"سلوك طوعي ينتهك القواعد المنظمة ويضر بالمصالح ويعيق تحقيق الأهداف التنظيمية".
٥	Jonge & Peeters (2009, p.700)	"سلوك ضار يستهدف المنظمة أو الموظفين أو كليهما".
٦	Ersoy (2010, p.7)	"السلوك الذي يجري بشكل صريح من خلال مخالفته لأهداف المنظمة".
٧	Spector <i>et al.</i> (2010, p.8)	"سلوك غير أخلاقي إرادي ضار يهدف إلى إيذاء المنظمة أو الزلاء في مكان العمل".
٨	Levine (2010, p.18)	"إجراءات من شأنها إغراء الموظفين في ضرر للمنظمة وموظفيها".
٩	Cohen <i>et al.</i> (2012, p.3)	"سلوك إرادي يضر أو ينوي الضرر بالمنظمة أو موظفيها".
١٠	Gualandri (2012, p.73)	"سلوك يختلف عن الأفعال السلبية الشائعة؛ لأنه لا تكون مصادفة ومعد خصيصاً للإضرار عن طريق أعمال هادفة حتى وإن كانت عن غير قصد".
١١	Berry <i>et al.</i> (2012, p.613)	"تري المنظمة أن السلوك الطوعي للموظف إنها يعارض مصالحها المشروعة وينتهك قواعد تنظيمية مهمة، ويهدد رفاه المنظمة أو أعضائها".
١٢	Cohen & Panter (2012, p. 19)	"هي الأفعال الإرادية التي تضر أو تتوي إيذاء المنظمات أو زملاء العمل أو المشرفين أو الزبائن".
١٣	Zhen & Meixin (2012, p.613)	"سلوك الموظف في العمل الذي يضر المنظمة واسمها المختصر CWO".
١٤	Klotz & Buckley (2013, p.61)	"هو سلوك الموظف الضار بالمنظمة عن طريق التأثير المباشر بأدائها أو ممتلكاتها أو عن طريق إيذاء العاملين بطريقة من شأنها أن تقلل من فعاليتها".
١٥	Arya & Khandelwal (2013, p.95)	"سلوك الموظف الذي يضر بالمنظمة وأعضائها".
١٦	Ramshida & Manikandan (2013, p.116)	"إنتهاك للقواعد التنظيمية طوعاً مما يهدد رفاهية الموظفين والمنظمة".

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى آراء بعض الباحثين.

رابعاً: مقاييس وأبعاد سلوك العمل العكسي

Dimensions & Scale of Counterproductive Work Behavior :

إهتم عدد من الباحثون في مجال إدارة الأعمال بوضع مقياس لسلوك العمل العكسي يمكن من خلاله التنبؤ بسلوك العمل العكسي وتجنبه ويوضح الشكل (3) أدناه يوضح هذه المقاييس.



الشكل (3) مقاييس وأبعاد سلوك العمل العكسي.

المصدر: من إعداد الباحث.

لقد اعتمد أغلب الباحثين في مجال إدارة الأعمال على بعدين رئيسيين لقياس سلوك العمل العكسي هما سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة CWB-O وسلوك العمل العكسي تجاه الأفراد CWB-P، لغرض تمكين المنظمة من التنبؤ بمستوى السلوك العكسي في مكان العمل واتخاذ الإجراءات اللازمة لمكافحته، وكما هو موضح في الجدول (7) أدناه.



الجدول (7) أبعاد سلوك العمل العكسي

سلوك العمل العكسي تجاه الأفراد CWB-P	سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة CWB-O		الباحث
	إنحراف الملكية	إنحراف الإنتاج	
*	*	*	Fox <i>et al.</i> (2001)
*	*	*	Penney & Spector (2005)
*	*	*	Mount <i>et al.</i> (2006)
*	*	*	Jonge & Peeters (2009)
		*	Khan (2009)
*	*	*	Hung <i>et al.</i> (2009)
*	*	*	Bolton <i>et al.</i> (2010)
*	*	*	Kelloway <i>et al.</i> (2010)
	*		Fine <i>et al.</i> (2010)
	*	*	Semmer <i>et al.</i> (2010)
	*	*	Wei & Si (2011)
*	*	*	Jensen & Patel (2011)
*	*	*	Berry <i>et al.</i> (2011)
*	*	*	Zhao <i>et al.</i> (2012)
	*	*	Idiakheua & Obetoh (2012)
	*	*	Ansari <i>et al.</i> (2013)
10	15	15	عدد التكرارات
%62	%93	%93	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مجموعة من الدراسات السابقة.

من الجدول (7) آنفاً، يظهر أن سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة بشكله إنحراف الإنتاج وإنحراف الملكية قد حصل على أعلى تكرار، إذ بلغ (15) تكراراً وبنسبة مئوية تقدر بـ(93%)، أما سلوك العمل العكسي تجاه الأشخاص فقد حصل على تكرار (10) وبنسبة مئوية تقدر بـ(62%). ونتيجة لما تقدم، لجأ البحث الحالية إلى قياس سلوك العمل العكسي عن طريق سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة وسلوك العمل العكسي تجاه الأفراد.



المبحث الثالث

تحليل البيانات الأولي وتقييم مقياس البحث

أولاً: ترميز متغيرات وأسئلة المقياس Coding of Variables and Scale Items:

تتوافر لدينا في البحث الحالية ثلاثة متغيرات أساس، كل منها له أسئلته الخاصة به، لذا ومن أجل تحقيق الدقة والسهولة في عملية تحليل البيانات واختبار الفرضيات كان لابد من إعطاء رموز لكل متغيرات وأسئلة المقياس، وكما موضح في أنفا.

أ. ترميز أسئلة المتغير المستقل (الأنومية التنظيمية):

الجدول (8) أدناه، يظهر الرموز الخاصة بمتغير الأنومية التنظيمية.

الجدول (8) الرموز الخاصة بمتغير الأنومية التنظيمية

الرمز	المقياس	البعد	المتغير
ON1	توجد ضغوط كبيرة لتحقيق الأهداف التنظيمية بأية وسيلة ممكنة.	اللامعيارية التنظيمية ON	الأنومية التنظيمية OA
ON2	يتحاييل بعض الموظفين على رؤسائهم المباشرين لكسب ثقتهم.		
ON3	يتم اللجوء إلى كسر بعض القواعد التنظيمية لتحقيق أهداف محددة.		
ON4	ليس بالضرورة أن ينال الموظفون الملتزمون والجادين في العمل رضا الإدارة العليا.		
ON5	القاعدة السائدة هي أن الغاية تسوغ الوسيلة.		
ON6	هناك إستعداد دائم للإلتفاف على بعض القواعد التنظيمية لتنفيذ المهام الوظيفية.		
OV1	يوجد إهتمام بالجوانب المادية أكثر من أي شيء آخر.	إنعدام القيم التنظيمية OV	
OV2	لا يوجد اهتمام بإشاعة روح التعاون بين الموظفين.		
OV3	لتحقيق الإنجازات الوظيفية لا توجد طرق مشروعة وأخرى غير مشروعة وإنما هناك طرق صعبة وأخرى سهلة.		
OV4	لا توجد خطط مستقبلية تهتم لتعزيز أخلاقيات العمل بين الموظفين.		
OC1	لا يشعر أغلب الموظفين بانتمائهم التنظيمي.	التهكم التنظيمي OC	
OC2	معظم الموظفين ليسوا مهتمين بإنجازات زملائهم في العمل.		
OC3	يصعب على معظم الموظفين أن يضعوا ثقة مطلقة بزملائهم في العمل.		
OC4	أغلب الموظفين غير مهتمين بالمشاكل التي يتعرض لها زملائهم في العمل.		
OC5	نمط الحياة الوظيفية لمعظم الموظفين غير جيد إطلاقاً.		

