



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية
تخصص: إدارة اعمال
بعنوان:

دور المناخ الأخلاقي للعمل في التقليل من التمر الوظيفي
-دراسة حالة مؤسسة سونلغاز- غرداية-

من إعداد الطالبين :
- دنيا بن ثامر
- عائشة بن خليفة

تحت إشراف :
-أ.د. هواري معراج

تم مناقشة المذكرة من طرف اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوقرة إيمان	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة غرداية	رئيس
هواري معراج	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
زقيب خيرة	أستاذة محاضرة -ب-	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الدراسية

2023/2022



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية
تخصص: إدارة اعمال
بعنوان:

دور المناخ الأخلاقي للعمل في التقليل من التمر الوظيفي -دراسة حالة مؤسسة سونلغاز- غرداية-

من إعداد الطالبين :
- دنيا بن ثامر
- عائشة بن خليفة

تحت إشراف :
-أ.د. هواري معراج

تم مناقشة المذكرة من طرف اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوقرة إيمان	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة غرداية	رئيس
هواري معراج	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
زقيب خيرة	أستاذة محاضرة -ب-	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الدراسية

2023/2022

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع الى من أفضلهما عن نفسي

فلقد ربباني وتعبا من أجلي لأصل الى أعلى المراتب

الى أغلي الناس على قلبي اخوتي "حكيم ووليد ونجاة" الى خالتي وأولادها "مروة وطه وموسى وتسليم"

والى كل صديقاتي ومن ساعدني في انجاز هذا العمل ولو بدعاء

بن خليفة عائشة

الحمد لله والصلاة على الحبيب المصطفى واهله ومن وفي اما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح

بفضله تعالى مهداة

الى الوالدين الكريمين حفظهما الله وادامهما نورا لدربي

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من اخوتي "ثامر وبلال وعبد القادر وعبد الكريم

ومحمد" حفظهم الله وجزاهم كل خيرا

والى وزوجة اخي وملاكها الصغير بغداد لؤي

والى جميع صديقاتي وكل من قدم لي مساعدة سائلة المولى ان يجزي الجميع خيرا الجزاء

في الدنيا والاخرة

بن ثامر دنيا

شكر والتقدير

الحمد والشكر الله رب العالمين الذي وفقنا لإنهاء هذا الطريق بكل صبر
ومثابرة الى معلم البشرية ومنبع العلم نبيا محمد صلى الله عليه وسلم
الذي أخرجنا من الظلمات الى النور
عرفنا منا على كل ما قدموه من مساعدات اتقدم بالشكر لكل من:
الى جميع اساتذتنا الأفاضل

واخص بالشكر والتقدير الى الأستاذ الفاضل البروفيسور " معراج هوارى " الذي لم يبخل علينا
بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوننا لنا في اتمام هاته المذكرة كما لا يفوتني
ان اشكر جميع أساتذة قسم علوم التسيير وجميع موظفي هذا القسم.



الملخص

ملخص العربية

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مناخ الأخلاقي للعمل على التنمر الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية، ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة تم الإعتماد على منهج الوصفي التحليلي، ومن اجل الإجابة على إشكالية التي وضعناه لدراستنا قمنا بتصميم الإستبانة، حيث قمنا بإعداد الإستبانة وقمنا بتوزيعها على العاملين في مؤسسة سونلغاز فرع ولاية غرداية وتحصلنا على 70 إستبانة قابلة للتحليل، ومن أجل تم تحليل إجابات العاملين إستخدمنا برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتوصلنا من خلال الى أن كلما تقوم المؤسسة بتوفير مختلف عوامل نجاح العمل وأفضل الخدمات، ومرؤوسين يولون إهتمام ورعاية العمال كلما قل التنمر الوظيفي في المؤسسة؛ ووجدنا ان مناخ الأخلاقي للعمل في مؤسسة يعد عامل إيجابيا يساعد على التقليل من التنمر الوظيفي الموجود في مختلف المؤسسات، كما أوصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات اهمها: توفير الاحتياجات المطلوبة والموارد وهذا من اجل تطوير مناخ الأخلاقي للعمل ومساهمة في تنميته في القطاعات الاقتصادية، بإضافة الى العمل على خلق أجواء ود واخوة بين العمال والموظفين في المؤسسة الواحدة.

الكلمات المفتاحية: مناخ أخلاقي للعمل، تنمر وظيفي، قواعد وقوانين، تخويف جسدي

Abstract:

This study was aimed at identifying the ethical climate of work on career bullying of employees of the Sonlgas Foundation of the State of Ghardaia In order to achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was drawn upon. In order to answer the problem, we developed for our study, we designed the questioning We have prepared the questionnaire and distributed it to the employees of the Sonlgas branch of the State of Ghardaia and we have obtained 70 analytical questionnaires, In order to analyze workers' answers, we used the statistical analysis program spss, we have found that whenever the enterprise provides various factors of success of the work and the best services, subordinates who pay attention and care to the workers the less job bullying in the enterprise; We found that the ethical climate of working in an enterprise is a positive factor that helps to reduce the job bullying existing in various institutions. The study also recommended a series of recommendations, the most important of which are to provide the required needs and resources in order to develop the ethical climate of work and contribute to its development in the economic sectors, in addition to working to create a friendly and fraternal atmosphere among workers and employees in the same enterprise.

key words: moral climate of work, functional bullying, rules and laws, physical intimidation

قائمة المحتويات

I.....	الإهداء.....
II	شكر والتقدير.....
III	الملخص.....
V	فهرس المحتويات.....
VII.....	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال.....
أ-ث.....	المقدمة.....
1	الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي.....
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية حول مناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي.....
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول المناخ الأخلاقي للعمل.....
7	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول التنمر الوظيفي.....
10	المطلب الثالث: العلاقة بين مناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي.....
11	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
11	المطلب الأول: الدراسات العربية.....
13	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....
14	المطلب الثالث: التعليق حول الدراسات السابقة.....
71	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز فرع غرداية..
19	المبحث الأول: منهج الدراسة.....
19	المطلب الأول: تقديم مجتمع الدراسة.....
25	المطلب الثاني: متغيرات وعينة الدراسة.....
26	المطلب الثالث: أدوات الدراسة (الإستبيان).....
30	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.....
30	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....

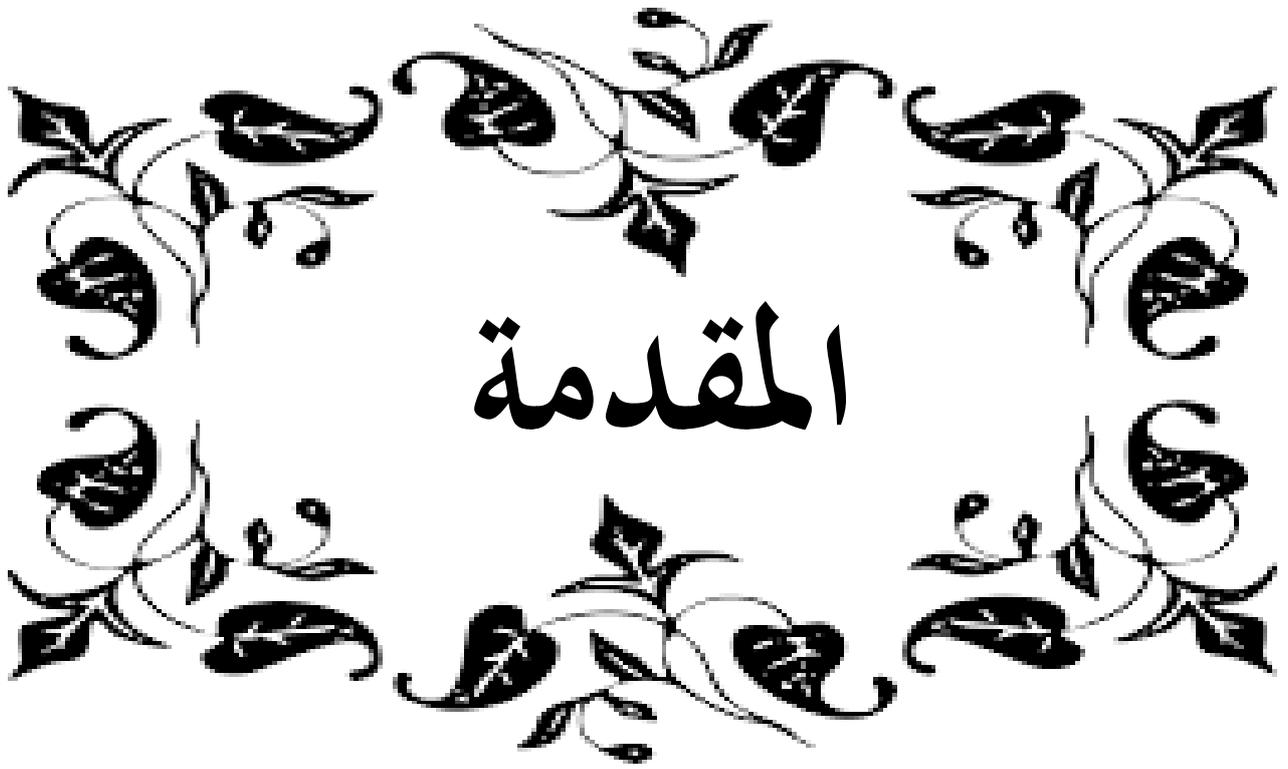
35	المطلب الثاني: دراسة النتائج بمجالات الدراسة وأهدافها
45	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات
53	الخاتمة
59	قائمة المراجع
60	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
1-I	يوضح نقاط التشابه والاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة	14
1-II	يوضح الاستثمارات الموزعة والمستردة	26
2-II	يوضح مقياس ليكارت الحماسي للإجابات وأوزانها	27
3-II	يوضح مقياس المقبولة	28
4-II	يوضح اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيان	29
5-II	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة	29
6-II	توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب	30
7-II	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سن المستجيب	31
8-II	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	32
9-II	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	33
10-II	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	34
11-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الرعاية	35
12-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور القواعد والقوانين	37
13-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الإستقلالية	38
14-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الكفاءة والفاعلية	39
15-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور المنفعة	40
16-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الإساءة للفرد	41
17-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الإساءة من خلال العمل	42
18-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور التخويف الجسدي	43
19-II	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور العزلة	44
20-II	اختبار الفرضية الرئيسية	45
21-II	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	46
22-II	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	47
23-II	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	48
24-II	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	49
25-II	اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	50

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
21	يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة سونلغاز لولاية غرداية	1-I
25	متغيرات الدراسة	1-II
31	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس المستجيب	2-II
32	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير سن المستجيب	3-II
33	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	4-II
34	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	5-II
35	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	6-II



ينبثق المناخ الأخلاقي للعمل من المناخ التنظيمي، حيث أصبح هذا الأخير يحظى بالعديد من الاهتمام من مختلف الباحثين وهذا بسبب مكانته الحساسة في مختلف المؤسسات فهو يعتبر أحد الركائز الأساسية المكونة للمحيط العمل الداخلي والخارجي، يؤثر مباشرة في سلوكيات الأشخاص الذين يشغلون حيز بيئة العمل الداخلي ويمثلون أيضا أحد العوامل المشكلة للمجتمع، لذلك نال إهتمام العديد من الباحثين وسعو الى الإطلاع على مختلف جوانبه من تعريفه الى أبعاده الى دراسة المتغيرات الأخرى التي تؤثر فيه وعليه فأهمية المناخ الأخلاقي للعمل في المؤسسات الاقتصادية تنبثق من كونه احد المتغيرات الأساسية الموجودة في ديناميكية الإدارة، فهذه الأخيرة تعتبر احد اهم المتغيرات التي لها تأثير على مدى إلتزام الوظيفي للعاملين، فالعمال والموظفون يتأثرون بمختلف القوانين والقواعد الأخلاقية التي تتبعها المؤسسة، وهذا ما أدى بالمؤسسات الى الإهتمام أكبر بالمناخ الأخلاقي للعمل ومختلف أبعاده، فهو الذي يحدد مكانة وسمعة المؤسسة في محيطها الداخلي والخارجي والمجتمع، فتوفر ابعاد المناخ الأخلاقي للعمل يعتبر من احد المحددات الهامة التي تقي المؤسسة من العديد من المشاكل العاملين التي تواجه المؤسسة، فمن المشاكل التي تواجهها مختلف المؤسسات نجد التنمر في مكان العمل الذي يعد من احد أنواع التنمر، وهو الذي إما ان يكون بين العمال او يكون بين العاملين ومرؤوسيههم، والذي يؤثر بالسلب على كفاءة أداء هؤلاء العمال ومدى مقدرتهم على تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل إدارة المؤسسة .

إشكالية الدراسة:

يتمثل التنمر في مكان العمل من أكثر المشاكل التي تواجه العاملين فهو سلوك سلبي يؤثر على العاملين ويقلل من كفاءتهم وأدائهم في العمل، يطلق على المحيط الذي يحيط بالعاملين اسم مناخ الأخلاقي للعمل حيث يحظى بأهمية كبير فهو يؤثر على العمال سواء بالسلب والإيجاب ، هذا على حسب حالة نوع السلوكيات الموجودة فيه إما سلوك إيجابي او سلوك سلبي ، فهذه الأخيرة تؤثر سلبا على أداء العاملين ونفسياتهم وخصوص إذا كانت هذه السلوكيات ما يطلق عليه بالتنمر الوظيفي، فالأخلاق والسلوكيات المنتشر في هذا المحيط تنعكس مباشرة على نسبة التنمر الوظيفي الموجود في هذه المؤسسة وبناءا على ما تقدم ذكره يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

إلى أي مدى يؤثر المناخ الاخلاقي للعمل في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية؟

الأسئلة الفرعية:

وللإلمام أكثر بجوانب الموضوع نطرح الأسئلة الجزئية التالية:

1- فيما تكمن العلاقة بين التنمر الوظيفي والمناخ الأخلاقي للعمل؟

2- هل تؤثر الرعاية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية؟

- 3- هل تؤثر القواعد والقوانين في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية؟
- 4- هل تؤثر الإستقلالية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية؟
- 5- هل تؤثر الكفاءة والفاعلية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية؟
- 6- هل تؤثر المنفعة في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية؟

فرضيات الدراسة

بناء على الإشكالية المطروحة نضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يؤثر المناخ الاخلاقي للعمل في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية.

الفرضيات الفرعية:

- 1- توجد علاقة طردية بين المناخ الاخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي حيث كلما كان مناخ العمل يسوده جو من الأخلاق والاحترام كلما قلت نسبة التنمر الوظيفي في محيط المؤسسة.
- 2- تؤثر الرعاية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.
- 3- تؤثر القواعد والقوانين في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.
- 4- تؤثر الإستقلالية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.
- 5- تؤثر الكفاءة والفاعلية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.
- 6- تؤثر المنفعة في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

أهداف الدراسة

تتمثل اهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على ابعاد مناخ الأخلاقي للعمل والكشف على اشكال التنمر في مكان العمل؛
- إبراز الأثر الذي يحدثه مناخ الأخلاقي للعمل الجيدة على التحكم في العمال وفي التنمر الوظيفي؛
- اطلاع على مستوى التنمر الوظيفي الموجود في المؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مناخ العمل الذي يسود عمال مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوع العصر، فالتنمر الوظيفي يعتبر من أكثر مشاكل التي يتعرض لها الموظفون والعمل في مكان عملهم، حيث كثرت الحوادث وإصابات الموظفين بمختلف الأمراض النفسية بسبب ما يتعرضون له في مكان عملهم من تنمر من زملائهم ومرؤوسيههم.

مبررات اختيار الموضوع

من بين الأسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع أسباب ذاتية موضوعية تتمثل في:

الأسباب الذاتية:

- تعلق هذا الموضوع بتخصص دراستنا؛
- اثار رغبتني في الاطلاع ومحاولة حل مشكلة دراسته.

الأسباب الموضوعية:

- التعرف على ما يمكن ان يحققه المناخ العمل الذي تسوده الاخلاق الجيدة على التنمر الوظيفي؛
- الإطلاع على الإستراتيجيات التي تحد من التنمر في مكان العمل.

حدود الدراسة

- الزمنية: من 5 فيفري 2023 الى 20 فيفري 2023.
- المكانية: عمال وموظفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

يساعد المنهج في دراسة موضوعنا وحل مشكلته والتأكد من صحة الفرضيات التي تم طرحها حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي، ففي الجانب النظري قمنا بالاعتماد على مصادر والمراجع والمذكرات من اجل اعداده، اما الجانب التطبيقي فأتتجنا منهج دراسة حالة بالإعتماد على أداة الاستبيان حيث قمنا بإعداد استبانة وقمنا بتوزيعها على عينية الدراسة والمتمثلة في موظفي مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية وقمنا بعدها بتحليل الإجابات بواسطة برنامج spss24.

هيكل الدراسة

تم تقسيم بحثنا الى فصلين وهما كالتالي:

الفصل الأول، بعنوان الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي، وقسمنا هذا الفصل الى مبحثين، المبحث الأول: الادبيات النظرية حول مناخ العمل الأخلاقي والتنمر وظيفي، وقمنا بتطرق فيه الى ثلاث مطالب معنونا بالترتيب المناخ الأخلاقي للعمل، التنمر الوظيفي، العلاقة بين مناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي، اما المبحث الثاني فخصصناه الى الدراسات السابقة العربية والأجنبية وأيضا قمنا فيه بالمقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا.

الفصل الثاني الدراسات التطبيقية، بدوره قسم الى مبحثين، فالمبحث الأول خصص أدوات وطريقة الدراسة، من مجتمع وعينة الدراسة ومنهج الدراسة ومتغيرات الدراسة، اما المبحث الثاني فكان لتحليل ومناقشة النتائج، وعرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.



الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ

العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتتمر الوظيفي

تعتبر بيئة المحيطة بالعمل من أكثر البيئات حساسية والتي لها اثار عديدة على العمال والموظفين، حيث يجب على إدارة المؤسسة الاهتمام بها كثير ووضع قوانين وشروط تحكم وتضبط اخلاقيات العمل سلوكيات العامل، وهذا لما لها من أثار على كفاءة وانتاجية ومردودية العاملين فيه، قد تكون هذه السلوكيات التي يوجها العاملين ايجابية ويمكن ان تكون سلبية ومن امثلة السلوكيات السلبية نجد التتمر، سواء كان متمثل في الصراخ والإيذاء الجسدي واللفظي، أو التحيز ويسمى هذا السلوك بالتتمر في مكان العمل أي تنمر الوظيفي

ومن اجل ذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل الى مبحثين وهما كالتالي:

المبحث الأول: الادبيات النظرية حول مناخ الأخلاقي للعمل والتتمر الوظيفي

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

المبحث الأول: الادبيات النظرية حول مناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

خصصنا هذا المبحث من اجل التعمق في تعريفاتهم الرئيسية وأساسيات كل من المناخ الأخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي لذلك قمنا بتقسيمه الى ثلاث مطالب، سوف نتطرق الى مفاهيم أساسية حول المناخ الأخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي، وإستنتاج العلاقة بين المناخ الأخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول المناخ الأخلاقي للعمل

يعتبر المناخ الأخلاقي أحد الابعاد الأساسية للمناخ التنظيمي، فهو يعد من أكثر العوامل المؤثر على طبيعة العلاقة التي تكون بين العمال والمؤسسة التي يعملون فيها، وأيضاً بين العاملين فيما بينهم.

أولاً: تعريف المناخ الأخلاقي للعمل

تعريف الأول: هو مجموعة من الأنظمة والقوانين التي تعكس الإجراءات التنظيمية والسياسات والممارسات داخل المنظمة في سياق أخلاقي، ويعتبر هو فرع من المناخ التنظيمي الموجود داخل المنظمة.¹

التعريف الثاني: هو تصورات للسلوك الصحيح وتتمثل بمجموعة من القيم ومعايير تترجم إلى اجراءات يتم من خلالها صنع القرارات لمعالجة القضايا الأخلاقية²

التعريف الثالث: هو التصورات المشتركة لكيف ينبغي التعامل مع القضايا الأخلاقية بها وكيفية ادراكات العاملين للمعايير الأخلاقية المتعلقة بالقيم والقواعد وإجراءات وممارسات المنظمة.³

ومن خلال التعاريف السابقة نستطيع ان نعرف المناخ الأخلاقي للعمل من انه فرع من فروع مناخ العمل التنظيمي وهو عبارة عن مجموعة من المبادئ والقوانين التوجيهية الموجودة في محيط العمل التي تحكه وتضبطه وتنظمه.

¹kelly Martin , Cullen , **Continuities and extensions of ethical climate theory: a meta-analysis review**,Journal Business Ethics,Vol69,ISSU2, Netherlands,2006 ,P180.

² صبا نوري، وآخرون، التأثير الوسيط للمناخ الاخلاقي في العلاقة بين القيادة الابوية والالتزام التنظيمي في وزارتي التربية والتعليم العالي في العراق، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد7، العدد1،العراق،2021،ص630.

³ David J.Fritzsche ،**Ethical climates and the ethical dimension of decision making** ،Journal of Business Ethics,Vol24 ,ISUU2 ، Netherlands،2000،P125

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتتمر الوظيفي

ثانيا: خصائص مناخ العمل الأخلاقي

تبدو هناك مجموعة من الخصائص التي لا بد من توافرها في مناخ العمل منها¹:

- 1- **المصدقية:** عندما يتمتع محيط العمل بمناخ يسوده الأمانة والصدق في الإجراءات العامة والخاصة به وأيضا السياسات والتعليمات المطروح من طرف المؤسسة، فموظفو هذه المؤسسة سوف يتمتعون بالأخلاق القوية ويتعدون عن الكذب أو الغش، ويصبحون على نسبة كبيرة من الذكاء وقادرين على تحملون مسؤولية أخطائهم وفشلهم ويحافظون على خطوط الاتصال مفتوحة مع جميع المعنيين ويتفهم الموظفون رؤسائهم وعملائهم، والمناخ ذو الأخلاق الجيدة يساعد الموظفون على رفع الروح المعنوية؛
- 2- **تنوع القيم:** تختلف القيم والتقاليد والعادات والتقاليد في مناخ العمل بحيث يفهم الأشخاص بعضهم البعض، فعلى المنظمة أن تسعى لجعل توفر قدر عالي من التعاون بين الموظفين وعليها، أن تقدّر مساهمات الجميع بغض النظر عن القدرة أو العمر أو الجنس أو العرق فهي تتيح المزيد، من الإبداع وحل المشكلات بشكل أفضل وإحترام رأي الآخرين، ويساهم التنوع في مكان العمل في تفاعلات العملاء الناجحة وجعل معنويات الموظفين أعلى؛
- 3- **احترام الآخرين:** لا بد أن يتمتع مناخ العمل بجو يسوده الاحترام، بين الموظفين وإحترام القوانين والسياسات الخاصة بالمنظمة، وإحترام العملاء أو الأشخاص الذين تتم مقابلتهم لكسب الثقة والتعاون بين أفراد المنظمة الداخليين والخارجيين مما يساهم ذلك في وجود جو من الألفة بينهم؛
- 4- **التعاون:** لا بد من توفر مناخ يسوده روح التعاون بين الموظفين، حيث أن التعاون المتزايد يؤدي إلى زيادة الثقة في ترسيخ الحلول الخاصة بالأفراد والمنظمة، وفي دفع الجميع للعمل كفريق واحد ويكون لديهم اهداف مشتركة وغرض واحد.

ثالثا: مكونات المناخ الأخلاقي للعمل

تتمثل اهم مكونات المناخ الأخلاقي للعمل فيما يلي:²

- الأفراد وتتضمن تحديد ما هو الأفضل للأفراد؛

¹ أمل راضي دخيل الخزاعلة، مستوى المناخ الأخلاقي السائد في المدارس الثانوية في محافظة عمان وعلاقته بدرجة تمكين المعلمين من وجهه نظرهم، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص علم نفس تربوي، جامعة الشرق الأوسط، الاردن، 2014، ص89.

² ماجد عبد الأمير محسن، تحليل العلاقة بين المناخ الأخلاقي ورضا العاملين، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، صادر عن كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد 1، العدد 17، الكويت، 2015، ص4.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتتمر الوظيفي

- البعد القانوني من خلال عدم انتهاك القوانين والمعايير المهنية؛
- القواعد أي الالتزام بالقواعد والإجراءات والسياسات الخاصة عليها؛
- الأداء والجوانب المالية أي بذل الجهود لغر تحسين الأهداف والنتائج المترتبة عليها؛
- استقلالية الأفراد أي استرشاد الأفراد بأخلاقياتهم الشخصية ليقدروا لأنفسهم ما هو الصبح وما هو الخطأ.

رابعاً: أهمية المناخ الأخلاقي للعمل

تتمثل أهمية المناخ الأخلاقي للعمل فيما يلي:¹

- يساعد في تجديد القضايا التي تعتبر ذات محتوى أخلاقي؛
- يقوم بتحديد المعيار الذي يستعمل لمعرفة ووزن وحل القضايا؛
- جعل السلوك الأخلاقي أمراً طبيعياً، عند مواجهة أي موقف يتطلب هذا السلوك؛
- يحقق المصداقية بين المنظمة والمجتمع؛
- يساهم في تحسين عملية صنع القرار؛
- تشجيع والتمسك بعملية مقاييس الجودة لمخرجات المنظمة؛
- يتم تحديد رفض أو قبول من خلال تقييم الأخلاق للسلوك والأفعال؛
- تتفاضل بواسطته الامم؛
- من محددات السلوك الأخلاق.

خامساً: مبادئ مناخ العمل الأخلاقي

حدد عدده مبادئ مناخ العمل الأخلاقي هي:²

- الحيادية بمعنى عمل الأفراد على تقديم الخدمات والنصيحة بغض النظر عن معتقداتهم السياسية المختلفة بين الأفراد، والتوسط وعدم الانحياز لأفراد معينين لأي سبب كان؛

¹ أحلام إبراهيم، بريشان معروف، أبعاد المناخ الأخلاقي ودورها في تبني نمط القيادي الاقناعي، مجلة قه لاي زانست العلمية، المجلد5، العدد1 العراق، 2022، ص669.

² رباب السيد، العلاقة بين محددات المناخ الأخلاقي لمنظمة والأنماط السلوكية للعاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة الغربية، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد، المجلد19، العدد3، 2018، ص242-243.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتتمر الوظيفي

- احترام القانون بمعنى خضوع الأفراد للقواعد القانونية للعمل وفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة من قبل المسئول عن العمل، والالتزام بالقوانين والعمل بها، وتعمل على ضمان حقوق الأفراد وتحقيق أهدافهم؛
- النزاهة بمعنى أن يتحلى الأفراد بقيم عالية وأن يخدموا أفراد العمل ونيل ثقتهم، والعمل مع الأفراد بكل صدق وأمانة واستقامة في العمل، والبعد عن السوء والرشوة وترك الشبهات والمعصية.

سادساً: أبعاد المناخ الأخلاقي للعمل

تتمثل أهم أبعاد المناخ الأخلاقي للعمل في:¹

- 1- **الرعاية:** هنا نجد سلوك العاملين استناداً إلى معيار الخير والعطاء الأخلاقي القائم على الاهتمام والرعاية بالآخرين سواء داخل المنظمة أم خارجها.
- 2- **القوانين:** يعتبر هذا البعد المتضمن لاتخاذ الأفراد قراراتهم الأخلاقية من خلال الامتثال لقيم الحق والباطل المشتركة المقبولة على أنها عالمية.
- 3- **القواعد:** تعتبر مثل القانون الذي يسري على كل العاملين في المنظمة، وهي التي تحدد فعلاً ما يجب أن يفعلوه داخل منظماتهم من واجبات والابتعاد عن المحظورات.
- 4- **الاستقلالية:** في هذا البعد يجب على الأفراد يجب أن يتصرفوا بناءً على قناعات أخلاقية عميقة، عندما يتخذون قرارات أخلاقية، يعتقد هؤلاء الأفراد أيضاً أن القرارات التي تتخذ في منظمة ما يجب أن تؤكد على المعتقدات الأخلاقية الشخصية مع الحد الأدنى من الاهتمام بالقوى الخارجية والتأثير الخارجي على صنع القرار.
- 5- **الكفاءة والفاعلية:** دائماً يسعى الأفراد لأداء أعمالهم بكفاءة وفعالية، ويبدلون أقصى جهود لتعزيز مصالح المنظمة باعتبارهم جزء لا يتجزأ من المنظمة وتقوم المنظمة بمشاركتهم في إتخاذ القرارات لزيادة فعاليتهم وتوفير المناخ المناسب.
- 6- **المنفعة:** يتم في هذا البعد تطبيق القرارات التي يتحقق أكبر قدر ممكن من المصلحة العامة التي تعود لصالح العاملين والمؤسسة التي يعملون فيها.

سابعاً: عوامل تحسين مناخ العمل الأخلاقي

هنالك مجموعة من العوامل التي تساعد على تهيئة مناخ عمل أخلاقي للمنظمة يمكن تحديدها بعاملين أساسيين²:

¹ ناظم جواد، ولاء جلال، تأثير مناخ العمل الأخلاقي في التتمر الوظيفي، مجلة الدنانير، المجلد 1، العدد 23، العراق، 2021، ص 812-813.

² إسراء صائب، الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين مناخ العمل الأخلاقي والأداء الإستباقي لخدمة العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2019، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

1- دور القيادة: يعد دور القيادة مهما في صنع المعايير الاخلاقية التي توجه سلوك الأفراد العاملين وتؤثر في اتخاذهم للقرارات وعندما يتفاعل سلوك الأفراد مع القواعد والإجراءات والعملية الوظيفية بشكل عام يصبح هذا السلوك جزء من الثقافة الوظيفية التي تؤثر تأثيرا كبيرا في العمل.

2- التنشئة الاجتماعية: التي يقصد بها تلك العملية التي يتعلم من خلالها الموظف ويتكيف مع القيم والأعراف الموجودة في المنظمة، إذ يتعين على العاملين الجدد والقدامى أن يدركوها ويمارسوها وعلى المنظمة أن تقوم بوضع برامج وخطط تسمح من خلالها للعاملين بإبداء آرائهم بكل شفافية ومصداقية ودون أي تأثيرات خارجية.

المطلب الثاني: أساسية التنمر الوظيفي

ظهر العديد من أشكال التنمر في العامل ومن بين هذه الاشكال نجد التنمر في مكان العمل والذي أطلق عليه اسم التنمر الوظيفي الذي أصبح من أكبر مشاكل التي تواجهها المؤسسات.

أولا: تعريف التنمر الوظيفي

- 1- يعرف التنمر الوظيفي على انه تصرفات وسلوكيات تستعمل للتخويف والإساءة العاطفية والنفسية وسوء المعاملة بشكل مستمر ومتكرر، ولها آثار عديدة مثل القلق والاكتئاب والتغيب وعدم الالتزام، وكذلك على المدى البعيد على أدائهم وفاعلية الإنجاز للعمل المطلوب.¹
 - 2- يعتبر هو سلوك مسيء يقوم المتنمر الموظف كتهديد زملاء العمل أو يهينهم أو يخيفهم.²
 - 3- هو نشاط إداري واعي، متعمد بقصد به إيذاء او التسبب بالخوف والرعب خلال التهديد بالإعتداء.³
- ومن خلال ما سبق نعرف التنمر على انه سلوك سلبي يمارس على العمال والموظفين، بمختلف مناصبهم له طرق وسلوكيات محددة يمارسها المتنمر على الضحية وتنعكس هذه السلوكيات السلبية على القدرة الإبداعية للضحية المتنمر عليه.

¹ Ariza-Montes, Arjona-Fuentes , **Incidence of workplace bullying among hospitality employees**, International Journal of Contemporary Hospitality Management, ,vol29,ISSU4,spain ,2017,p1121.

² محمد قيس القنبري، دور المرجعيين الداخليين في حماية الموظف من التنمر في موقع العمل، منصة المراجعة الداخلية، متوفرة على الموقع التالي:

<https://www.researchgate.net>، يوم 2022/11/15، على الساعة 15:07.