المصدر: إعداد الباحث.

ترميز أسئلة المتغير التابع (سلوك العمل العكسي):

الجدول (9) أدناه، يظهر الرموز الخاصة بمتغير سلوك العمل العكسي.



الجدول (9) الرموز الخاصة بمتغير سلوك العمل العكسي

المتغير	البعد	المقياس	الرمز
سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة CWO		الاستحواذ على ممتلكات العمل بدون إذن مسبق.	CWO1
		قضاء الكثير من الوقت في أمور لا علاقة لها بالعمل.	CWO2
		القيام بتزوير إيصالات للحصول على أموال إضافية.	CWO3
		أخذ استراحة في أثناء العمل أكثر من الوقت المسموح به.	CWO4
		الوصول في وقت متأخر إلى العمل بدون إذن مسبق.	CWO5
		بعثرة بيئة العمل الخاصة بهم.	CWO6
		إهمال اتباع تعليمات وأوامر المسؤول المباشر.	CWO7
		أداء العمل المنوط بهم ببطء.	CWO8
		مناقشة معلومات العمل السرية مع أشخاص غير مصرح لهم.	CWO9
		تعاطي المخدرات أو الكحول في أثناء أداء الوظيفة.	CWO10
		عدم وضع إمكاناتهم وقدراتهم في العمل.	CWO11
		التأخر في أداء مهامهم الوظيفية الحصول على أجور العمل الإضافي.	CWO12
سلوك العمل العكسي تجاه الأشخاص CWP		عدم احترام زملائهم في العمل.	CWP1
		قول أشياء مؤذية لزملائهم في العمل	CWP2
		الحديث عن مسائل طائفية أو أعراق إجتماعية لاثارة المشاكل مع زملائهم في العمل.	CWP3
		لعن زملائهم في العمل.	CWP4
		القاء مزحة ثقيلة على أحد زملائهم في العمل.	CWP5
		التصرف بشكل غير مهذب تجاه زملائهم في العمل.	CWP6

المصدر: إعداد الباحث.

ثانياً: معدل الإستجابة Response Rate:

من أجل تمثيل مجتمع البحث تمثيلاً دقيقاً بعيداً عن التحيز لجأ الباحث إلى إستخدام أسلوب العينة العنقودية العشوائية Cluster Random Sample، وذلك عن طريق توزيع شركات السياحة والسفر العراقية إلى ثلاث مجموعات على وفق موقعها الجغرافي (شمالية، وسطى، جنوبية) وقد وقع الإختيار على المنطقة الوسطى وذلك لتمرکز أكثر هذه الشركات فيها، وبهذا وزع الباحث بصورة مباشرة (400) إستبانة على المدراء للمدة (من 2013/6/1 ولغاية 2013/9/1)، وبعد أن تم إسترجاع (343) إستبانة تبين إن عدد الإستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي بلغ (309) إستبانة وبمعدل إستجابة (77%). ويوضح الجدول (26) أدناه، عدد الإستبانات الموزعة والمسترجعة ومعدل الإستجابة العام.



الجدول (10) معدل الإستجابة

النسبة المئوية %	العدد	الحالة
100	400	عدد الإستبانات الموزعة
14	57	عدد الإستبانات غير المسترجعة
86	343	عدد الإستبانات المسترجعة
3	10	عدد الإستبانات التي لم تملأ بالكامل
7	24	عدد الإستبانات الشاذة* (Outliers)
77	309	عدد الإستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي

المصدر: إعداد الباحث.

ثالثاً: وصف عينة المستجيبين Respondents Profile:

لاظهار صورة متكاملة عن طبيعة عينة الدراسات، فإن المستجيبين قد أجابوا عن مجموعة من الأسئلة تتعلق بـ (الجنس والحالة الإجتماعية والعمر ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة)، وكما موضح في الجدول (11) أدناه.

الجدول (11) وصف عينة المستجيبين

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	305	99
	أنثى	4	1
المجموع الكلي		309	100
الحالة الإجتماعية	أعزب	44	14
	متزوج	250	81
	غير ذلك	15	5
المجموع الكلي		309	100
العمر	18 - 25	35	11
	26 - 33	67	22
	34 - 41	73	24
	42 - 49	65	21
	50 فأعلى	69	22
	المجموع الكلي	309	100
مستوى التعليم	إعدادية	93	30
	دبلوم	101	33
	دبلوم عالي	5	2
	بكالوريوس	110	35
	المجموع الكلي	309	100

* ظهر باستخدام اختبار Mahalanobis الموجود في برنامج SPSS v.20 أن هناك 24 إستبانة خارج الحدود المسموح بها للاختبار لذا فقد تم استبعادها من التحليل.



6	20	أقل من 1	عدد سنوات الخبرة
15	45	5-1	
16	48	10-6	
23	72	15-11	
13	40	20-16	
17	52	25-21	
10	32	أعلى من 25	المجموع الكلي
100	309		

المصدر: من إعداد الباحث بالإستعانة ببرنامج SPSS v.20.