³ عمار فتحي، موسى إسماعيل، دور القيادة الروحية في خفض السلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين، مجلة البحوث المالية والتجارية، صادر عن جامعة بورسعيد، المجلد 18، العدد 1، الإسكندرية، 2017، ص 133.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

ثانيا: ابعاد التنمر الوظيفي

توجد العديد من أبعاد التنمر أهمها يتمثل فيما يلي:¹

1. **الإساءة من خلال العمل:** ويتمثل في سلوكيات التي تمارس أثناء العمل مثل إعطاء المهام بمواعيد نهائية غير معقولة، وتعرض الافراد العاملين إلى عبء عمل غير معقول، او منع الافراد من التدريب والتطوير.
2. **الإساءة للفرد:** يعد من اشكال الإجهاد الذي يحدث آثار سلبية على صحة الافراد العاملين، مما قد يؤدي الى أعراض نفسية جسدية وتغييرات في المزاج والشخصية، واضطرابات نفسية مثل، اضطراب القلق والاكتئاب واضطراب ما بعد الصدمة، وتتمثل سلوكيات التنمر، المتعلقة بالشخص بالإذلال العام، والتجاهل والإهانة ونشر الشائعات أو التطفل على الخصوصية والصراخ وما إلى ذلك.
3. **التخويف الجسدي:** ويقصد بهذا البعد هو السلوكيات السلبية التي تمارس في العمل مثل: الصراخ والسلوك التخويفي، والتهديدات بالعنف.
4. **العزلة:** يعد هذا البعد نوع من أنواع التنمر الخفي يمكن أن يشمل العزلة المقصودة من التجمعات الاجتماعية.

ثالثا: أشكال سلوكيات التنمر الوظيفي

حدد التنمر بعدة أنواع منها:²

- 1- **التنمر اللفظي:** ويعني به استخدام الكلمات القاسية، او البذيئة لإيذاء أو إذلال المتنمر عليه، قد تشمل إطلاق الإساءة القدرة، الشتائم الإغاظية.
- 2- **التنمر الجسدي:** وهو استعمال الضرب، والعنف الجسدي، الدفع، الركل وإلحاق الضرر بالممتلكات الشخصية للموظف الضحية.
- 3- **التنمر بالعلاقات:** هذا النوع فهو يؤدي بأضرار بالعلاقات وبسمعة الموظف المتنمر عليه، من خلال نشر القيل والقال، الافتراءات العنصرية، إطلاق التسميات المشينة، والاستبعاد من فئات المجتمع.

رابعا: أسباب التنمر الوظيفي

الكثير من الباحثين حاولوا التعرف على الأسباب التي يمكن أن يكون لها ارتباط بظاهرة التنمر في مكان العمل، فالعوامل المسببة للتنمر في العمل المؤسسي إلى أربع فئات: التغيير في طبيعة العمل، والكيفية التي ينظم بها العمل، والثقافة

¹ ناظم جواد، ولاء جلال، مرجع سبق ذكره، ص ص813-814.

² سالم حميد عبيد، التنمر في مكان العمل لدى المرشدين التربويين، مجلة البحوث المحكمة، صادر عن جامعة لعراقية، المجلد8، العدد2،العراق،2018،ص ص171-172.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

المؤسسية، والقيادة، ويمكن أن ينشأ من مجموع هذه العوامل معا أو من أسباب أخرى باختلاف الظروف داخل المؤسسة، وقد اتفق أكثر من باحث على أن السمات الشخصية للمتتمرين ربما تكون من أهم أسباب التنمر، حيث أن المتتمرين في مكان العمل غالبا في الأصل هم ضحايا للتنمر في السابق فهم يمارسون سلوك التنمر من أجل المبادرة بالهجوم لحماية ذواتهم، بإضافة إلى بعض السمات الأخرى مثل: مهارة التكيف المنخفضة، والحقد، والكذب، والخداع، والضمير الغائب، وهوس السيطرة على الآخرين، وخاصة اذا كانوا في موقع قوة، بالإضافة الى ضغوط العمل يمكن أن تشجع على التنمر، بالإضافة إلى ما سبق فإن انعدام الشعور بالأمن الوظيفي، والصراع في العمل، وإجراءات العمل المعقدة، وانخفاض الاستقلالية في العمل، وإجراءات والترقية والحرية الأكاديمية، والقيم، والثقافة الأكاديمية، كلها عوامل يمكن أن تكون مصادر جاذبة لخلق بيئة عمل عدائية تشجع على التنمر بين الموظفين فيها.¹

خامسا: آثار التنمر الوظيفي

من آثار التنمر الوظيفي في بيئة العمل هو شعور العاملون ضحية التنمر بالتدهور النفسي والرغبة في الابتعاد السريع عن المؤثر الخارجي المستمر (المتنمر) وإيذاء مشاعره وتهديد احتياجاته خارج العمل والتزاماته العائلية التي يوجهها، وتهميش دوره الوظيفي وتقليص صلاحياته رغبة إلى جانب الشعور بالعنف البدني وهو صورة أخرى للتنمر والتعدي على الآخر، والتعرض لأساليب من القهر كلها تهدف إلى الإحباط.²

سادسا: استراتيجيات مواجهة التنمر الوظيفي

يوجد ثلاث طرق استراتيجية متميزة يمكن للمنظمة والعاملين التعامل بها او استخدامها تجاه التنمر الوظيفي وهي:³

1. **التدخلات الأولية:** تتمثل هذه الاستراتيجيات في الحرص على منع حدوث التنمر في العمل، لتكون هذه التدخلات بمثابة تهيئة الأرضية المناسبة او المناخ الملائم داخل المنظمة الذي يدعم السلوكيات الإيجابية وتغيير طرق تفاعل الافراد مع الوظيفة وتطوير مهارات الذكاء العاطفي للعاملين وزيادة مشاركة العاملين لتحقيق الرضا والالتزام الوظيفي والثقة بالإدارة.

¹ صيته بنت منديل المنديل، وآخرون، السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل، مجلة لعربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلد2، العدد9، السعودية، 2018، ص76.

² حمدي جمعة عبد العزيز، دور القيادة الأخلاقية في تقليل سلوكيات التنمر الوظيفي لدى العاملين، مجلة البحوث المالية والتجارية، صادر عن جامعة بورسعيد، المجلد21، العدد4، مصر، 2020، ص338.

³ ناظم جواد، ولاء جلال، تأثير القوانين في سلوكيات التنمر الوظيفي، مجلة الدنانير، المجلد1، العدد23، العراق، 2010، ص1001.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

2. التدخلات الثانوية: هنا يجب ان يتم تقديم للعاملين المهارات اللازمة للتعامل مع التنمر والسلوكيات السلبية التي قد يواجهونها في العمل ومنها التنمر الوظيفي وتطوير الثقافة التنظيمية وتطوير أساليب تدريب للعاملين والمديرين للتعامل مع التنمر، ووضع سياسات وإجراءات رادعة.

3. التدخلات ما بعد الثانوية: في هذه الإستراتيجية يكون التنمر قد وقع فعلا، حيث تهدف التدخلات في هذه الحالة على الحد من العواقب السلبية للتنمر سواء على الصعيد الجسدي او النفسي للضحايا، كما وتجرب الاستجابة السريعة للمنظمة على البلاغات او الشكاوى التي تخص حوادث التنمر وان تتعامل معها وفقا للسياسات والاليات المتبعة في مثل هذه الحالات.

المطلب الثالث: العلاقة بين مناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

ان العلاقة التي تربط بين مناخ العمل الأخلاقي الذي يعبر عن درجة ومستوى الاخلاق التي توجد في العمل أي اخلاق التي يتسم ويحملها العمال والموظفون وحتى الإدارة والمرؤوسين في مجتمع او المحيط الداخلي لعملهم في المؤسسة ، بينما التنمر الوظيفي فهو سلوك سلبي يمارسه العمال والموظفون على بعضهم أو حتى تمارسه الإدارة ومرؤوسين على الموظفين، حيث نجد انه كلما كان مناخ العمل يسوده جو من الاخلاق وسلوكيات الإيجابية أدى ذلك إلى اختفاء السلوكيات العدوانية والسلبية المنحرفة وغير مرغوب فيه سواء كان ذلك بين العاملين فيما بينهم او حتى بين العاملين ومرؤوسيههم، وكلما كان مناخ العمل لا أخلاقيا ظهرت هذه السلوكيات.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع البحث من خلال دراسة المتغيرات ذات العلاقة بالموضوع الحالي، بحيث اختلفت وتباينت الدراسات في معالجة مواضيعها بغية توصل إلى النتائج المرجوة. ومنه فتعتبر هذه الدراسة كمحاولة تكملة أو تطرق إلى بعض الجوانب التي لم يتم توصل إليها من خلال الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات العربية

1- دراسة رجاء احمد ذيب صالح، المناخ الأخلاقي السائد في الجامعات الأردنية الخاصة وعلاقته بالحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماجستير، تخصص الإدارة والقيادة التربية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017.

هدفت هذه الدراسة الى الإطلاع على درجة المناخ الاخلاقي السائد في الجامعات الأردنية وعلاقة التي تربطها بدرجة الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس، ومن اجل ذلك تم طرح الإشكالية التي مفادها التعرف على درجة المناخ الأخلاقي السائد في الجامعات الأردنية الخاصة وعلاقته بالحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم، ومن اجل الإجابة على مشكلة الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي واداة الاستبيان، ومن خلالها تم التوصل الى النتائج التالية:

- ارتفاع درجة مناخ الأخلاقي الموجة والسائدة في جامعة الأردنية وهذا من وجهة نظر هيئة التدريس؛
- ارتفاع درجة الحرية الأكاديمية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وتم التوصل لهذا بناء على وجهة نظرهم؛

وقدم الباحث مجموعة من توصيات أهمها:

- الحرص على الحفاظ على درجة العالية التي تمتلكها درجة المناخ الأخلاقي السائد في الجامعات الأردنية هي ودرجة الحرية الاكاديمية التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس؛
- القيام بدراسات تربط بين متغير المناخ الأخلاقي السائد مع متغيرات أخرى، وبين متغير الحرية الأكاديمية ومتغيرات أخرى.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

2- دراسة أحمد سلامة العنزي، أنوار فاهد الهرشاني، أبعاد المناخ الأخلاقي السائدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 44، العدد 4، الأردن، 2017.

قد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ابعاد المناخ الأخلاقي السائد والمنتشر في الجامعة الكويتية وهذا من طرف وجهة نظر هيئة التدريس الموجدة فيها، وطرح إشكالية مدى وجود وتحقيق ابعاد المناخ الأخلاقي السائد في كليات جامعة الكويتية، حيث استعمل أداة الاستبيان لدراسة هذه المشكلة وتوصل الى أهم النتائج التالية:

- تمتلك هذه كلية على درجة متوسطة من ابعاد المناخ الأخلاقي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للدرجة الكلية للمناخ الأخلاقي تعزى لتغيرات الجنس، والرتبة العلمية وتخصص الكلية؛
- يوجد فروقات في بعدين وهوما الاستقلالية والكفاءة وكانت هذه النتيجة لصالح الكليات الأدبية النظرية. وتمثلت توصيته في:

- تحسين نظام بيئة الجامعة من اجل تحقيق تنمية ثقافة وأخلاقية داخل الجامعة؛
- الاهتمام والحرص على استطلاع المناخ الأخلاقي في الجامعة بشكل مستمر ودوري، وذلك كشف عن أسباب التي قد تتسبب في انخفاض مستوى المناخ الأخلاق، والبحث عن حلول مناسب لها.

3- دراسة نجلاء يسرى، إلهام عبد الرؤوف، التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة، المجلة المصرية للإقتصاد المنزلي، ملجد 36، العدد 1، مصر، 2020.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستوى التنمر الوظيفي التي تتعرض له ربة الأسرة العاملة والى مستوى الكفاءة الإنتاجية التي تنجزها ربة الاسرة، وتم طرح إشكالية التالية: ماهية العلاقة التي بين التنمر الوظيفي في بيئة العمل وكفاءة الإنتاجية لربة الاسرة العاملة، وإستعمل الباحثين المنهج الوصفي واستعانة بأداة الاستبيان لدارسة ميدنا لموضعهم، واسفرت هذه الدراسة الى نتائج تالية:

- وجود ارتباط سالب احصائيا بين التنمر الوظيفي للربات الاسر العاملة والكفاءة الإنتاجية لهم؛
 - لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة وهذا تبع لبعد الإقامة.
- وأوصت الباحثين بالزامية ان تقوم ربات الاسر بالعمل على رفع الوعي حول كيفية مواجهة ظاهرة التنمر وكيفية التصدي لها وجعلها لا تأثر على كفاءتهم الإنتاجية.

1- Helen Cowie ,Measuring workplace bullying, January February ,vol7, Issu1, USA,2002.

هدفت هذه الدراسة الى التعريف ودراسة قضايا التنمر في مكان العمل، والعمل في التأثير على إدراك وقياس سلوك التنمر، وقد تبلورة إشكالية هذه الدراسة حول حوادث التنمر التي تحدث في مكان العمل واثارها التي تعكس على أداء الموظف، وماهي الأساليب التي تساعد في التقليل من التنمر في مكان العمل، وتم استخدام منهج وصفي باستعمال أداة الاستبيان ودراسة حالة، وتوصلت الى النتائج التالية:

- لعلماء الاجتماع دورًا رئيسيًا في معالجة ظاهرة التنمر في مكان العمل من خلال تطوير وتطبيق مجموعة من طرق البحث للتعرف على طبيعتها ومدى حدوثها في مجموعة من السياقات؛
- الاعتراف بالتنمر في مكان العمل مشكلة كبيرة خطيرة ومتزايد في المجتمع.

وأوصى الباحث بضرورة توفير أساليب عديدة متنوعة تقدم بواسطة طرق تفيد للباحثين والممارسين المتلهفين لتقييم ومعالجة مشكلة التنمر في مؤسساتهم في المضي قدما.

2- Kevin.j.Eschleman, Perceived intent of supervisor as a moderator of the relationships between abusive supervision and counterproductive work behaviours, Work & Stress ,VOL28,issu4,USA,2014

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار الآثار نتيجة التنمر التي يمارسها المشرفين بمختلف أنواع واصناف التنمر والتي تظهر في انطباع وتصرفات العاملين في المنظمة، وتمحور الإشكالية حول هدف المشرفين من التنمر وماهي الآثار المترتبة عنه من طرف الضحية المتنمر عليه والمرؤوسين، واستعانة أداة استبيان لحل مشكلة الدراسة وتوصل الى ان العلاقات العمل الداخلية تحد من سلوكيات المسيئة من قبل المشرفين.

بينما أوصى الباحث من خلال دراسته على ضرورة ان تقوم المؤسسات بإختيار مشرف كفي، ويتمتع بأخلاق العمل، وتكثف لهم دورات تدريبية لزيادة خبرتهم في التعامل مع العمال، ويجب ان تضع المؤسسات قوانين صارمة للحد من السلوكيات السلبية في مؤسساتهم.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتثمر الوظيفي

3- Patricia Yin Yin Lau, Ethical work climate, employee commitment and proactive customer service performance: Test of the mediating effects of organizational politics, Journal of Retailing and Consumer Services, Vol 35, USA, 2017.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة التأثيرات الوسيطة للسياسة التنظيمية على العلاقات بين مناخ العمل الأخلاقي والالتزام العاطفي وأداء خدمة العملاء الاستباقي، ومن أجل إجابة على إشكالية دراسته استعمل أداة الاستبيان باستخدام 200 استبانة موزعة على 6 مراكز تسوق، وتمثل أهم نتائج الدراسة في:

- أن مناخ العمل الأخلاقي المتصور له تأثير مباشر على تصورات الموظفين للسياسة التنظيمية والالتزام العاطفي وأداء خدمة العملاء الاستباقي؛
 - ساهمت السياسات التنظيمية في تحسين العلاقة بين المناخ الأخلاقي والالتزام العاطفي، أما بالنسبة لسلوك خدمات العملاء فلم تستطع المساهمة في تحقيق العلاقة بينها وبين مناخ العمل الأخلاقي.
- وفي الأخير أوصى الباحث بحار التجزئة بتطوير مناخ أخلاقي وهذا من اجل تعزيز ميزتهم التنافسية.

المطلب الثالث: مایز الدراسة الحالية على الدراسة السابقة

من اجل ابراز أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة قمنا بإنجاز الجدول التالي:

الجدول رقم I-1: يوضح نقاط التشابه والإختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة

الدراسة	نقاط التشابه	نقاط الإختلاف
الأولى عربية	تشابه مع دراستنا في ان متغيرها المستقل هو المناخ الأخلاقي للعمل، وأیضا استعملنا نفس المنهج الوصفي وأداة الدراسة وهي استبيان	تختلف عن دراستنا في الحدود الزمنية والمكانية بالإضافة الى المتغير التابع حيث كان في دراستنا التمر الوظيفي بينما في هذه الدراسة هو الحرية الأكاديمية وأیضا هدف الدراسة
الثانية عربية	لنا نفس المتغير المستقل هو ابعاد المناخ الأخلاقي للعمل، وأیضا استعملنا نفس المنهج الوصفي وأداة الدراسة وهي استبيان	تختلف في الحدود الزمنية والمكانية والمتغير التابع التابع حيث كان في دراستنا التمر الوظيفي بينما في هذه الدراسة كان أعضاء هيئة التدريس وهدف الدراسة
الثالثة عربية	تشابه مع دراستنا في دراستها لنفس المتغير وهو التمر في مكان العمل أي تتمر الوظيفي، حيث	تختلف عن دراستنا في متغير التابع لدراستها والمتغير المستقل بالنسبة لدراستنا وهذا لأنها

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي

<p>تتسابه مع دراستنا في متغير التنمر الوظيفي الذي يعد متغير تابع في دراستنا بإضافة الى اهداف المراد تحقيقها وحدود الزمنية ومكانية المدروسة وهي مصر</p>	<p>كان في دراستها متغير مستقل أما في دراستنا فهو متغير التابع بإضافة لمنهج وادة وهما المنهج وصفي واستبيان</p>	
<p>تختلف عن هذه الدراسة في الحدود الزمنية ومكانية ولغة الدراسة فكان الإنجليزية واهداف المحققة ومتغير المستقل</p>	<p>استعملنا نفس متغير التابع في دراستنا ونفس أداة ومنهج دراسة وهي المنهج الوصفي والإستبيان.</p>	<p>الأولى اجنبية</p>
<p>اختلفنا في المتغير التي تم ربطه به فهي ربطته بمتغير السياسات التنظيمية، بإضافة الى ان عينة الدراسة توجد في قارة أخرى، وأيضا سنة الدراسة مختلفة كانت سنة 2017 بالإضافة الى لغة البحث فهي كانت بالغة الإنجليزية ام نحن فاللغة العربية.</p>	<p>هذه الدراسة ودراستنا لها نفس متغير المستقل وهو مناخ الأخلاقي للعمل حيث قمنا بدراسته بواسطة أداة الاستبيان ونفس المنهج وهو الوصفي.</p>	<p>الثانية أجنبية</p>
<p>قامت هذه الدراسة في دولة مختلفة وسنة مختلفة عن سنة دراستنا ولغة كانت اللغة الإنجليزية واختلفنا في اهداف المحققة ومتغير مناخ الأخلاقي للعمل.</p>	<p>قمنا بدراسة نفس المتغير التابع وهو التنمر الوظيفي او ما يلق عليه بالتنمر في مكان العمل، واستعملنا نفس الأداة لحل المشكلة البحثية وهي أداة الاستبيان بواسطة تقسيم استمارة الاستبانة على افراد العينة المبحوث.</p>	<p>الثالث اجنبية</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات الدراسات السابقة في مطلب 201

تتميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تتناول موضوع جديد يشمل متغير التنمر الوظيفي والمناخ الأخلاقي للعمل، حيث سوف نقوم بدراسة أثر الذي يحدثه المناخ الأخلاقي للعمل على التنمر الوظيفي من حيث الحد منه أو المساهمة في زيادته، حيث تتأثر الكفاءة الإنتاجية للموظفين والعمال بطريقة غير مباشرة بالأخلاق والسلوكيات التي تحدث بين العمال في محيطهم الداخلي والخارجي.

الفصل الأول: الإطار النظري لمناخ العمل الأخلاقي والتتمر الوظيفي

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا إليه سابقا وجدنا ان أحد الاسباب التي تحد التتمر الوظيفي هي نفسها اخلاق العاملين التي تكون ظاهرة في محيط العمل، حيث توجد علاقة عكسية بينها وبين التتمر في مكان العمل، فكلما كان العاملين يتمتعون بأخلاق جيدة ولا يقومون بتصرفات سيئة ويضرون زملاءهم قلة نسب التتمر الوظيفي في هذه المؤسسة، والعكس يعني عندما يكون محيط العاملين في المؤسسة لا يسوده اخلاق جيدة تكثر نسبة التتمر في هذه المؤسسة.

واتضح لنا أن التتمر الوظيفي ليس بالضرورة أي يكون بين رئيس ينشأ بين زملاء العمل وظيفيا ومرؤوسيه، بل إن هناك تنمرا وخاصة بين الموظفين، وهذا النوع رغم انتشاره أكثر بين الموظفين لكن ذلك لا يمنع ظهوره بين الموظفين الذكور، بإطلاق الإشاعات المغرضة بحق الموظف والأخبار المغلوطة والتي قد تطال وتشعر بعدم الراحة والأمان أخلاقها وعرضها أو حتى خصوصيتها مما يؤثر عليها نفسيا في مكان العمل وقد تصبح مجبره على ترك عملها ويمكن ان تقدم المجموعة المتنمرة على زميلتهم في العمل شكاوى كيدية بحقها أو باسمها

A decorative border of stylized black and white floral and leaf motifs surrounds the central text. The motifs include various leaf shapes, some with small droplets, and swirling patterns.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمناخ

العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في

مؤسسة سونلغاز فرع غرداية

إنطلاقاً من خلال ما تطرقنا له في الفصل الأول من تعريف متغيرات الدراسة والمتمثل في المناخ الأخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي بإضافة إلى توضيح أهميتهم وأنوعهم أي التطرق إلى أساسياتهم من الناحية النظرية، خصصنا هذا الفصل للدراسة التطبيقية أي تطبيق ما تطرقنا له في الفصل الأول في بيئة العملية، حيث سوف نقوم بدراسة آراء وإجابات أفراد عينة الدراية والمتمثلة في موظفي مؤسسة سونلغاز فرع إنتاج لولاية غرداية ، وهذا من خلال توزيع إستمارة الإستبانة عليهم ، وقيام لاحق بجمعها وتحليل البيانات المتحصل عليه بواسطة برنامج تحليل المعطيات SPSS، ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين وهما كالتالي:

المبحث الأول: مجتمع وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

المبحث الأول: منهجية الدراسة

من اجل القيام بدراسة التطبيقية لأي موضوع لابد من تحديد الفئة المستهدفة ومجتمع الدراسة، بإضافة الى طريقة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها.

المطلب الأول: تقديم مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة سونلغاز فرع إمتياز المتواجدة في منطقة بوهراوة في ولاية غرداية، سوف نقوم بتعريف مؤسسة محل الدراسة والتطرق الى التعريف بها فيما يلي:

الفرع الأول: نبذة تاريخية عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية

أولاً: التعريف بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز "سونلغاز"

عقب الحرب العالمية الثانية وبالتحديد في جوان من سنة 1947 قررت الحكومة الاستعمارية وأوكلت لهذه المؤسسة مهمة إنتاج EGA بالجزائر تنمية الاقتصادية بإنشاء مؤسسة لتوزيع الطاقة ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز، وفي سنة 1962 أعيد تشكيل الشبكة باعتماد أسلاك كهربائية طولها 2910 كلم لنقل الكهرباء ذات التوتر المتوسط، والتوتر المنخفض لتزويد مدن يصل مدنها من 1210 إلى 7200 كلم فقدرت الطاقة الإنتاجية للكهرباء بـ 461 ميغاواط، أما بخصوص الغاز الطبيعي فلم يتم استغلاله إلا في سنة 1961م بالرغم من اكتشافه في سنة 1956م في حاسي الرمل.

بالمرسوم التنفيذي رقم 6959 من يوم 26 جويلية 1969م الصادر في الجريدة الرسمية في الأول من شهر أوت أنشأت الشركة الوطنية للكهرباء والغاز محل كهرباء وغاز الجزائر" حلت حسب نفس المرسوم، وقد حدد المرسوم لها مهمة رئيسية تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلد، إن احتكار إنتاج ونقل توزيع واستيراد وتصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز قد عزز من مكانة الشركة . كما أن احتكار تسويق الغاز الطبيعي داخل التراب الوطني لجميع أصناف الزبائن تطلب منها إنجاز وتسيير قنوات النقل وشبكة التوزيع.

ثانياً: التعريف بالمديرية

تأسست المديرية للتوزيع بمقتضى القرار رقم 478 المعد من طرف المديرية العامة المؤرخ في 16 ماي 2005م المتضمن إنشاء مديريات جهوية لتوزيع الكهرباء والغاز التابعة لفروع التوزيع الخاصة (شركة توزيع الجزائر SDA - شركة توزيع الوسط SDC - شركة توزيع الغرب SDO - شركة توزيع الشرق SDE) التي تأسست بمقتضى القرار رقم 463 المؤرخ في 27 جوان 2004.

تنتمي المديرية لتوزيع الكهرباء والغاز بغرداية إلى شركة توزيع الوسط - البلدية SDC التي تضم هذه الأخيرة ولايات الوسط التالية (ولاية البلدية، تيزي وزو، المدية، الأغواط، ورقلة، الجلفة، تمنراست، الوادي وبسكرة، إيليزي)

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

يقدر رأس مال المديرية بـ 15 مليار دينار ويتلخص هدفها الأساسي في تزويد تراب الولاية بالطاقة الكهربائية والغاز

ثالثا: مهام المديرية

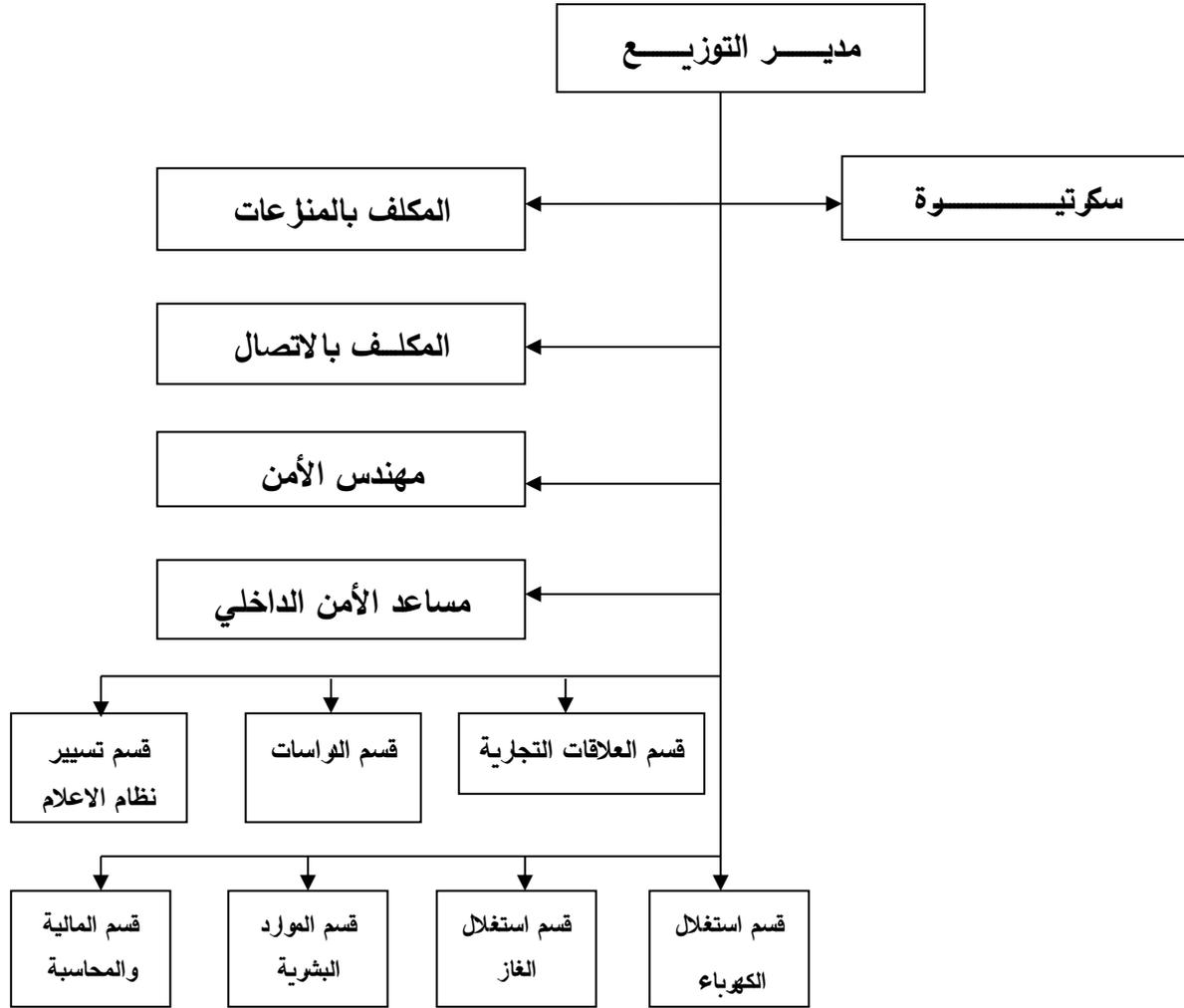
- المساهمة في سير سياسة المديرية العامة للتوزيع وسط مجال: الخدمات المقدمة، تعظيم المبيعات، تحصيل الديون.
- تطبيق السياسة التجارية للشركة على أكمل وجه.
- توفير كل الشروط الملائمة للتكفل بطلبات الزبائن في المواعيد المحددة وبالتكاليف المحددة أيضا وإرشادهم وتوعيتهم.
- ضمان التسيير المحكم لشبكات الكهرباء والغاز وتطويرها ومختلف عمليات الصيانة بها.
- وضع برامج الأشغال وضمان تنفيذها.
- تسيير الموارد البشرية وتوفيرهم بكل الإمكانيات المادية الضرورية لسير مهامهم.
- ضمان أمن الأشخاص والممتلكات التي لها علاقة بالتوزيع وتوعية المواطنين بالقواعد الأمنية الضرورية.
- ضمان أحسن تمثيل للشركة على المستوى المحلي.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

تأسست المديرية الجهوية للتوزيع بمقتضى القرار 478 ويمثل المديرية على المستوى المحلي السيد المدير وتضم

المديرية ما يلي:

الشكل رقم II-1: يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات مقدمة من طرف رئيس تسيير الموارد البشرية

اولا: دراسة مختلف الدوائر والأقسام

● مكتب المدير والمصالح والأعوان المتصلون مباشرة به وهم:

- سكرتيرة المديرية.
- القسم التقني للكهرباء.
- قسم الشؤون القانونية.
- الأمن الداخلي للمؤسسة.
- قسم الموارد البشرية.
- قسم الدراسات التنفيذية لأعمال الكهرباء والغاز.
- قسم التخطيط للكهرباء والغاز.
- قسم الاستغلال والأنظمة المعلوماتية.
- المكلف بالاتصال.

- القسم التقني للغاز.
- قسم العلاقات التجارية.
- قسم المالية والمحاسبة.
- خلية المراقبة والتفتيش.
- قسم الإدارة والصفقات.
- قسم الشؤون العامة.

ثانيا: مختلف المصالح

- قسم استغلال الكهرباء.
- قسم استغلال الغاز.
- قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز.
- قسم العلاقات التجارية.
- قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي.
- قسم المالية والمحاسبة.
- قسم الموارد البشرية.
- شعبة الوسائل العامة.