من الجدول (11) أنفاً، يظهر أن عينة المستجيبين لهذه البحث تتوافر فيها مجموعة من الخصائص التي من الممكن أن تسهم في تحقيق أهدافها. إذ أظهرت النتائج الخاصة بالجنس إن عدد الذكور كان (305) من العدد الكلي لعينة البحث ونسبة (99%)، في حين كان عدد الإناث (4) ونسبة (1%)، إذ يلاحظ إن عدد ونسبة الذكور تفوق عدد ونسبة الإناث وهذا مؤشر على إحتلال الذكور النسبة الأكبر في المواقع القيادية في شركات السياحة والسفر العراقية. وأشار مؤشر الحالة الإجتماعية إلا إن عدد المتزوجين (250) ونسبة (81%) وهي نسبة كبيرة تعكس حالة الإستقرار النفسي لأفراد عينة البحث، في حين كان عدد غير المتزوجين (44) ونسبة (14%) أما الحالات الأخرى فكانت بعدد (15) ونسبة (5%). أما فيما يتعلق بمؤشر العمر فنجد إن نسبة (24%) من أفراد عينة البحث كانت أعمارهم تتراوح بين (34-41) سنة، تليها الفئتين العمريتين (26-33) سنة و (50 فأعلى) سنة بنسبة (22%) لكل واحدة منهما، ثم الفئة العمرية (42-49) سنة ونسبة (21%) وأخيراً الفئة العمرية من (18-25) سنة ونسبة (11%) وهي جميعها تمثل نسب جيدة لأغراض تحقيق أهداف البحث تدل على إمكانية إستيعاب أفراد عينة البحث لفقرات الإستبانة والإجابة الواعية لها. أما فيما يتعلق بمؤشر التحصيل العلمي أظهرت النتائج إن حملة شهادة البكالوريوس قد نالوا أعلى نسبة وقد بلغت (35%) ثم حملة شهادة الدبلوم بنسبة (33%) ثم حملة شهادة الإعدادية بنسبة (30%) يليها حملت شهادة الدبلوم العالي بنسبة (2%)، وهذه النسب تعطي مؤشر إلى قدرة عينة البحث على تفهم وإستيعاب فقرات الإستبانة وكذلك على الإلمام الدقيق بواقع شركات السياحة والسفر في العراق. أما بالنسبة لمؤشر عدد سنوات الخبرة فإن النتائج أظهرت إن نسبة (23%) من أفراد عينة البحث قد تراوحت مدة خبرتهم من (11-15) سنة ثم تليها مباشرة نسبة (17%) للمدة من (21-25) سنة ثم نسبة (16%) لمدة الخبرة من (6-10) سنة ونسبة (15%) لمدة الخبرة (1-5) سنة تليها نسبة (13%) للمدة (16-20) سنة ومن بعدها نسبة (10%) لمدة الخبرة (أعلى من 25) سنة وأخيراً كانت أقل نسبة (6%) للمدة (أقل من 1) سنة، وهذا يعكس أن لعينة البحث الخبرة الكافية التي تمكنهم من الإجابة عن تساؤلات الإستبانة.

رابعاً: إختبار التوزيع الطبيعي Normality Test:

يعد إختبار التوزيع الطبيعي من أحد أهم الإختبارات التي يجب القيام بها لتحديد صلاحية البيانات لإجراء مجموعة من التحليلات الإحصائية مثل التحليل العاملي والإنحدار وكذلك لضمان دقة نتائج



البحث، ولقد استعمل الباحث البرنامج الإحصائي المتقدم AMOS v.20 الاجراء هذا الإختبار وكما موضح في أدناه.

أ. إختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الأنومية التنظيمية:

الجدول (12) أدناه، يظهر نتائج اختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير الأنومية التنظيمية.

الجدول (12) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير الأنومية التنظيمية

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
OC5	1.000	5.000	.946	6.787	-.205	-.736
OC4	1.000	5.000	.731	5.246	-.465	-1.668
OC3	1.000	5.000	.900	6.462	-.215	-.771
OC2	1.000	5.000	.994	7.135	-.038	-.135
OC1	1.000	5.000	.798	5.725	-.595	-2.133
OV4	1.000	5.000	-.661	-4.742	-.595	-2.135
OV3	1.000	5.000	-.655	-4.698	-.493	-1.769
OV2	1.000	5.000	-.655	-4.701	-.693	-2.485
OV1	1.000	5.000	-.859	-6.162	-.111	-.400
ON6	1.000	5.000	.219	1.570	-.864	-3.098
ON5	1.000	5.000	.096	.689	-.798	-2.863
ON4	1.000	5.000	-.010	-.070	-.915	-3.282
ON3	1.000	5.000	.275	1.971	-.746	-2.676
ON2	1.000	5.000	.157	1.124	-.912	-3.273
ON1	1.000	5.000	.068	.491	-.916	-3.286
Multivariate					137.056	53.341

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

على وفق (Hair et al. (2010)، فإن نتائج الجدول (12) أنفا تشير إلى أن جميعها تقع ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي، وهذا يدل على أن البيانات الخاصة بمتغير الأنومية التنظيمية صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

ج. إختبار التوزيع الطبيعي لمتغير سلوك العمل العكسي:

الجدول (13) أدناه، يظهر نتائج اختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير سلوك العمل العكسي.



الجدول (13) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير سلوك العمل العكسي

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
CWP7	1.000	5.000	.790	5.670	-.370	-1.328
CWP6	1.000	5.000	.754	5.414	-.615	-2.208
CWP5	1.000	5.000	.824	5.912	-.303	-1.088
CWP4	1.000	5.000	.836	5.999	-.399	-1.433
CWP3	1.000	5.000	.774	5.556	-.581	-2.083
CWP2	1.000	5.000	.770	5.525	-.486	-1.744
CWP1	1.000	5.000	.815	5.849	-.250	-.895
CWO12	1.000	5.000	1.036	7.433	-.578	-2.074
CWO11	1.000	5.000	1.420	10.188	.369	1.325
CWO10	1.000	5.000	1.050	7.537	-.475	-1.705
CWO9	1.000	5.000	1.201	8.618	-.086	-.309
CWO8	1.000	5.000	1.418	10.177	.358	1.283
CWO7	1.000	5.000	.942	6.759	-.749	-2.687
CWO6	1.000	5.000	.778	5.583	-.778	-2.792
CWO5	1.000	5.000	.850	6.098	-.817	-2.930
CWO4	1.000	5.000	1.059	7.601	-.298	-1.068
CWO3	1.000	5.000	1.003	7.197	-.593	-2.128
CWO2	1.000	5.000	1.260	9.045	-.071	-.255
CWO1	1.000	5.000	.882	6.331	-.868	-3.116
Multivariate					470.210	146.299

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

على وفق لـ (Hair et al. (2010)، فإن نتائج الجدول (13) أنفا تشير إلى أن جميعها تقع ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير سلوك العمل العكسي صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

خامساً: اختبار جودة مطابقة أداة المقياس

:Testing Goodness of The Measurement Instrument

لاختبار جودة مطابقة أداة المقياس إستعان الباحث بمجموعة من الأساليب وهي (الصدق الظاهري وصدق البناء والثبات)، وكما أنفا:

١. الصدق الظاهري Face Validity:

لقد تم عرض مقياس البحث على مجموعة خبراء من ذوي الخبرة والإختصاص في مجال إدارة الأعمال (أنظر الملحق 1)، وفي ضوء ملاحظات السادة الخبراء جرى إعادة صياغة بعض أسئلة المقياس لتصبح أكثر دقة ووضوحاً للمستجيبين (أنظر الملحقين 2 و3).



٢. صدق البناء (المفهوم) Construct Validity:

تم استعمال تحليل العامل التوكيدي [Confirmatory Factor Analysis](#) وذلك عن طريق الإستعانة ببرنامج Amos v.20، لقياس صدق البناء أو المفهوم لمقياس البحث، وكما موضح آنفا.

أ. تحليل العامل التوكيدي لمتغير الأنومية التنظيمية:

الجدول (14) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل التوكيدي الخاصة بمتغير الأنومية التنظيمية.

الجدول (14) نتائج تحليل العامل التوكيدي لمتغير الأنومية التنظيمية

Standardized Regression Weights: (Group number 1 – Default model)

Estimate		
ON1	<---	ON .716
ON2	<---	ON .792
ON3	<---	ON .867
ON4	<---	ON .807
ON5	<---	ON .805
ON6	<---	ON .834
OV1	<---	OV .765
OV2	<---	OV .819
OV3	<---	OV .880
OV4	<---	OV .794
OC1	<---	OC .809
OC2	<---	OC .817
OC3	<---	OC .833
OC4	<---	OC .827
OC5	<---	OC .762

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

على وفق لـ (Hair et al. (2010)، فإن نتائج الجدول (14) أنفا تشير إلى أن جميعها أكبر من الحدود الدنيا لتحليل العامل التوكيدي، وهذا يدل على أن البيانات الخاصة بمتغير الأنومية التنظيمية صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

ج. تحليل العامل التوكيدي لمتغير سلوك العمل العكسي:

الجدول (15) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل التوكيدي الخاصة بمتغير السلوك العدواني.



الجدول (15) نتائج تحليل العامل التوكيدي لمتغير سلوك العمل العكسي

Standardized Regression Weights: (Group number 1 – Default model)

Estimate		
CWO1	<----	CWO .818
CWO2	<----	CWO .864
CWO3	<----	CWO .852
CWO4	<----	CWO .897
CWO5	<----	CWO .844
CWO6	<----	CWO .823
CWO7	<----	CWO .864
CWO8	<----	CWO .898
CWO9	<----	CWO .919
CWO10	<----	CWO .894
CWO11	<----	CWO .911
CWO12	<----	CWO .886
CWP1	<----	CWP .811
CWP2	<----	CWP .864
CWP3	<----	CWP .837
CWP4	<----	CWP .758
CWP5	<----	CWP .755
CWP6	<----	CWP .796
CWP7	<----	CWP .723

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

على وفق لـ (Hair *et al.* (2010)، فإن نتائج الجدول (15) أعلاه تشير إلى أن جميعها أكبر من الحدود الدنيا لتحليل العامل التوكيدي، وهذا يدل على أن البيانات الخاصة بمتغير سلوك العمل العكسي صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

٣. ثبات المقياس Instrument Reliability:

تم قياس ثبات المقياس عن طريق معرفة مدة الإتساق الداخلي لفقراته باستعمال معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha، وكما هو موضح في الجدول (16) أدناه.

الجدول (16) ثبات المقياس

المتغير الرئيس	البعد	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
الأنومية التنظيمية	اللامعيارية التنظيمية	6	.82
	إنعدام القيم التنظيمية	4	.84
	التهمك التنظيمي	5	.79
سلوك العمل العكسي	سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة	12	.82
	سلوك العمل العكسي تجاه الأشخاص	7	.83

المصدر: من إعداد الباحث بالإستعانة ببرنامج SPSS v.20.



إستناداً لـ (Sekaran & Bougie (2010)، فإن نتائج الجدول (16) أنفاً، تشير إلى أن معامل كرونباخ ألفا لجميع فقرات المقياس هي أكبر من 0.70، وهذا يدل على توافر الإتساق الداخلي لفقراته وكذلك صلاحيته لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

سادساً: بناء نماذج متغيرات البحث **Models Building of Research Variables**:

الخطوة الأولى في بناء نموذج المعادلات الهيكلية النهائي Structural Equations Modeling

هي القيام ببناء نماذج لمتغيرات البحث، وعند الرجوع إلى نموذج البحث الفرضي نلاحظ أنه يتكون من متغير مستقل واحد هو الأنومية التنظيمية الذي يتألف من (اللامعيارية التنظيمية، إنعدام القيم التنظيمية، التهمك التنظيمي) ومتغير تابع هو سلوك العمل العكسي الذي يتضمن من (سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة، سلوك العمل العكسي تجاه الأشخاص). وعملية بناء هذه النماذج يجب ان تتم في ضوء ما يعرف بمؤشرات جودة المطابقة التي من أهمها ما يظهر في الجدول (17) أدناه.

الجدول (17) مؤشرات جودة المطابقة

ت	المؤشر	القاعدة
1	Ratio	أقل من 3
2	P-value	أكبر من 0.05
3	GFI	أكبر من 0.90
4	RMSEA	أقل من 0.05 أو 0.08

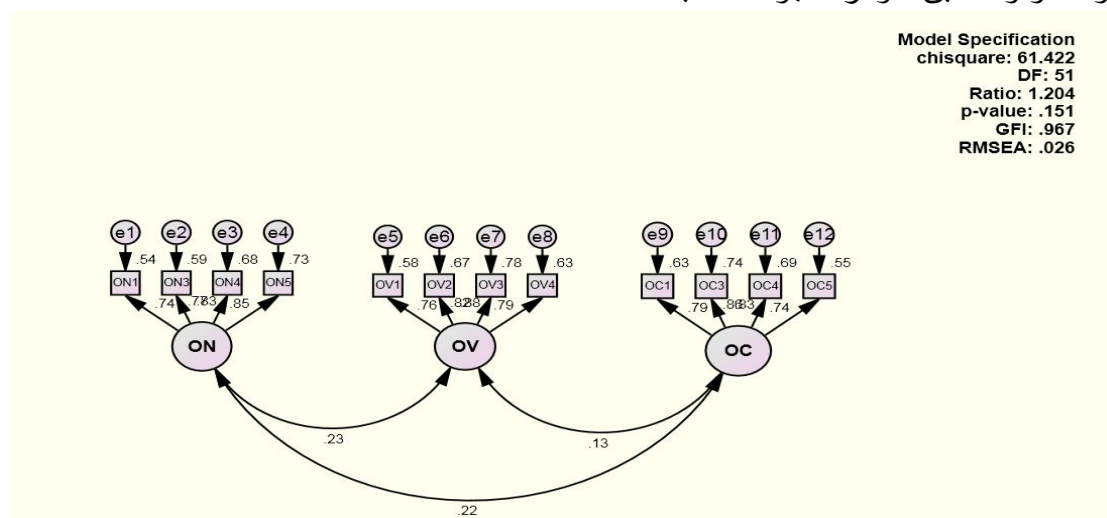
المصدر: إعداد الباحث بالإعتماد على كل من (Schumacker & Lomax (2004) و (Kline (2011).

ومن أجل بناء النماذج على وفق مؤشرات جودة المطابقة المذكورة آنفاً، فإن ذلك يتطلب حذف بعض الأسئلة المؤثرة على ذلك والإبقاء فقط على الأسئلة التي لها تأثير في تكوين الإتساق الداخلي فقط التي تساهم في توفير جودة المطابقة للنموذج.