1: قسم استغلال الكهرباء

وينقسم إلى عدة مصالح: المصلحة التقنية للكهرباء، مصلحة الصيانة، مصلحة المراقبة واستغلال الكهرباء، مصلحة تطوير الشبكة، مصلحة أشغال sous tension، مصلحة التحكم في الشبكة عن طريق وسائل الإتصال المختلفة (télé conduite)، ويهتم هذا القسم بما يلي:

- إعداد برامج ومقاسات التوتر المنخفض والمتوسط ومتابعتها.
- إعداد برامج صيانة الشبكة الكهربائية ومتابعتها.
- تحليل المعطيات الإحصائية وتحديث الخرائط الخاصة بالشبكة.
- ضمان تسيير المحولات.
- إعداد برنامج التجهيز السنوي وعلى المدى القصير.
- التدخل في حالة وجود عطب أو خطر في الشبكة وإصلاحه.
- متابعة المصالح التقنية للكهرباء التابعة لهل مثل: غرداية، متليلي، بنورة، القرارة وبريان.
- تسيير العدادات وإصلاحها.
- استقبال تدخلات المواطنين في حالة وجود عطب ما واتخاذ الإجراءات اللازمة.

2: قسم استغلال الغاز:

ويتكون هذا القسم من عدة مصالح هي: المصلحة التقنية للغاز، مصلحة صيانة الغاز، مصلحة المراقبة واستغلال الغاز، مصلحة تطوير الشبكة، ويهتم هذا القسم بما يلي:

- ضمان تسيير الشبكة الغازية ومراقبتها وتطويرها وإعداد برامج الصيانة.
- متابعة المقاسات دوريا وتحليل الأخطار.
- تسيير العتاد الغازي على مستوى المديرية.
- إعداد وتحليل المعطيات الإحصائية اللازمة ووضع مخططات الحماية العامة وتحليل النتائج.
- إعداد مخططات قنوات الغاز وتحديثها.
- إعداد برنامج عملية البحث عن الأعطاب وتفعيلها.
- ضمان إصلاح كل الأعطاب سواء الناتجة عن عملية البحث أو إبلاغ المواطنين عنها.
- ضمان صيانة كل العدادات والعتاد خاصة عتاد البحث عن التسربات الغازية.

3: قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز:

يتكون هذا القسم من: مصلحة الدراسات وأشغال الغاز، تسيير الاستثمارات، شعبة الصفقات، مصلحة الدراسات وأشغال الكهرباء، شعبة تسيير برامج الدولة ويقوم هذا القسم بما يلي:

- وضع برنامج إنجاز الأشغال والتحكم فيها.
- دراسة طلبات الزبائن سواء ضمن برنامج توصيل الزبائن الجدد RCN أو الكهرباء الريفية أو التوزيع العمومي للغاز.
- جمع الملفات التقنية للأشغال المبرمجة للإنجاز.
- تنظيم فتح الورشات للمؤسسات المنجزة ومراقبتها من حيث النوعية والآجال طبقا لمخطط الإنجاز.
- المصادقة على الكشوف الكمية وإنجاز تقارير الأشغال.
- تسيير الاعتمادات المالية الموجهة للمديرية من الجانب التقني.
- إستقبال وتقييد كل فواتير المؤسسات.
- وضع برامج الاستثمار على المدى القصير والمتوسط طبقا لتوجيهات المديرية المركزية وبالتنسيق مع المصالح التقنية.
- الحرص على استعمال التقنيات والعتاد الحديث في الإنجاز.
- الإعلان عن المناقصات والاتفاقيات وإنجازها.
- اقتراح اعتمادات مالية إضافية.

4: قسم العلاقات التجارية:

يتكون هذا القسم من: المصلحة التجارية، مصلحة المراقبة والتفتيش، مصلحة التقنيات التجارية، ويقوم هذا القسم بضمان مهام المجالات التالية:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

- احترام إجراءات توصيل الزبائن الجدد وأشغال الخدمات المعوضة TPR بما في ذلك عقود الأشغال وطلبات الزبائن إلى غاية وضعهم بالخدمة.
- إعداد عقود المشتركين من التوتر والضغط المتوسطين والمنخفضين ومطابقتهم.
- تسيير المشتركين ذوي التوتر والضغط المنخفضين من خلال عملية التعداد والفوترة والتحصييل.
- تسيير حسابات الزبائن بما ذلك الجرد.
- إعداد وتسيير الفوترة على أساس المذكرات FSM.
- فوترة مختلف الخدمات.
- القيام بتحريات حول الزبائن.
- اقتراح خدمات مقدمة جديدة للزبائن.
- إعداد فواتير الإيصالات الخاصة بتوصيل الزبائن الجدد.
- إعداد الميزانية النهائية.
- متابعة وتحليل ديون الزبائن حساب بحساب.
- التدخل في إعداد بعض دراسات الشبكات.
- احترام رزنامة التعداد ونوعية التعداد ومتابعته دوريا.
- القطع والوضع بالخدمة للعدادات.
- التدخل في حالة حدوث عطب خاص بالعداد

5: قسم الموارد البشرية:

يتكون هذا القسم من: مصلحة الموارد البشرية، مصلحة التكوين، مصلحة الإدارة، ويقوم هذا القسم بما يلي:

- إعداد وتوجيه ومراقبة المديرية لمختلف خطط المستخدمين من حيث التوظيف والتكوين والترقية.
- ضمان وتنسيق وترقية النشاطات الإدارية وتسيير المستخدمين.
- إعداد ومتابعة الأجور.
- إعداد احتياجات المديرية فيما يخص تكوين العمال حسب برامج التكوين.

6: قسم تسيير برامج الإعلام الآلي:

يتكون القسم من: برامج التسيير SIG – GDO – SGC تسيير برامج الإعلام الآلي، ويهتم هذا القسم بما يلي:

- مكلفة بتسيير مركز المعالجة المعلوماتية وترقية البرامج على مستوى المديرية الجهوية.
- ضمان تسيير مركز معالجة المعلوماتية وصيانة البرامج.
- صيانة جميع عتاد الإعلام الآلي دوريا الموجه للمديرية الجهوية.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

- تقدير ومراقبة اللوازم المستهلكة.

- ترقية وتطوير التطبيقات الخاصة بالإعلام الآلي للمديرية.

7: شعبة الوسائل العامة

يتكون هذا القسم من توثيق وأرشيف، موقف السيارات، التموين، الوسائل، تتمثل مهام المصلحة فيما يلي:

- ضمان سير الوسائل والأجهزة والأدوات والبنية التحتية للمديرية.

- متابعة برنامج الحراسة.

- إيصال وتوزيع طرود المؤسسة.

- ضمان تسيير الممتلكات المنقولة وغير المنقولة.

- تسيير الصندوق ومختلف المشتريات.

- تسيير الوقود والقيام بعمليات تصليح السيارات وحفظ المرآب.

- إدارة مكتبة المديرية وتنظيم الأرشيف.

المطلب الثاني: متغيرات وعينة الدراسة

تعتبر ركيزة كل دراسة هي إختيار متغيرات الدراسة من اجل دراسة العلاقة بينهم، ومن اجل دراسة هذه العلاقة

لابد من وجود مجتمع يتم تطبيق الجزء النظري عليه من اجل التوصل الى حل مشكلة الدراسة والتأكد من صحة

فرضيتها

الفرع الأول: متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

قمنا في دراستنا باختيار متغيري كأى دراسة حيث تناولنا متغيرين تابع ومستقل وهما كالتالي:

الشكل رقم II-2: متغيرات الدراسة

المتغير التابع: التنمر الوظيفي

المتغير المستقل: المناخ الأخلاقي للعمل

الإساءة للفرد

الإساءة من خلال العمل

التخويف الجسدي

العزلة

✓ الرعاية

✓ القواعد والقوانين

✓ الاستقلالية

✓ الكفاءة والفاعلية

✓ المنفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي وعمال مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية، حيث وجد أن للمؤسسة العديد من الفروع متواجدين على مستوى أراضي ولاية غرداية ، ومن اجل تسهيل القيام بدراستنا قمنا باختيار العينة العشوائية في فرع الإنتاج المتواجدة في منطقة بوهراوة، حيث تم توزيع 70 استبانة على مجمع موظفي المؤسسة محل الدراسة بشكل عشوائي ، وتم استرجاع 60 إستبانة، ووجدنا 58 إستبانة منها صالحة لتحليل الإحصائي، أي تحصلنا على 83% إستبانة صالحة هي نسبة تعتبر جيدة جد بالنسبة للبحث العلمي أما الباقي الاستبانات التي لم تتمكن من استرجعها فكان بسبب أن بعضها قد ضاع وأخرى لم يتم الإجابة على الأسئلة في الاستبانة لذلك، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم II-1: يوضح الاستثمارات الموزعة والمستردة

الاستثمارات الموزعة	نسبة التوزيع	الاستثمارات المسترجعة	نسبة الاسترجاع	الاستثمارات الصالحة	نسبة الاسترداد الصالح
70	100%	60	86%	58	83%

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: أدوات الدراسة (الإستبيانة)

تعتبر أدوات الدراسة هي الوسيلة الوحيدة المستعملة من قبل الباحث من أجل قيامه ببحثها على أكمل وجه، فأول ما يجب قيام الباحث بها هو تحديد الوسائل المناسب لدراسته، من وسائل تساعده في التطرق الى الجانب النظري، ومن أدوات تساعده في جميع البيانات وتحليلها في الجانب التطبيقي.

الفرع الأول: أدوات المستخدمة لدراسة

أولا: أدوات جمع البيانات

من اجل جمع المعلومات من مؤسسة محل الدراسة قمنا بالاستعانة بأداة الاستبيان حيث تعد من أحد أكثر الأدوات المستخدمة في الدراسات والبحوث الجامعية فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تصاغ من طرف الباحث ويجب ان تكون في صياغ موضوع البحث، توزع على العينة المختارة وتتم الإجابة على الأسئلة من قبل هذه العينة، حيث قمنا في موضوعنا بإعداد الاستبيان (الملحق 1) حول موضع دور المناخ الأخلاقي للعمل في تقليل من التنمر الوظيفي، وذلك وفق ما تناولنه في الجانب النظري وفرضيات الدراسة وهيكلنا الاستبيان كالتالي:

الجزء الأول: تتضمن الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية للمستجيب

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الجزء الثاني: يضمن الأسئلة المتعلقة بالمتغير المستقل " مناخ الأخلاقي للعمل " حيث قمنا بتقسيمه الى 06 محاور على أساس ابعاده:

- المحور الأول: يتكون من 4 عبارة تتعلق الرعاية؛
- المحور الثاني: يضم 4 عبارات تخص القواعد والقوانين؛
- المحور الثالث: يتضمن 4 عبارات تخص الاستقلالية؛
- المحور الرابع: يتضمن 4 عبارات تخص الكفاءة والفاعلية؛
- المحور الخامس: يتضمن 3 عبارات تخص لمنفعة.

الجزء الثالث: يضمن الأسئلة المتعلقة بالمتغير التابع " تنمر الوظيفي " حيث قمنا بتقسيمه الى 04 محاور على أساس ابعاده:

- المحور الأول: يتكون من 4 عبارة تتعلق الإساءة للفرد؛
 - المحور الثاني: يضم 4 عبارات تخص الإساءة من خلال العمل؛
 - المحور الثالث: يتضمن 3 عبارات تخص التخويف الجسدي؛
 - المحور الرابع: يتضمن 5 عبارات تخص العزلة.
- عند أعداد الاستبانة يجب على الباحث ان يختار المقياس الذي يناسبه، ونحن قمنا باختيار مقياس ليكارت الخماسي والذي يحتل خمس إجابات (05)، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء عينة الدراسة لفقرات الاستبيان وتحقيق الأهداف المرجوة، وذلك كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم II-2: يوضح مقياس ليكارت الخماسي للإجابات وأوزانها

محاو الدراسة	الترميز	الرأي	المتوسط المرجح
	1	غير موافق بشدة	1 إلى 1.80
	2	غير موافق	1.81 إلى 2.60
	3	موافق بدرجة متوسطة	2.61 إلى 3.40
	4	موافق	3.41 إلى 4.20
	5	موافق بشدة	4.21 إلى 5.0

المصدر: من إعداد الطالبتين

يلاحظ من الجدول السابق مايلي:

✓ درجة القبول المتوسط هي الدرجة الثالثة (03)؛

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

✓ الدرجتين (1،2) يعبران عن الرفض وعدم الموافقة؛

✓ الدرجتين (4،5) فيعبران عن درجة الموافقة.

ثانيا: أدوات الإحصائي

من أجل تحليل بيانات الاستبيان، وبعد ادخال الترميز لكل عبارة من مقياس ليكارت الخماسي، باستعمال اوزان الحسابات يمكن حساب وتحديد الوسط الحسابي المفترض والذي سيعتمد عليه، وكذلك حساب الاتجاه، وفقا لما يلي:

✓ الوسط الحسابي = $(1+2+3+4+5)/5=3$

✓ المدى = أعلى قيمة - أقل قيمة للفئة

✓ طول الفئة = المدى / عدد الفئات

✓ الاتجاه = طول الفئة + الحد الأدنى لكل فئة

الجدول رقم II-3: يوضح مقياس المقبولة

الوسط الحسابي	المدى	طول الفئة
03	4	0.8

المصدر: من إعداد الطالبتين

من بين الأدوات الإحصائية التي سوف نستعملها للوصول لهدف الدراسة، عن طريق برنامج spss v24

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية؛

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة إتجاه العينة من خلال إجابات على محاور الاستبانة؛

- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة؛

- إختبار (K-S) للتأكد من مدى التوزيع الطبيعي للبيانات؛

- ANOVA.

ثالثا: ثبات وصدق الاستبيان

1- إختبار معامل الثبات: ويتم قياس مدى ثبات أسئلة الإستبيان وتناسقها بواسطة، مقياس ألفا كرونباخ، حيث

كلما كان معدل ألفا كرونباخ مرتفعة وتزيد عن 60% دل ذلك على ثبات الإستبيان وإمكانية الإعتماد عليه،

ويتمثل معدل ألفا كرونباخ في دراستنا كالتالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الجدول رقم II-4: يوضح اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيان

عدد العبارات Nombre d'éléments	قيمة معامل ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach
35	78.3%

المصدر: من أعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss ملحق رقم 03

من خلال الجدول التالي نلاحظ أنه تم استخدام اختبار (ألفا كرونباخ) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث وصلت قيمته $\alpha = 78.3\%$ وهي نسبة جيدة، بالنسبة لأغراض الدراسة، كونها أعلى من النسبة المقبولة 60%، مما يدل على صدق وثبات الاستبيان وتناسق عباراته، وبالتالي يمكن الإعتماد على نتائج البحث والإطمئنان على مصداقيتها، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

2- إختبار التوزيع الطبيعي

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتوزع توزيعا طبيعيا

الجدول رقم II-5: يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

المحاور	الرعاية	القواعد والقوانين	الإستقلالية	الكفاءة والفاعلية	المنفعة	الإساءة للفرد	الإساءة من خلال العمل	التخويف الجسدي	العزلة
قيمة إختبار Sig	0.075	0.175	0.073	0.055	0.200	0.054	0.079	0.077	0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss الملحق رقم 05

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي تم الحصول عليه بواسطة استعمال اختبار Kolmogorov-smirnov، الذي هو عبارة عن إختبار يستعمل لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتوزع توزيع طبيعي او غير طبيعي، فتحصلنا على قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار Kolmogorov-smirnov لأبعاد الاستبيان تتروح بين 0.2

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

و0.54 وهي جميع أكبر من 0.05، وهذا يؤدي بنا الى قبول بالفرضية الصفرية H_0 والتي تنص على أن البيانات المستعملة بيانات تتوزع التوزيع الطبيعي، ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقول ان البيانات لا تتوزع توزيع طبيعي.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

بعد إسترجاع الإستبيان وفرزه وترميز البيانات، تم تفرغ وتحليل الإستبانة وإختبار فرضياتها بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

في هذا المطلب سنتناول دراسة وتحليل نتائج المعلومات العامة أو الشخصية لأفراد العينة، وهذا بعد حصولنا على استمارات الاستبيان التي قمنا بتوزيعها على افراد العينة المدروسة، ثم قمنا بعد ذلك بتحميلها على برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

أولاً: الجنس: بعد قيمنا جمع إستمارات الإستبيان وتصنيفها وعلى أساس جنس المستجوب ذكر أم أنثى وهذا بواسطة برنامج تحليل معطيات spss، تحصلنا على النتائج التالية التي:

الجدول رقم II-6: توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب

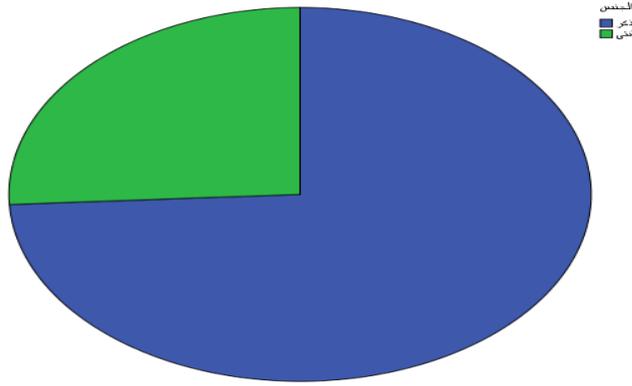
الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	43	74.1
أنثى	15	25.9
المجموع	58	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الملحق رقم 06

نلاحظ من خلال الجدول السابق الذي يوضح جنس أفراد العينة التي قامت بالإجابة على إستمارات الإستبيان الخاصة بدراستنا أن عدد الذكور أكثر من عدد الإناث حيث كانت نسب الذكور المحيية %74.1، بينما الإناث فكانت نسبتهم %25.9، ويعود السبب عدد الذكور أكبر من الإناث في رأينا لطبيعة الوظيفة والعمل الذي يزاولونها. ويمكن توضيح هذه النسب من خلال الشكل الموالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الشكل رقم II-3: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس المستجيب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

ثانيا: السن: بعد قيما جمع إستمارات الإستبيان وتصنيفها وعلى أساس سن المجيب وهذا بواسطة برنامج تحليل معطيات SPSS، تحصلنا على النتائج التالية التي:

الجدول رقم II-7: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سن المستجيب

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 20-30 سنة	13	22.4
من 31 إلى 40 سنة	17	29.3
من 41 إلى 49 سنة	16	27.6
50 سنة فما فوق	12	20.7
المجموع	58	% 100

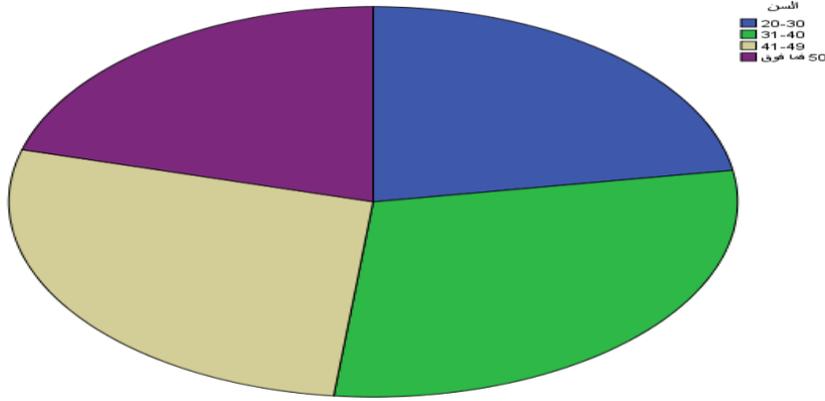
المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الملحق رقم 06

نلاحظ من الجدول السابق ان أكبر فئة تعمل في المؤسسة وعلى حسب عينة الدراسة كانت الفئة الثانية التي تتراوح اعمارها ما بين 31 الى 40 سنة والتي بلغت نسبتها 29.3% ويعود سبب إرتفاع هذه النسبة من وجهة نظرنا الى أن اغلب عمال المؤسسة من جيل لديه خبرة وايضا طاقة للعمل، ثم بعدها الفئة من 41 الى 49 سنة والتي بلغت نسبتها 28%، ثم بعدها الفئة من 20-30 سنة بلغت نسبتها 22.4%، واخير الفئة التي بلغت أعمارهم سن 50 سنة فما فوق والتي بلغت اقل نسبة تقدر ب 20.7% ومن خلال هذا نقول إن المؤسسة تمتلك طاقة شبابية وهذا لان اغلب موظفيها أعمارهم تتراوح ما بين 31 الى 40 سنة فهم في سن الشباب، يمكنهم القيام بمهامهم على اكمل وجه

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

ويبداع ويستطيعون قيادة المؤسسة نحو تحقيق افضل النتائج وتحقيق اهدافها القيام ب ويمكن توضيحها هذه النسب في الشكل التالي:

الشكل رقم II-4: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير سن المستجيب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج spss

ثالث: المؤهل العلمي: بعد قيمنا جمع إستمارات الإستبيان وتصنيفها وعلى أساس المؤهل العلمي للمجيب وهذا بواسطة برنامج تحليل معطيات spss، تحصلنا على النتائج التالية التي:

الجدول رقم II-8: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
الأقل من ثانوي	17	29.3
ثانوي	15	25.9
جامعي	17	29.3
أخرى	9	15.5
المجموع	58	%100

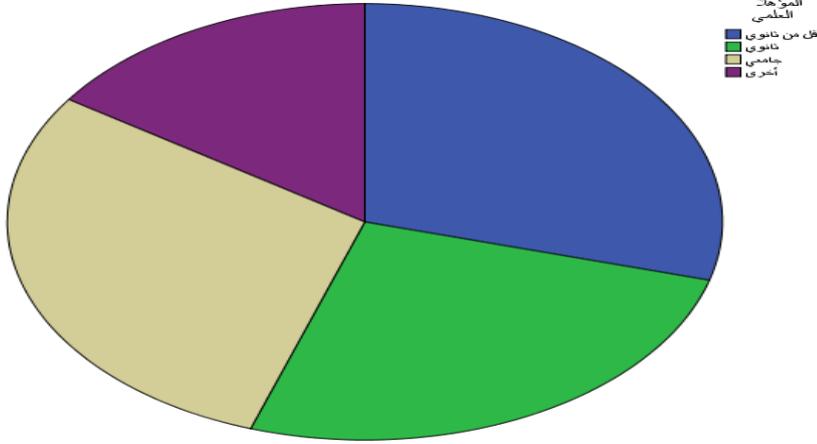
المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الملحق رقم 06

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان أفراد عينة الدراسة يختلفون من ناحية المؤهل العلمي الذي يمتلكونه فنسبة 29.3% منهم يمتلكون شهادة جامعية، و بنفس النسبة نجد أنهم لديهم مستوى أقل من الثانوي، وتعود هذه النسبة الى سياسة تنتهجها المؤسسة في انها تسعى الى جلب موظفين وعمال ذو كفاءة وهم الجامعيين وعمال يمتلكون الممارسة

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

والمهارة وهم ذو مستوى الأقل من الثانوي، اما مستوى الثانوي كانوا بنسبة 25.9%، والذين متحصلين على شهادة أخرى كالمعاهد ومراكز التكوين المهني فهم بنسبة 15.5%، وسوف نوضح هذه النسب أكثر في الشكل الموالي:

الشكل رقم II-5: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العملي للمستجيب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج spss

رابعاً: سنوات العمل: بعد قيمنا جمع إستمارات الإستبيان وتصنيفها وعلى أساس سنوات العمل التي زاوها المستجيب في مؤسسة سونلغاز وهذا بواسطة برنامج تحليل معطيات spss، تحصلنا على النتائج التالية التي:

الجدول رقم II-9: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من سنة	9	15.5
من 01 إلى 05 سنوات	20	34.5
من 06 إلى 10 سنوات	18	31
أكثر من 10 سنوات	11	19
المجموع	58	100%

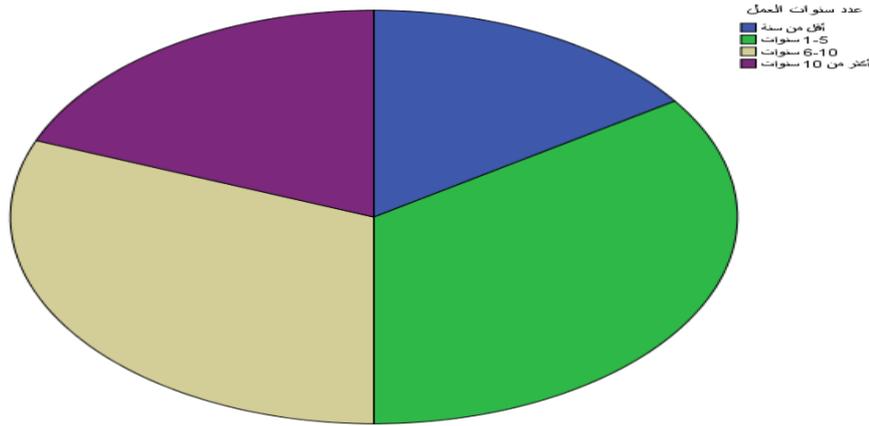
المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الملحق رقم 06

نجد من خلال الجدول رقم 10 ان 34.5% من أفراد العينة لديهم ما بين سنة و 5 سنوات عمل في المؤسسة، وبنسبة 31% يزاولون العمل لمدة تتراوح ما بين 6 الى 10 سنوات، اما باقي العينة ف15.5% منهم هم الموظفين الجدد

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الذين تقل مدة عملهم عن سنة واحدة، و19% هم عكس سابقتها وهم أقدم الموظفين والذين يملكون أكثر من 10 سنوات عمل في المؤسسة، نجد أن أكبر نسبة من الموظفين والعمال يمتلكون خبرة تتراوح بين سنة وعشرة سنوات وهذا راجع من وجهة نظرنا الى ان المؤسسة تقوم بعملية توظيف دورية. وسوف نقوم بتوضيح هذه النسب أكثر في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم II-6: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير سن المستجيب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج spss

خامسا: المسمى الوظيفي: بعد قيمنا جمع إستمارات الإستبيان وتصنيفها وعلى أساس الرتبة التي يملكها والوظيفة التي يشتغل بها المجيب وهذا بواسطة برنامج تحليل معطيات spss، تحصلنا على النتائج التالية التي:

الجدول رقم II-10: توزيع عينة الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفي

مسمى الوظيفي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
مدير	1	1.7
رئيس مصلحة	6	10.3
موظف	51	87.9
المجموع	58	100%

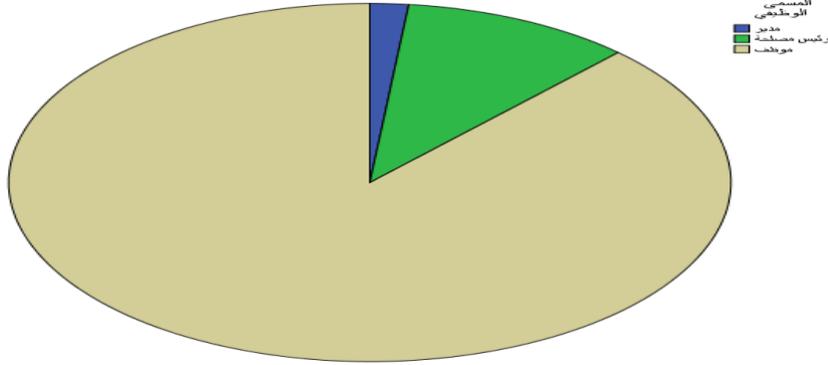
المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الملحق رقم 06

من خلال الجدول السابق نجد ان اغلب افراد العينة يقومون بمزاولة عملهم برتبة موظف وهوم اكثر من النصف حيث يمثلون 87.9% من النسب الإجمالي للعينة، بينما يوجد 10.3% يزاوون مهنته برتبة رئيس مصلحة،

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

اما رتبة المدير فيوجد مدير واحد بنسبة 1.7% من النسبة الإجمالية للعينة، وسوف نوضح هذه النسب في التمثيل الباني الموالي:

الشكل رقم II-7: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير سن المستجيب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج spss

المطلب الثاني: دراسة النتائج بمجالات الدراسة وأهدافها

من خلال هذا المبحث سوف نقوم بدراسة البيانات المتحصل عليه بواسطة إجابات افراد العينة على الإستبيان، من ناحية إختبارات برنامج SPSS لتحديد لنا المتوسطات والانحراف المعياري لمحور الدراسة بإضافة على إختبار الارتباط بينهم، وكذلك إختبار صحة الفرضيات.

الفرع الأول: المتغير المستقل " المناخ الأخلاقي للعمل "

أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الرعاية

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول مثلما ما في جدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الجدول رقم II-11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الرعاية

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	تقوم المؤسسة برعاية مصلحة عماله عند اتخاذ القرارات	التكرار	18	14	16	6	4	2.84	1.15	موافق
		النسبة	31%	24.1%	27.6%	10.3%	3.9%			بدرجة متوسطة
02	ينظر العمال الى بعضهم البعض بنظرة إيجابية	التكرار	17	23	10	5	3	3.79	1.12	موافق
		النسبة	29.3%	39.7%	17.2%	8.6%	5.2%			
03	يساعد العاملون في تحقيق ما هو أفضل لبعضهم البعض	التكرار	18	14	16	6	4	2.84	1.15	موافق
		النسبة	31%	24.1%	27.6%	10.3%	3.9%			بدرجة متوسطة
04	لديك شعور بالمسؤولية إتجاه المجتمع الخارجي	التكرار	4	8	10	16	20	2.31	1.27	غير موافق
		النسبة	6.9%	13.8%	17.2%	27.6%	34.5%			موافق
محور	الرعاية							2.95	1.16	موافق بدرجة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 07

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن اغلب متوسط الحسابي لعبارة المحور الأول المتعلقة بالرعاية نجد انها تقع في المجال 2.60 إلى 3.40، وهو المجال الذي يقول لنا ان إتجاه العبارة الى موافق بدرجة متوسطة، حيث نجد ان عبارة تقوم المؤسسة برعاية مصلحة عماله عند إتخاذ القرارات، حققت متوسط قدره 2.84 والذي يوضح إتجاه موافق بدرجة متوسطة، وانحراف معياري قدره 1.15، وأيضا عبارة يساعد العاملون في تحقيق ما هو أفضل لبعضهم البعض، مثل سابقتها نجدها في إتجاه موافق بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره 2.84، وانحراف معياري 1.15، بينما العبارة الثانية حققت متوسط حسابي قدره 3.79 وانحراف معياري 1.12، ووجدنا ان الإجابات فيها تتجه نحو الموافق وهو عكس العبارة الرابعة التي وجدنا الإتجاه فيه هو غير موافق. وبالنسبة للمحور الكلي فاتجاهه هو موافق بدرجة متوسطة بقيمة 2.95 في متوسط الحسابي، وهو أقل من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة والمقدر ب (3)، و 1.16 في الانحراف المعياري، أي هو في الإتجاه المتوسط.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

ثانيا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور القواعد والقوانين

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني مثلما ما في جدول التالي:

الجدول رقم II-12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور القواعد والقوانين

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	يتقيد العاملون بتعليمات المرؤوسين وسياسة العمل	التكرار	23	12	16	3	4	3.83	1.19	موافق
		النسبة	39.7%	20.7%	27.6%	5.2%	6.9%			
02	يتم مكافأة العاملين عند إلتزامهم بالقانون الوظيفي والنظام العام	التكرار	7	13	20	8	10	3.02	1.21	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	12.1%	22.4%	34.5%	13.8%	17.2%			
03	يلتزم جميع العاملين بإتباع سياسة وقواعد العمل بكل دقة	التكرار	36	10	10	0	2	4.38	0.89	موافق بشدة
		النسبة	62.1%	17.2%	17.2%	0%	3.4%			
04	يتم محاسبة كل فرد لا يلتزم بقواعد العمل	التكرار	5	8	19	19	7	2.53	1.31	غير موافق
		النسبة	8.6%	13.8%	32.8%	32.8%	12.1%			
محور	القواعد والقوانين							3.81	0.50	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 07

من خلال الجدول السابق نجد ان عبارات هذا المحور مختلفة الإتجاهات، ففي العبارة الأولى نجد إتجاه إجابات افراد العينة نحو الموافق بنسبة 3.83 في المتوسط الحسابي و 1.19 في الانحراف المعياري، حيث نجد ان لها نفس إتجاه المحور الكلي الذي يقدر متوسط حسابه ب 3.81 و إنحراف معيار 0.50، فهو المتوسط الحسابي المقبول لأنه مثل الفرضي للدراسة والمقدر ب(3)، فمتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بهذا المحور ككل هما يقعان في المجال الثاني من مقياس ليكارت الخماسي وهو المرتفع، والعبارة الثالثة كانت هي أيضا في المستوى المرتفع أكثر من النسبتين السابقتين فإتجاه إجاباتها كان موافق بشدة ب 4.38 في متوسط الحسابي و 0.89 في الانحراف المعياري، بينما العبارة الثانية فهي كانت في المجال الثالث وهو المتوسطه بإتجاه إجابات افراد العينة نحو الموافق بدرجة متوسطة، اما العبارة الرابعة فهي تقع في المجال المنخفضة بإتجاه آراء العينة نحو الغير موافق.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