1. بناء نموذج متغير الأنومية التنظيمية:

الشكل (4) أدناه، يظهر الانموذج النهائي لمتغير الأنومية التنظيمية الذي يتكون من اثني عشر

سؤالا ، وهو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

الشكل (4) أنموذج متغير الأنومية التنظيمية



وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (18) أدناه، إلى أن جميع تقديرات نموذج متغير الإنصاف التنظيمي هي تقديرات معنوية تحت مستوى $p < 0.001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

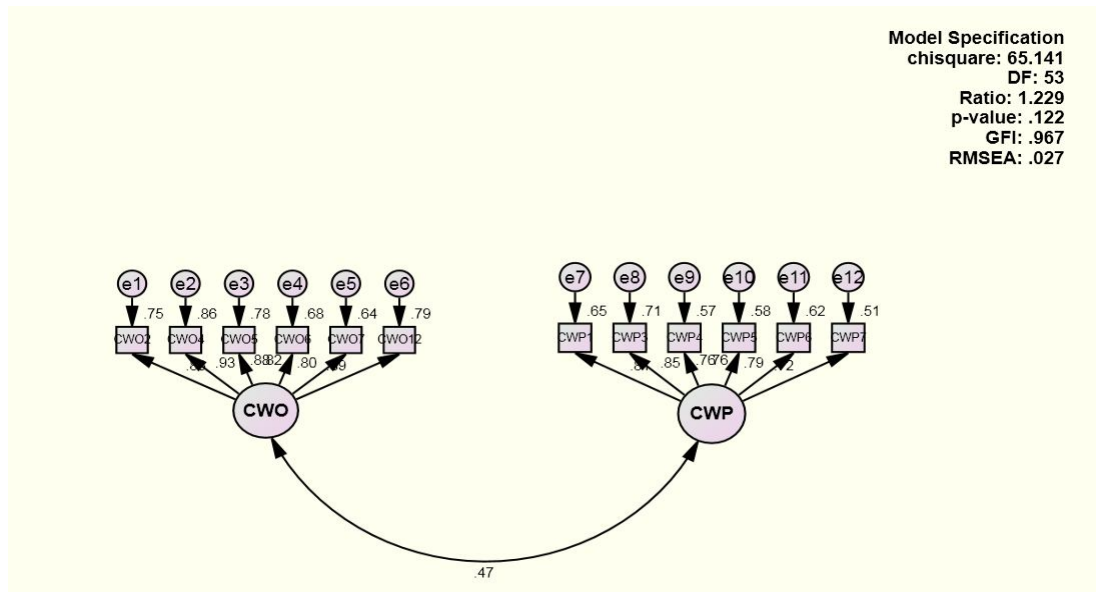
الجدول (18) تقديرات نموذج متغير الأنومية التنظيمية

	Estimate	S.E.	C.R.	P
e1	.686	.067	10.267	***
e2	.563	.058	9.733	***
e3	.498	.058	8.513	***
e4	.405	.053	7.601	***
e5	.545	.053	10.279	***
e6	.517	.056	9.171	***
e7	.303	.042	7.135	***
e8	.547	.055	9.863	***
e9	.705	.073	9.637	***
e10	.404	.052	7.844	***
e11	.480	.055	8.690	***
e12	.740	.071	10.430	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

. بناء نموذج متغير سلوك العمل العكسي:

الشكل (5) أدناه، يبين الانموذج النهائي لمتغير سلوك العمل العكسي الذي يتكون من اثني عشر سؤالاً، وهو مطابق لمؤشرات جودة المطابقة.



المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

الشكل (5) أنموذج متغير سلوك العمل العكسي



وتجدر الإشارة كذلك وكما يظهر من الجدول (19) أدناه، إلى أن جميع تقديرات نموذج متغير سلوك العمل العكسي هي تقديرات معنوية تحت مستوى $p < 0.001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96.

الجدول (19) تقديرات نموذج متغير سلوك العمل العكسي

	Estimate	S.E.	C.R.	P
e1	.568	.054	10.561	***
e2	.288	.034	8.575	***
e3	.508	.050	10.226	***
e4	.679	.061	11.088	***
e5	.880	.078	11.288	***
e6	.499	.050	10.056	***
e7	.534	.053	10.009	***
e8	.509	.055	9.214	***
e9	.750	.070	10.689	***
e10	.626	.059	10.638	***
e11	.684	.067	10.266	***
e12	.728	.066	11.082	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

سابعاً: اختبار الفرضيات Hypotheses Testing:

اختبار فرضيات البحث الحالية سنذكر آنفاً تحليلاً إحصائياً مفصلاً باستخدام البرنامج الإحصائي AMOS v.20 وكما يأتي:

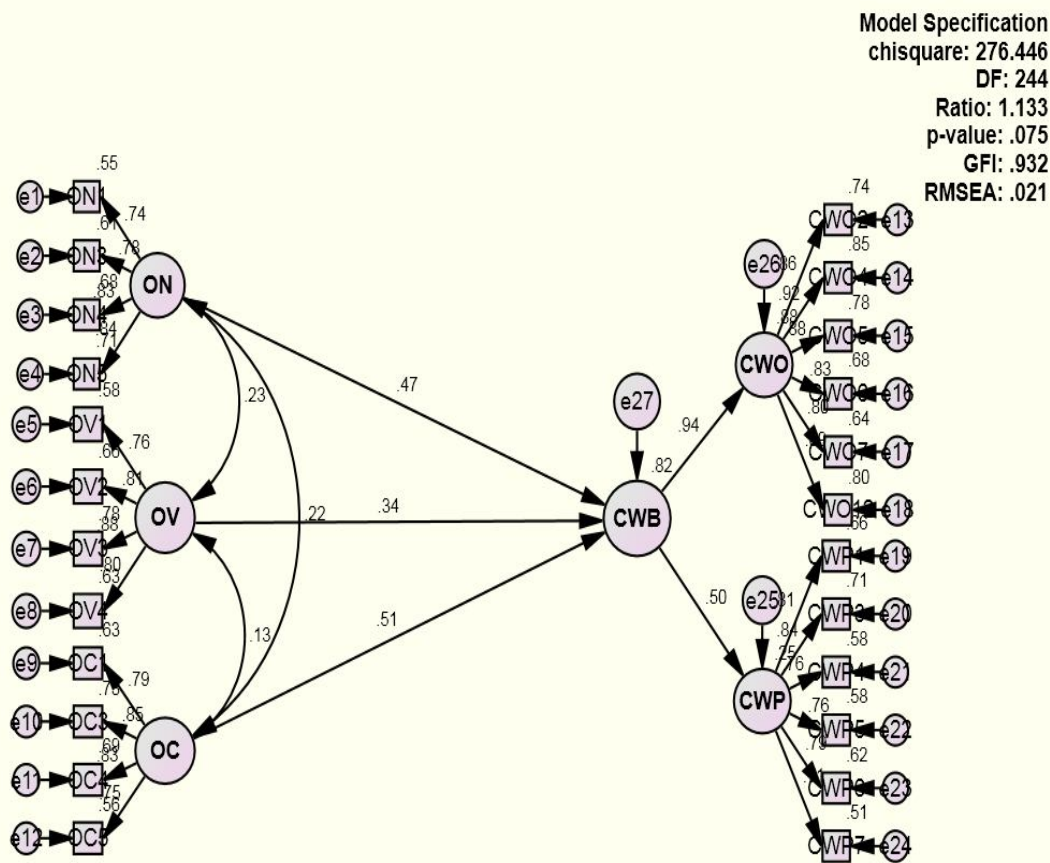
الفرضية الرئيسة تنص على: "إن الأنومية التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي"، وينبثق عنها ثلاث فرضيات فرعية، هي:

أ. اللامعيارية التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.

ب. إنعدام القيم التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.

ج. التهكم التنظيمي له تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.