ثالث: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية محور الإستقلالية

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث مثلما ما في جدول التالي:

الجدول رقم II-13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الإستقلالية

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	يقوم العمال بحماية مصلحتهم الذاتية بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى	التكرار	11	11	30	6	0	3.62	1.12	موافق
		النسبة	19%	19%	51.7%	10.3%	0%			
03	يميز كل عامل بالمؤسسة الممارسات الصائبة او الخاطئة	التكرار	2	10	25	14	7	2.76	1	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	3.4%	17.2%	43.1%	24.1%	12.1%			
03	تبع المؤسسة الطرق السهلة لإنجاز العمل وخدمات جيدة ويسيرة	التكرار	14	10	20	7	7	3.29	1.30	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	24.1%	17.2%	34.5%	12.1%	12.1%			
04	ترك المؤسسة للعمل حرية تحديد تصرفاته وسلوكياته الجيدة من الخاطئة	التكرار	9	11	29	7	2	3.31	0.99	موافق لدرجة متوسطة
		النسبة	15.5%	19%	50%	12.1%	3.4%			
محور	الإستقلالية							3.25	0.61	موافق بدرجة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 07

من خلال معطيات الجدول الأعلى نجد أن إتجاه جل عبارة محور الإستقلالية وحتى إتجاه المحور تقع في المجال 2.60 إلى 3.40 وهو المجال يقع في المستوى المتوسط، حيث كان إتجاه إجابات واء أفراد العينة هو موافق بدرجة متوسطة، ماعد العبارة الأولى التي تنص على "يقوم العمال بحماية مصلحتهم الذاتية بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى" فكان إتجاهها موافق أي هي تقع في المستوى المرتفع وتقع في المجال 3.41 إلى 4.20، حققت 3.62 في المتوسط الحسابي و1.12 في الانحراف المعياري.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

رابعاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الكفاءة والفاعلية

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الرابع مثلما ما في جدول التالي:

الجدول رقم II-14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الكفاءة والفاعلية

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	تولي المؤسسة الاهتمام الأكبر بمصلحة المستفيدين منه بشكل فعال.	التكرار	7	12	22	10	7	3.03	1.7	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	12.1%	20.7%	37.9%	17.2%	12.1%			
02	يقوم العمال بأداء عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه	التكرار	25	18	11	3	1	4.09	1	موافق
		النسبة	43.1%	31%	19%	5.2%	1.7%			
03	المؤسسة تنظر ويسعى دائماً الى البحث على حلول الفعالة للمشكلات	التكرار	11	18	21	7	1	3.53	1	موافق
		النسبة	19%	31%	36.2%	12.1%	1.7%			
04	يتميز العاملون في المؤسسة بالأداء الفعال	التكرار	14	16	9	11	8	3.29	1.39	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	24.1%	27.6%	15.5%	19%	13.8%			
محور	الكفاءة والفاعلية							3.51	0.49	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 07

انقسما إتجاه افراد العينة في هذا محور الكفاءة بين موافق بدرجة متوسطة وموافق وهذا حسب ما لاحظناه من خلال الجدول II-15، حيث نجد العبارة الرابعة والأولى التي حققنا في المتوسط الحسابي 3.29، 3.03 وقيمة إنحراف معياري تقدر ب 1.39، 1.7 على الترتيب، وهذا يقع في المستوى المتوسط بإتجاه إجابات موافق بدرجة متوسطة، بينما العبارة الثانية والثالثة فقد كان إتجاه إجاباتهم هو في المجال الموافق بمتوسط حسابي يقدر في عبارة الثانية ب 4.09 وعبارة الثالثة ب 3.53، وإنحراف معياري في كلتا العبارتين يقدر ب 1، أما المحور الإجمالي نجد انه حقق 3.51 في المتوسط الحسابي و 0.49 في الإنحراف المعياري وهو أيضا يقع في الإتجاه الموافق في المجال المرتفع.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

خامسا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المنفعة

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الخامس مثلما ما في جدول التالي:

الجدول رقم II-15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور المنفعة

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	مصلحة المؤسسة أولى من المصالح الشخصية للعمال	التكرار	10	13	21	5	9	3.24	1.17	موافق
		النسبة	17.2%	22.4%	36.2%	8.6%	15.5%			بدرجة متوسطة
02	يقدم العاملون بالمؤسسة مصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية	التكرار	12	14	11	11	10	3.10	1.42	موافق
		النسبة	20.7%	24.1%	19%	19%	17.2%			بدرجة متوسطة
03	إذا أصبح العمل يضر بمصلحة العاملين فهو دون المستوى المطلوب	التكرار	11	18	15	7	7	3.33	1.26	موافق
		النسبة	19%	31%	25.9%	12.1%	12.1%			بدرجة متوسطة
محور	المنفعة							3.41	0.85	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 07

من خلال الجدول السابق نجد ان جميع عبارات محور المنفعة هي في اتجاه الموافق بدرجة متوسطة وهذا من خلال المتوسطات الحسابية حققها فالعبارة الأولى نجد قيمة المتوسط الحسابي 3.24 و 1.17 في الانحراف المعياري، والعبارة الثانية بقيمة متوسط الحسابي 3.10 و 1.42 في الانحراف المعياري، والعبارة الثالثة بقيمة متوسط حسابي يقدر ب 3.33 وانحراف معياري 1.26، اما اتجاه المحور ككل فكان في اتجاه الموافق ووقع في المجال 3.41 الى 4.20.

الفرع الثاني: المتغير التابع " التنمر الوظيفي "

أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإساءة للفرد

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول مثلما ما في جدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الجدول رقم II-16: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الإساءة للفرد

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	أتعرض للشتم بألفاظ سيئة من مرؤوسي	التكرار	6	7	12	14	19	2.52	1.27	غير موافق
		النسبة	10.3%	12.1%	20.7%	24.1%	32.8%			
02	أتلقي النقد من مسؤولي أمام زملائي	التكرار	5	11	17	8	17	2.80	1.17	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	8.6%	19%	29.3%	13.8%	29.3%			
03	أواجه صعوبة في علاقاتي الداخلية مع زملائي	التكرار	5	18	12	11	12	2.81	1.28	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	8.6%	31%	20.7%	19%	20.7%			
04	أستقبل رسائل سيئة عبر الهاتف من زملائي ورؤيسي في العمل	التكرار	1	6	6	22	23	1.98	1.03	غير موافق
		النسبة	1.7%	10.3%	10.3%	37.9%	39.7%			
محور	الإساءة للفرد							2.28	0.77	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 08

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان قيمة المتوسط الحسابي الخاص بمحور الإساءة للفرد تقدر ب2.28، و انحراف معياري يقدر ب0.77، ومن هنا نجد ان آراء افراد العينة متجهة في هذا المحور الى غير الموافق أي هي تقع في المجال المنخفض، ونجد مثلها العبارة الأولى والعبارة الرابعة يقع متوسط الحسابي لهم في المجال 1.81 الى 2.60، أما العبارة الثانية والثالثة فقد متوسط حسابهم على الترتيب ب2.80 و2.81 وهي قيم تقع في المجال 2.61 الى 3.40، أي في المجال المتوسط ونقول إن اتجاه هذه العبارتين نحو الموافق بدرجة متوسطة.

ثانيا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإساءة من خلال العمل

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني مثلما ما في جدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الجدول رقم II-17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الإساءة من خلال العمل

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	ينسب مسؤولي عملا قمت به إلى نفسه	التكرار	2	6	13	18	19	2.21	1.12	غير موافق
		النسبة	3.4%	10.3%	22.4%	31%	32.8%			
02	يتم التعامل معي بالتقليل من قيمتي	التكرار	0	7	21	18	12	2.40	0.95	غير موافق
		النسبة	0%	12.1%	36.2%	31%	20.7%			
03	يجبطني ويستهيبن زملائي ورئيس بانتقادي لعملي وقدراتي	التكرار	4	6	16	14	18	2.38	1.23	غير موافق
		النسبة	6.9%	10.3%	27.6%	24.1%	31%			
04	يتم الضغط عليا في العمل وخارج أوقات الدوام	التكرار	6	8	11	20	13	3.28	1.58	موافق بدرجة متوسطة
		النسبة	10.3%	13.8%	19%	34.5%	22.4%			
محور	الإساءة من خلال العمل							2.51	0.59	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 08

نلاحظ من خلال الجدول II-18 ان كل عبارات محور الإساءة من خلال العمل ماعد العبارة التي تنص يتم الى الضغط عليا في العمل وخارج أوقات الدوام، تقع في المجال 1.81 الى 2.60، حيث قدر متوسط الحسابي للعبارة الأولى ب 2.21، وانحراف معياري 1.12، اما العبارة الثانية فمتوسط حسابي يقدر ب 2.40 وانحراف معياري 0.95، وأيضا العبارة الثالثة قدر متوسطها الحسابي ب 2.38 إنحراف معياري ب 1.23، فكل هذه العبارة نجدتها تتجه نحو الغير موافق، ماعد العبارة الأخيرة فقدر متوسطها الحسابي ب 3.28 و انحراف معياري ب 1.58 ومن خلال هذه القيمة نجد انها تقع في المجال المتوسط أي ان اتجاه هذه العبارة هو موافق بدرجة متوسطة، وبالنسبة للمحور ككل نجد متوسط حسابي قدره 2.51 وانحراف معياري يقدر ب 0.59، أي إتجاه هذا المحور هو غير موافق وهذا لأنه يقع في المجال 1.81 الى 2.60.

ثالثا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التخويف الجسدي: أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج

التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث مثلما ما في جدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الجدول رقم II-18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور التخويف الجسدي

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	اتعرض للضرب بواسطة رمي الأشياء علي	التكرار	4	6	3	26	19	2.02	1.25	غير موافق
	النسبة	6.9%	10.3%	5.2%	44.8%	32.8%	موافق			
02	تصمت الإدارة امام أي اعتداءات جسدية من زملائي ورئيسي	التكرار	0	9	23	20	6	2.36	1.12	غير موافق
	النسبة	0%	15.5%	39.7%	34.5%	10.3%	موافق			
03	عندما يشعر زملائي بالغضب يحطمون الأشياء من حولي	التكرار	8	9	19	10	12	3.10	1.35	موافق بدرجة متوسطة
	النسبة	13.8%	15.5%	32.8%	17.2%	20.7%	موافق			
محور	التخويف الجسدي							2.25	0.88	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 08

بالنسبة للجدول السابق نجد انه يتكون من ثلاث عبارات فقط، حيث قدر المتوسط الحسابي للعبارة (اتعرض للضرب بواسطة رمي الأشياء) على ب 2.02، وانحراف معياري قدره 1.25، أي عن إتجاه هذه العبارة هو غير موافق، وهو مثل إتجاه عبارة (تصمت الإدارة امام أي اعتداءات جسدية من زملائي ورئيسي)، حيث قدرت قيمة متوسطها ب 2.36 وانحراف معياري ب 1.12، اما العبارة الأخيرة التي تقول عندما يشعر زملائي بالغضب يحطمون الأشياء من حولي، فحققت متوسط حسابي قدره 3.10 وانحراف معياري يقدر ب 1.35، وإتجاهها تمثل في موافق بدرجة متوسطة.

رابعاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور العزلة.

أعطى برنامج الإحصائي SPSS النتائج التالية الخاصة بحسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الرابع مثلما ما في جدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

الجدول رقم II-19: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور العزلة

رقم العبارة	العبارة	البيان	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	أشعر بالغيرة من منهم أحسن مني	التكرار	4	6	27	8	13	2.66	1.15	موافق
		النسبة	6.9%	10.3%	46.6%	13.8%	22.4%			بدرجة متوسطة
02	لا يوجد تفاعل اجتماعي بين عمال المؤسسة	التكرار	6	4	12	25	11	3.24	1.50	موافق
		النسبة	10.3%	6.9%	20.7%	43.1%	19%			بدرجة متوسطة
03	يتجاهلني زملائي ولا يتحدثون معي	التكرار	7	11	19	9	12	2.86	1.30	موافق
		النسبة	12.1%	19%	32.8%	15.5%	20.7%			بدرجة متوسطة
04	عندما يضايقني زميلي ابتعد عنه وانعزل	التكرار	15	18	19	2	4	3.66	1.12	موافق
		النسبة	25.9%	31%	32.8%	3.4%	6.9%			بدرجة متوسطة
05	يحرض رئيسي زملائي على مقاطعتي	التكرار	0	2	10	21	25	2.60	1.10	غير موافق
		النسبة	0%	3.4%	17.2%	36.2%	43.1%			موافق
محور	العزلة							3.01	0.55	موافق بدرجة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات spss الموضح في ملحق رقم 08

من خلال الجدول السابق وجدنا ان اتجاه محور العزلة هو موافق بدرجة متوسطة أي هو يقع في المجال المتوسطة، حيث تقدر قيمة متوسطه الحسابي ب 3.01، والانحراف المعياري ب 0.55، اما عبارات هذا المحور فهي مختلفة حيث نجد ان العبارة الأولى والثانية والثالثة في نفس اتجاه المحور الكلي أي تقع في مجال 2.61 الى 3.40، بينما العبارة الرابعة فحققت متوسط حسابي قدره 3.66 وانحراف معياري يقدر ب 1.12، أي هي تقع في مجال 3.41 الى 4.20، أي اتجاهه هو موافق، بينما العبارة الأخيرة فهي عكسها إتجه إجابات أفراد العينة الى الغير موافق بمتوسط حسابي قدره 2.60 وانحراف معياري يقدر ب 1.10.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS سوف نقوم بإختبار صحة فرضيات دراستنا وهذا من خلال استخدام إختبار الانحدار الخطي **Récapitulatif des modèles** وإختبار **ANOVA** ، حيث سوف نقوم بدراسته عند مستوى الخطاء المقبول او ما يطلق عليه اسم مستوى دلالة إحصائية 0.05 من أجل قبوله أو رفضها، حيث:

- إذا كان مستوى الدلالة المحسوب (Sig) أقل من أو يساوي مستوى الدلالة الإحصائية 0.05، فإننا نرفض الفرضية العدم أي الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

- إذا كان مستوى الدلالة المحسوب (Sig) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05، فإننا نرفض الفرضية البديلة H_1 ونقبل الفرضية العدم أي الصفرية H_0 .

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

من اجل قبول او رفض صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام إختبار **ANOVA** وإختبار

Récapitulatif des modèles الذي يقيس لنا الانحدار الخطي بين المتغيرين وهذا عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

الفرضية الصفرية (H_0): لا يؤثر المناخ الاخلاقي للعمل في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): يؤثر المناخ الاخلاقي للعمل في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم II-20: اختبار الفرضية الرئيسية

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الإنحدار			
معامل الارتباط R	معامل التحديد R²	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية المقبول	قيمة T المحسوبة
0.688	0.473	0.000	50.247	0.05	7.088

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الموضح في الملحق رقم 09

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ومن خلال ANOVA نجد ان قيمة $F=50.247$ فهي قيمة كبيرة حيث تدل علي جودة النموذج ذو دلالة إحصائية الذي يبرهن العلاقة بين المناخ الأخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي، أما قيمة إختبار $T=7.088$ فتشير الى انه يوجد تأثير بين المناخ الأخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي، أما قيمة معامل الارتباط الخطي وجدناها موجبة وتقدر ب $R= 0.688$ وهي علاقة إرتباطية موجبة قوي إحصائيا، وهذا ما يفسره معدل التغير او التحديد الذي يقدر ب $R^2=0.473$ الذي يبين نسبة التغير حيث يشير الى أن المناخ الأخلاقي للعمل يفسر التغير في التنمر الوظيفي بنسبة %47.3 تقريبا، وباقي النسبة التي تقدر ب %52.7 تفسرها عوامل أخرى .