لاختبار هذه الفرضية تم بناء نموذج يوضح طبيعة العلاقة بين أبعاد متغير الأنومية التنظيمية ومتغير سلوك العمل العكسي وكما هو موضح في الشكل (6) أدناه.



المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

الشكل (6) أنموذج اختبار الفرضية

من الشكل (14) أنفا، يظهر أن الانموذج النهائي لمتغيري الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي المكون من أربعة وعشرين سؤالاً هو متوافق مع مؤشرات جودة المطابقة، لذا يمكن الإعتماد عليه في اختبار الفرضية الأولى. وكذلك أظهرت نتائجه وجود تأثير معنوي موجب لأبعاد الأنومية التنظيمية في سلوك العمل العكسي وكما مبين في الجدول (20) أدناه.

الجدول (20) تأثير أبعاد الأنومية التنظيمية في سلوك العمل العكسي

Path	Estimate	S.E.	C.R.	P
CWB <--- ON	.554	.058	9.596	***
CWB <--- OC	.646	.064	10.061	***
CWB <--- OV	.427	.056	7.573	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وتجدر الإشارة كذلك إلى إن جميع تقديرات أنموذج إختبار الفرضية الرئيسة الأولى هي تقديرات معنوية تحت مستوى $p < .001$ وكذلك قيم C.R. هي أكبر من 1.96 (إنظر الجدول (21) أدناه)، وهذا ما يدل على قبول هذه الفرضية.



الجدول (21) تقديرات نموذج إختبار الفرضية الأولى

	Estimate	S.E.	C.R.	P
e12	.717	.069	10.460	***
e11	.493	.054	9.156	***
e10	.418	.050	8.418	***
e9	.692	.071	9.806	***
e8	.543	.055	9.934	***
e7	.295	.041	7.223	***
e6	.529	.056	9.450	***
e5	.547	.053	10.381	***
e4	.436	.052	8.436	***
e3	.498	.056	8.898	***
e2	.539	.055	9.783	***
e1	.677	.065	10.342	***
e13	.572	.053	10.751	***
e14	.301	.033	9.070	***
e15	.510	.049	10.395	***
e16	.670	.060	11.166	***
e17	.889	.078	11.409	***
e18	.477	.047	10.101	***
e19	.530	.053	9.976	***
e20	.511	.055	9.244	***
e21	.748	.070	10.683	***
e22	.624	.059	10.630	***
e23	.689	.067	10.294	***
e24	.730	.066	11.089	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.20

وتجدر الإشارة هنا إلى إن نتائج إختبار الفرضية الرئيسة الأولى تتوافق مع عدد من الدراسات السابقة كدراسة كل من: (Caruana & Ewing (2001); Rosenbaum & Kuntze (2003); Heydari et al. (2013); Matthews (2011); Zschoche (2011); Abad (2010).



المبحث الرابع الإستنتاجات والتوصيات

أ. الإستنتاجات:

يتضمن هذا المبحث الإستنتاجات التي خلص إليها البحث الحالي على وفق ثلاث محاور، إذ يتناول الأول الإستنتاجات المرتبطة بالجانب المعرفي، أما الثاني فيتضمن إستنتاجات مرتبطة بشكل مباشر ببيئة الأعمال، في حين إن الثالث يتعلق بإستنتاجات مرتبطة بالجانب التطبيقي، وكما يأتي:

أولاً: الإستنتاجات المرتبطة بالجانب المعرفي:

١. ندرة البحوث التي إهتمت بدراسة وتفسير العلاقة بين متغيرات البحث الحالية (الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي) في بيئة الأعمال وتحديدًا في شركات السياحة والسفر العراقية وفقاً للنموذج الفرضي للدراسة الحالية.

٢. إن الأنومية التنظيمية هي حالة يعبر عنها بمجموعة من الأبعاد التنظيمية والمتمثلة بـ (اللامعيارية التنظيمية وانعدام القيم التنظيمية والتهكم التنظيمي) والتي يمكن أن يتم إستخدامها من أجل قياس مستوى الأنومية التنظيمية لأي منظمة.

٣. معظم الدراسات السابقة أفصحت عن أن سلوك العمل العكسي يتألف من بعدين هما: (سلوك العمل العكسي تجاه المنظمة وسلوك العمل العكسي تجاه الأشخاص) والتي يمكن الإعتماد عليها في قياس مستوى سلوك العمل العكسي لأي منظمة.

ثانياً: إستنتاجات مرتبطة بشكل مباشر ببيئة الأعمال:

١. تنشأ الأنومية التنظيمية من وجود بيئة تنظيمية غير ملتزمة بالمعايير والقيم إضافة إلى تدهور الحالة النفسي للموظفين.

٢. تعد الأنومية عامل أساسي لخلق بيئة تنظيمية غير مسيطر عليها أو تساهم في توفير الشروط اللازمة لوجود بيئة فوضوية.

٣. سلوك العمل العكسي هو رد فعل للإعتقاد السائد لدى الموظف إن كل أو جزء من ما موجود في مكان العمل من عوامل ومتغيرات يمثل تهديد لتلك المصالح التي يسعى لتحقيقها.

٤. إمتلاك الإدارة الخبرة الكافية في التعامل مع الظروف البيئية وخاصة الإجتماعية منها يعد عامل أساس في تحقيق الأهداف التنظيمية.

ثالثاً: إستنتاجات مرتبطة بالجانب التطبيقي:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود مجموعة من الإستنتاجات التطبيقية للدراسة الحالية وهي:

١. اللامعيارية التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.

٢. إنعدام القيم التنظيمية لها تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.

٣. التهكم التنظيمي له تأثير معنوي موجب في سلوك العمل العكسي.



أ. التوصيات:

- أما أهم توصيات البحث الحالي إستناداً إلى ما تقدم من إستنتاجات، فهي كما يأتي:
 - العمل على إيجاد المعايير التي تشجع على ضبط النفس في المواقف التي يكون فيها الموظفون تحت ضغط كبير لإنجاز تلك المهام الموكلة إليهم حتى وإن كانت هذه المعايير تعود بالضرر على الملزمين بها ولو بشكل مؤقت، ويكون ذلك من خلال المعايير التي تشجع على المشاركة والمساواة في أداء المهام الموكلة إليهم.
 - أن تكون القيم التنظيمية والاجتماعية حاضرة في بيئة العمل بالشكل الذي يحقق الترابط الوثيق بين الإدارة العليا والموظفين من جانب وزملاء العمل من جانب آخر، من أجل تكوين بنية تنظيمية قادرة على النهوض بمنظمات الأعمال، ويتطلب ذلك التصدي للشخصية الإنتهازية والبيروقراطية في بيئة العمل، والإيمان بإمكان تحقيق المصالح الشخصية من خلال المصالح التنظيمية.
 - العمل على تغيير المواقف السلبية التي يبنها الموظفون تجاه المدراء والزملائهم في العمل من خلال تكوين الأمن الوظيفي، وعدم العمل لساعات طويلة بحيث تؤدي إلى استياء الموظفين، فضلاً عن تحسين الوضع المادي والبيئي، وتنمية الإحساس والإدراك لمشاعر الآخرين.
 - التشجيع على تحقيق التوازن بين المصالح الشخصية ومصالح الآخرين من خلال مبادئ أخلاقية تكون أساساً لتنظيم التفاعل بين الموظف والزملاء في مكان العمل، والإلتزام بالمبادئ في حل القضايا التي تحقق الجانب الأخلاقي.
 - أن يكون هناك استعداد مادي ونفسي لتجنب السلوك المخادع في تحقيق المنافع وأن يكون هناك تخطيط كإجراء رادع لمثل هذه الأفعال في المستقبل في حال وقوعها على مستوى الإدارة والموظفين.
 - زيادة الثقة بالموظفين لاتخاذ القرارات مع استعدادهم لتحمل نتائجها فضلاً عن تحمل نتائج قرارات الزملاء في مكان العمل، وكذلك تعزيز ونشر ثقافة روح التعاون في مكان العمل.
 - زيادة الاهتمام بإجراءات التوظيف لجلب الكفاءات والعمل على تطوير الملاكات البشرية بصورة مستمرة لتجنب الاضرار التي قد تلحق بموارد المنظمة المادية والبشرية نتيجة لتضارب المصالح بين الموظفين والمنظمة.
 - ضرورة توفير بيئة مستقرة لتنمية نقاط القوة لدى الموظفين والمنظمة والحد من نقاط الضعف.

المصادر:

- زاهي، منصور، (٢٠٠٧)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات: دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة دكتوراه علوم، قسم علم النفس والعلوم التربوية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر.
- المواقع الإلكترونية:
- النظمي، كمال فارس، (٢٠١٠)، أزمة الضمير المهني لدى الفرد العراقي، مؤسسة الحوار المتمدن، العدد: ٣٠١٧ - ٢٠١٠ / ٥ / ٢٨ - ٢١:٢٣.

<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=217131>

٢. موقع وزارة السياحة والآثار. <http://www.tourismiq.com>



٣. موقع وزارة البلديات والسياحة في إقليم كردستان العراق. <http://www.kurdistantour.net/site/services/8/>

٤. موقع السياحة الدولية

<http://mecometer.com/compare/iraq+jordan/international-tourism-number-of-arrivals/>

Second: Thesis:

1. Lafler, S.D. (2005). "Organizational Anomie: A grounded theory research". Dissertation Doctor, fielding graduate university.
2. Polgar-Matthews, M. (2011). "Exploring Anomie in a Special Life-Stage: Adolescent Anomie and Aggression". Master Thesis, The Faculty of Social Science and Humanities, University of Ontario Institute of Technology.
3. Wood, T.E. (2004). "Reduction of Anomie Through The Use of Say it Straight™ Training". Dissertation Doctor, The Faculty of Social Science and Humanities, University of North Texas.
4. Gualandri, M. (2012). "Counterproductive Work Behaviors and Moral Disengagement". Doctoral Dissertation, University DI ROMA SAPIENZA.

Third: Journal & Studies:

1. Johnson, J.L., Martin, K.D., & Saini, A. (2011). Strategie Culture And Environmental Dimensions As Determinants of Anomie in Publicly-Traded and Privately-Held Firms. Business Ethics Quarterly, Vol. 21, No. 3, P.473-502.
2. Carpentier-Roy, M. (1995). Anomie sociale et recrudescence des problèmes de santé mentale au travail. Santé mentale au Québec, Vol. 20, No. 2, P.119-138.
3. Zoghbi, P. & Espino, T. F. (2007). "Organizational Anomie As Moderator of The Relationship Between An Unfavorable Attitudinal Environment and Citizenship Behavior (OCB): An Empirical Research Among University Administration And Services Personnel". Personnel Review, Vol. 36, P.843-866.
4. Tsahuridu, E.E. (2010). An Exploration Of Factors Affecting Work Anomia. Journal Of Business Ethics, Vol. 99, P.297-305.
5. Bame-Aldred, C.W., Cullen, J.B., Martin, K.D., Parboteeah, K.P.(2011). "National Culture And Firm-Level Tax Evasion". Journal Of Business Research, Vol. 1, P.1-7.
6. Zoghbi, P., Tacoronte, D.V., Ding, J.M.T. (2010). "Procedural Justice and Workplace Deviance: The Mediating Role of Perceived Normative Conflict In Work Groups". Journal of Organizational Behavior, Vol. 19, P.381-393.
7. Nazalan, N., Wafa, S.A., & Hassan, R.A. (2012). "The Relationship Between Values, Attitudes And Organisational Politics". International Journal of Management & Business Studies, Vol. 2, No. 2, P.19-23.
8. Zoghbi, P. (2008). "Should faith and hope be included in the employees' agenda? Linking P-O fit and citizenship behavior" Journal of Managerial Psychology, Vol. 23, No. 1, P. 73-88.
9. Caruana, A., Ramaseshan, B., & Ewing, M.T. (2000). The Effect of Anomie on Academic Dishonesty Among University Students. International Journal of Educational Management, Vol. 14 No. 1, P.23- 30.
10. Tsahuridu, E.E. (2006). Anomie And Ethics At Work. Journal Of Business Ethics, Vol. 69, P.163-174.
11. Mansfield, P.(2004). Anomie And Disaster in Corporate Culture: The Impact of Mergers And Acquisitions on the Ethical Climate of Market Organizations. The Marketing Management Journal, Vol. 14, No. 2, P.88-99.
12. Ntayi, J.M., Ahiauzu, A., & Eyaa, S. (2011). "Psychological Climate, Catharsis, Organizational Anomie, Psychological Wellness and Ethical Procurement



- Behaviour in Uganda's Public Sector". Journal of Public Procurement, Vol. 11, No. 1, P.1-32.
13. Rosenbaum, M.S. & Kuntze, R. (2003). "The Relationship Between Anomie and Unethical Retail Disposition". Psychology & Marketing, Vol. 20, No. 12, P.1067-1093.
 14. Saini, A., Krush, M. & Johnson, J. L. (2008). "Anomie and the Marketing Function: The Role of Control Mechanisms". Journal of Business Ethics, Vol. 83, P. 845-862.
 15. Bjerregaard, B. & Cochran, J.K. (2008). A Cross-National Test of Institutional Anomie Theory: Do The Strength of Other Social Institutions Mediate or Moderate The Effects of The Economy on The Rate of Crime? Western Criminology Review, Vol. 19, No. 1, P.31-48.
 16. Srole, L. (1956). "Social Integration and Certain Corollaries: An Exploratory Research". American Sociological Review, Vol. 21, No. 6, P. 709-716.
 17. McClosky, H. & Schaar, J. H. (1965). "Psychological Dimensions of Anomy". American Sociological Review, Vol. 30, No. 1, P. 14-40.
 18. Featherstone, R. & Deflem, M. (2003). Anomie and Strain: Context and Consequences of Merton's Two Theories. Sociological Inquiry, Vol. 73, No. 4, P.471-89.
 19. Form, W. H. (1975). "The Social Construction of Anomie: A Four-Nation Research of Industrial Workers". American Journal of Sociology, Vol. 80, No. 5, P. 1165-1191.
 20. Caruana, A., Ramaseshan, B., & Ewing, M.T. (2000). The effect of anomie on academic dishonesty among university students. International Journal of Educational Management, Vol. 14 No. 1, p. 23- 30.
 21. Rosenbaum, M.S., Kuntze, R. (2003). The Relationship between Anomie and Unethical Retail Disposition. Psychology & Marketing, Vol. 20, No. 12, P. 1067-1093.
 22. Eleonora, K. & Niki, G. (2006). "Towards the ethical zor the unethical side?: An explorative research of Greek business students' attitudes". International Journal of Educational Management, Vol. 20, No. 5, p. 348 – 364.
 23. Oyedele, A., Minor, M.S. (2011). Emerald Article: Customer typology: 3D virtual world. Journal of Research in Interactive Marketing, Vol. 5, No. 1, P. 29-49.
 24. Ntayi, J.M., Ahiauzu, A., & Eyaa, S. (2011). "PSYCHOLOGICAL CLIMATE, CATHARSIS, ORGANIZATIONAL ANOMIE, PSYCHOLOGICAL WELLNESS AND ETHICAL PROCUREMENT BEHAVIOUR IN UGANDA'S PUBLIC SECTOR". JOURNAL of PUBLIC PROCUREMENT, Vol. 11, No. 1, P. 1-32.
 25. Xia, R. & xiao, W. Y. (2010). "The Influence of Trust on Counterproductive Work Behavior". Shaanxi Social Science Foundation, Vol. 1, P. 1-4.
 26. Jonge, J. D. & Peeters, M. C. W. (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, Vol. 46, P. 699-707.
 27. 5. 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, Vol. 59, P. 291-309.
 28. Ramshida, A. P., & Manikandan, K. (2013). "ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS A MEDIATOR OF COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL CULTURE". International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research, Vol. 2, P. 59-69.



29. 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*, Vol. 26, No. 7, P. 777-796.
30. Ansari, M. E., Maleki, S. V., Mazraeh, S. & Khazaeli, H. A. (2013). "Individual, Job, and Organizational Predictors of Counterproductive Work Behavior". *J. Basic. Appl. Sci. Res*, Vol. 3, No. 4, P. 78-86.
31. Meier, L. L. & Spector, P. E. (2013). "Reciprocal Effects of Work Stressors and Counterproductive Work Behavior: A Five-Wave Longitudinal Research". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 1, P. 1-11.
32. Marcus, B. & Schuler, H. (2004). "Antecedents of Counterproductive Behavior at Work: A General Perspective". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, No. 4, P. 647-660.
33. Bukhari, Z. U. & Ali, U. (2009). "Relationship between Organizational Citizenship Behavior & Counterproductive Work Behavior in the Geographical Context of Pakistan". *International Journal of Business and Management*, Vol. 4, No. 1, P. 85-92.
34. Mount, M., Iles, R. & Johnson, E. (2006). "RELATIONSHIP OF PERSONALITY TRAITS AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS: THE MEDIATING EFFECTS OF JOB SATISFACTION". *PERSONNEL PSYCHOLOGY*, Vol. 59, P. 591-622.
35. Mat, N. & Naser, N. M. (2012). "WORKPLACE SPIRITUALITY AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOUR (CWB): A MALAYSIAN PERSPECTIVE". *3rd INTERNATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS AND ECONOMIC RESEARCH*, Vol. 3. P. 148- 1161.
36. MacLane, C. N. & Walmsley, P. T. (2010). "Reducing counterproductive work behavior through employee selection". *Human Resource Management Review*, Vol. 20, P. 62-72.
37. Bowling, N. B. & Gruys, M. L. (2010). "Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior". *Human Resource Management Review*, Vol. 20, P. 54-61.
38. Martinko, M. J., Gundlach, M. J. & Douglas, S. C. (2002). "Toward an Integrative Theory of Counterproductive Workplace Behavior: A Causal Reasoning Perspective". *International Journal of Selection and Assessment*, Vol. 10, No. 2 P. 36-50.
39. 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*, Vol. 26, No. 7, P. 777-796.
40. Idiakheua, E. O. & Obetoh, G.I. (2012). "COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOUR OF NIGERIANS: AN INSIGHT INTO MAKE-UP THEORY". *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*, Vol. 4, NO. 7, P. 912-937.
41. Zhang, Y. J., Wan, B., Zhao, J. & Bashir, M. (2011). "A Researching on Proactive and Reactive Counterproductive Work Behavior". *International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering*, Vol. 1, P. 150-153.
42. Zhen, L. & Meixin, X. (2012). "Preliminary Exploring the Influence of Person-Organization Fit on Counterproductive Work Behavior". *International Business and Management*, Vol. 4, No. 2, P. 133-139.
43. Khan, A. K., Peretti, J. M. & Quratulain, S. (2009). "ENVY AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS: IS MORE FAIRNESS ALWAYS PREFERRED?". *French-speaking HR/OB Research Scholarly Association*, Vol. 1, P. 1- 23.



44. Wei, F. & Si, S. (2011). "Tit for tat? Abusive supervision and counterproductive work behaviors: The moderating effects of locus of control and perceived mobility". *Asia Pac J Manag*, Vol. 20, P. 1-16.
45. Hung, T. K., Chi, N. W. & Lu, W. L. (2009). "Exploring the Relationships Between Perceived Coworker Loafing and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Role of a Revenge Motive". *J Bus Psychol*, Vol. 24, P. 257-270.
46. Berry, C. M., Carpenter, N. C. & Barratt, C. L. (2012). "Do Other-Reports of Counterproductive Work Behavior Provide an Incremental Contribution Over Self-Reports? A Meta-Analytic Comparison". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 97, No. 3, P. 613-636.
47. Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., Cameron, J. E. (2010). "Counterproductive work behavior as protest". *Human Resource Management Review*, Vol. 20, P. 18-25.
48. Bolton, L. R., Becker, L. K. & Barber, L. K. (2010). "Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions". *Personality and Individual Differences*, Vol. 49, P. 537-541.
49. McClosky, H. & Schaar, J. H. (1965). "Psychological Dimensions of Anomy". *American Sociological Review*, Vol. 30, No. 1, P. 14-40.
50. Zhao, H., Peng, Z. & Sheard, G. (2012). "Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill". *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 1, P. 1-6.
51. 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*, Vol. 26, No. 7, P. 777-796.
52. Jensen, J. M. & Patel, P. C. (2011). "Predicting counterproductive work behavior from the interaction of personality traits". *Personality and Individual Differences*, Vol. 51, P. 466-471.
53. Semmer, N. K., Tschan, F., Meier, L. L., Facchin, S. & Jacobshagen, N. (2010). "Illegitimate Tasks and Counterproductive Work Behavior". *APPLIED PSYCHOLOGY: AN INTERNATIONAL REVIEW*, Vol. 59, No. 1, P. 70-96.
54. Bayo, O. A. (2012). "Thinking About Iraq: Revisiting Durkheimian Anomie on Religious Violence, Sectarianism and Geo-politics". *International J. Soc. Sci. & Education*, Vol. 2, No. 2, P. 59-72.