ومن حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ اقل من مستوى المعنوية $\alpha= 0.05$ وهو ما يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على أن المناخ الاخلاقي للعمل يؤثر في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

أولا: إختبار الفرضية الثانية

من اجل قبول او رفض صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار ANOVA وإختبار

Récapitulatif des modèles الذي يقيس لنا الانحدار الخطي بين المتغيرين وهذا عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

الفرضية الصفرية (H_0): لا تؤثر الرعاية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر الرعاية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم II-21: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الإنحدار			
معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية المقبول	قيمة T المحسوبة
0.555	0.308	0.000	24.885	0.05	4.988

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الموضح في الملحق رقم 09

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط الخطي وجدناها موجبة وتقدر $R=0.555$ وهي علاقة إرتباطية موجبة قوي إحصائيا بين بعد الرعاية والتنمر الوظيفي وهذا ما يفسره معدل التغير أو التحديد الذي يقدر ب $R^2=0.308$ الذي يبين نسبة التغير حيث يشير الى أن الرعاية تفسر التغير في التنمر الوظيفي بنسبة 30.8% تقريبا، وباقي النسبة التي تقدر ب 69.2% تفسرها عوامل أخرى، ومن خلال إختبار **ANOVA** نجد ان قيمة $F=24.885$ فهي قيمة كبيرة حيث تدل علي جودة النموذج ذو دالة إحصائية يبرهن العلاقة بين الرعاية والتنمر الوظيفي، بينما قيمة إختبار $T=4.988$ فتشير الى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرعاية والتنمر الوظيفي وهذا من خلال قيمة T .

ومن حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $sig=0.000$ اقل من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ وهو ما يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على أن بعد الرعاية يؤثر في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

ثانيا: إختبار الفرضية الثالثة

من اجل قبول او رفض صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **ANOVA** وإختبار

Récapitulatif des modèles الذي يقيس لنا الانحدار الخطي بين المتغيرين وهذا عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

1- الفرضية الصفرية (H_0): لا تؤثر القواعد والقوانين في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر القواعد والقوانين في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

جدول رقم II-22: إختبار الفرضية الفرعية الثانية

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الإنحدار			
معامل الارتباط R	معامل التحديد R²	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية المقبول	قيمة T المحسوبة
0.362	0.131	0.04	8.468	0.05	2.910

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج **SPSS** الموضح في الملحق رقم 09

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط الخطي وجدناها موجبة وتقدر $R=0.367$ هي تبرهن عن علاقة إرتباطية ضعيفة إحصائيا بين بعد القواعد والقوانين والتنمر الوظيفي وهذا ما يفسره معدل التغير أو التحديد الذي يقدر ب $R^2=0.131$ الذي يبين نسبة التغير حيث يشير الى أن القواعد والقوانين تفسر التغير في التنمر الوظيفي بنسبة 13.1% تقريبا، وباقي النسبة التي تقدر ب 86.1% تفسرها عوامل أخرى، ومن خلال إختبار **ANOVA** نجد ان قيمة $F=8.468$ فهي قيمة متوسطة حيث تدل علي جودة النموذج ذو دالة إحصائيا يبرهن العلاقة بين القواعد والقوانين والتنمر الوظيفي، بينما قيمة إختبار $T=2.910$ فتشير الى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القواعد والقوانين والتنمر الوظيفي وهذا من خلال قيمة T .

ومن حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.04$ اقل من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ وهو ما يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على أن بعد القواعد والقوانين والقواعد والقوانين يؤثر في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

ثالثا: إختبار الفرضية الرابعة

من اجل قبول او رفض صحة الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **ANOVA** وإختبار

Récapitulatif des modèles الذي يقيس لنا الانحدار الخطي بين المتغيرين وهذا عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

الفرضية الصفرية (H_0): لا تؤثر الإستقلالية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر الإستقلالية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم II-23: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الإنحدار			
معامل الارتباط R	معامل التحديد R²	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية المقبول	قيمة T المحسوبة
0.465	0.216	0.000	15.441	0.05	3.930

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الموضح في الملحق رقم 09

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط الخطي وجدناها موجبة وتقدر ب $R=0.465$ وهي علاقة إرتباطية موجبة قوي إحصائيا بين بعد الإستقلالية والتنمر الوظيفي وهذا ما يفسره معدل التغير أو التحديد الذي يقدر ب $R^2=0.216$ الذي يبين نسبة التغير حيث يشير الى أن الإستقلالية تفسر التغير في التنمر الوظيفي بنسبة %21.6 تقريبا، وباقي النسبة التي تقدر ب %78.4 تفسرها عوامل أخرى، ومن خلال إختبار **ANOVA** نجد ان قيمة $F=15.441$ فهي قيمة كبيرة حيث تدل علي جودة نموذج ذو دالة إحصائية يبرهن العلاقة بين الإستقلالية والتنمر الوظيفي، بينما قيمة إختبار $T=3.930$ فتشير الى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الإستقلالية والتنمر الوظيفي وهذا من خلال قيمة T .

ومن حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ اقل من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ وهو ما يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على أن بعد الإستقلالية تؤثر في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

رابعا: إختبار الفرضية الخامسة

من اجل قبول او رفض صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **ANOVA** وإختبار

Récapitulatif des modèles الذي يقيس لنا الانحدار الخطي بين المتغيرين وهذا عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

الفرضية الصفرية (H_0): لا تؤثر الكفاءة والفاعلية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر الكفاءة والفاعلية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم II-24: إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الإنحدار			
معامل الارتباط R	معامل التحديد R²	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية المقبول	قيمة T المحسوبة
0.324	0.105	0.013	6.560	0.05	2.561

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج **SPSS** الموضح في ملحق رقم 09

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ومن خلال ANOVA نجد ان قيمة $F=6.560$ فهي قيمة متوسطة تدل علي جودة النموذج ذو دلالة إحصائية الذي يبرهن العلاقة بين الكفاءة والفاعلية وتقليل التنمر الوظيفي، أما قيمة إختبار $T=2.561$ فتشير الى انه يوجد تأثير متوسط بين الكفاءة والفاعلية والتنمر الوظيفي، أما قيمة معامل الارتباط الخطي وجدناها موجبة وتقدر ب $R=0.324$ وهي علاقة إرتباطية موجبة قوي إحصائيا، وهذا ما يفسره معدل التغير او التحديد الذي يقدر ب $R^2=0.105$ الذي يبين نسبة التغير حيث يشير الى أن الكفاءة والفاعلية تفسر التغير في التنمر الوظيفي بنسبة 10.5% تقريبا، وباقي النسبة التي تقدر ب 89.5% تفسرها عوامل أخرى .

ومن حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.013$ اقل من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ وهو ما يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على أن الكفاءة والفاعلية تؤثر في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

خامسا: إختبار الفرضية السادسة

من اجل قبول او رفض صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار ANOVA وإختبار

Récapitulatif des modèles الذي يقيس لنا الانحدار الخطي بين المتغيرين وهذا عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

الفرضية الصفرية (H_0): لا تؤثر المنفعة في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر المنفعة في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم II-25: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الإتحاد			
معامل الارتباط R	معامل التحديد R²	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية المقبول	قيمة T المحسوبة
0.196	0.38	0.141	2.231	0.05	1.494

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS الموضح في رقم 09

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمناخ العمل الأخلاقي والتنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان ذ ان قيمة معامل الارتباط الخطي وجدناها موجبة لكن قليلة وتقدر ب $R = 0.196$ وهي علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة إحصائيا بين بعد المنفعة والتنمر الوظيفي وهذا ما يفسره معدل التغير أو التحديد الذي يقدر ب $R^2 = 0.038$ الذي يبين نسبة التغير حيث يشير الى أن المنفعة تفسر التغير في التنمر الوظيفي بنسبة 38% تقريبا، وباقي النسبة التي تقدر ب 62% تفسرها عوامل أخرى، ومن خلال إختبار ANOVA نجد ان قيمة $F = 2.231$ فهي قيمة ضعيفة حيث تدل علي أن جودة نموذج ذو دالة إحصائية يبرهن العلاقة بين المنفعة والتنمر الوظيفي لكن بشكل ضعيف، بينما قيمة إختبار $T = 1.494$ فتشير الى انه يوجد تأثير ضعيف ذو دلالة إحصائية بين الإستقلالية والتنمر الوظيفي وهذا من خلال قيمة T .

ومن حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.141$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ونقبل الفرضية أن المنفعة لا تؤثر في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية .

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل الى الدراسة التطبيقية موضوع دراستنا أثر مناخ العمل الأخلاقي في التقليل من التنمر الوظيفي حيث قمنا بدراسة الحالة في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية، والإطلاع على الهيكل التنظيمي الخاص بها، وكذلك معرفة ما إذا كان الموظفين والعمال يتعرضون لتنمر أثناء تأدية عملهم ، ولدراسة اثر أبعاد مناخ العمل الأخلاقي من (رعاية واستقلالية، قواعد، قوانين، كفاءة، فاعلية، منفعة) على التقليل من التنمر الوظيفي الموجود في المؤسسة محل الدراسة، قمنا بتوزيع مجموعة من استمارة استبيان المكونة من مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع المدروس على عدد الموظفين من موظفي مؤسسة سونلغاز، وبعد ذلك قمنا بمعالجة بيانات هذا الاستبيان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss وتحليل نتائجها وإختبار صحة فرضيات دراستنا التي جملها تم قبول الفرضية البديلة H1 ورفض الفرضية الصفرية H0 ماعد في الفرضية الأخيرة التي قمنا بقبول فرضية العدم H0 ورفض فرضية البديلة H1

الخاتمة



من خلال دراستنا لموضوع لدور المناخ الأخلاقي للعمل لتقليل من التنمر الوظيفي من الناحية النظرية وجدنا ان كل من المتغير المستقل وهو مناخ الأخلاقي للعمل يتكون من مجموعة من الابعاد والتي تتمثل في الرعاية والقواعد والقوانين والاستقلالية والكفاءة والمنفعة، وأيضاً المتغير التابع يتكون من مجموعة ابعاد تتمثل في الإساءة للفرد والاساءة من خلال العمل والتخويف الجسدي والعزلة، وانطلاقاً من هذه الابعاد قمنا بتشكيل استبانة الذي يعتبر أداة التي قمنا بواسطة جمع معلومات وبيانات الجزء التطبيقي الخاص بموضوع دراستنا، ومن خلال دراستنا للاستبانة وتحليل أجوبة أفراد العينة وجدنا ان مناخ الأخلاقي للعمل الأخلاقي تأثير كبير وإيجابي على العاملين و الموظفين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية غرداية، وهذا ناتج عن المكان التي يضع فيه المسؤولين عمالهم حيث يقومون بإهتمام به ورعايتهم وتوفير لهم كل سبل الراحة والتي تساهم في نجاح العمل بمقابل ان هؤلاء العمال يجب ان يلتزموا وينضبطوا بقواعد وقوانين التي نصها القانون الداخلي للمؤسسة.

أولاً: إختبار فرضيات الدراسة

فبعد معالجتنا وتحليلنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية والعملية واسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي لدراسة أثر المناخ الأخلاقي للعمل لتقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز فرع ولاية غرداية ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج.

1. إختبار الفرضية الرئيسية: أوضحت النتائج ان المناخ الأخلاقي للعمل يساعد في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية وهذا ما ثبت من خلال مستوى الدلالة الإحصائي التي حققته هذه الفرضية حيث بل 0.000 وهو أقللا من مستوى المعنوية ومعناه قبول الفرضية التي تقول: يؤثر المناخ الأخلاقي للعمل في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية.

2. إختبار الفرضية الفرعية الأول: من خلال ما تطرقنا له في الجانب النظري وجدنا أنه تم إثبات صحة هذه الفرضية التي تنص على انها توجد علاقة طردية بين المناخ الاخلاقي للعمل والتنمر الوظيفي حيث كلما كان مناخ العمل يسوده جو من الأخلاق والاحترام كلما قلت نسبة التنمر الوظيفي في محيط المؤسسة.

3. إختبار الفرضية الفرعية الثاني: من خلال مستوى الدلالة الإحصائي التي حققته هذه الفرضية حيث بلغت 0.000 وهو أقللا من مستوى المعنوية 0.005 ومعناه قبول الفرضية التي تقول: تؤثر الرعاية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية

الخاتمة

4. إختبار الفرضية الفرعية الثانية: نصت هذه الفرضية أن بعد القواعد والقوانين التي تحكم مناخ العمل يؤثر في التقليل من التنمر الوظيفي الموجودة في محيط العمل في مؤسسة سونلغاز فرع ولاية غرداية وهذا ما قد تم إثباته من خلال الجزء التطبيقي الخاص بدراستنا حيث تحصلنا على مستوى دلالة يقدر ب 0.04 وهو اقل من المستوى المعنوية 0.05 والذي يؤدي بنا الى قبول الفرضية البديلة التي تقول تأثر القواعد والقوانين في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية.

5. إختبار الفرضية الفرعية الرابعة: نصت هذه الفرضية على أنه يوجد تأثير تأثير الإستقلالية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما تم إثباته من خلال الجانب التطبيقي، من خلال استعمال اختبار أنوف في برنامج spss حيث تحصلنا على مستوى دلالة يقدر ب 0.00.

6. إختبار الفرضية الفرعية الخامسة: نصت على أنه يوجد تأثير الكفاءة والفاعلية في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05، وقد تم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال مخرجات برنامج spss وإختبار ANOVA

7. إختبار الفرضية الفرعية السادسة: تطرقنا فيها لدراسة أثر بعد المنفعة في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية عند مستوى الدلالة 0.05، وتم نفي صحة هذه الفرضية وهذا على حسب مخرجات اختبار ANOVA فقد دراسة العلاقة بين محور التنمر الوظيفي والمنفعة وتحصلنا على مستوى دلالة إحصائية أكبر من مستوى المعنوية المقبول، ومنه نجد ان المنفعة لا تساهم في التقليل من التنمر الوظيفي في مؤسسة سونلغاز لولاية غرداية.

ثانيا: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. كلما تقوم المؤسسة بتوفير مختلف عوامل نجاح العمل وأفضل الخدمات، والمرؤوسين يولون إهتمام ورعاية العمال كلما قل التنمر الوظيفي في المؤسسة؛
2. يعد مناخ العمل الأخلاقي في مؤسسة عامل إيجابي يساعد على التقليل من التنمر الوظيفي الموجود في مختلف المؤسسات؛
3. تتميز المؤسسة بتوافر أبعاد مناخ العمل الأخلاقي بشكل كبير؛
4. الدور الكبير لكل من ابعاد المناخ الأخلاقي في التقليل من حدة التنمر الوظيفي الموجودة في المؤسسة؛

الخاتمة

5. لا تؤثر المنفعة في التقليل من التنمر الوظيفي التي يتعرض له الموظفون والعمال؛
6. المؤسسات التي تتميز بمناخ عمل أخلاقي يتميز بالتزام العاملين بقواعد والقوانين نجدها خالية من التنمر الوظيفي الذي يكون بين الموظفين فيما بينهم أو أحد الموظفين ومرؤوسيه؛
7. نجد ان المؤسسات التي تتميز بمناخ عمل أخلاقي، يتميز بمناخ الكفاءة والفاعلية والرعاية والاستقلالية، لا يتعرض عماله وموظفيه لمختلف اشكال التنمر.

ثالثا: توصيات الدراسة

من خلال ما اطلعنا عليه من خلال دراستنا الميداني لمؤسسة سونلغاز لفرع غرداية ارتئينا تقديم بعض الاقتراحات للمؤسسة وهي كالتالي:

- 1- الاهتمام أكثر بتوفير الاحتياجات المطلوبة والموارد؛
- 2- تطوير مناخ الأخلاقي للعمل ومساهمة في تنميته في القطاعات الاقتصادية؛
- 3- العمل على خلق أجواء ود واخوة بين العمال والموظفين في المؤسسة الواحدة؛
- 4- ضرورة التدخل السريع لحل مختلف المشاكل التي تواجه العمال؛
- 5- توفير جميع الظروف المناسبة من اجل اهتمام بنفسية الموظفين؛
- 6- الحفاظ على كرامة الموظفين ولو كان على حساب المدراء؛
- 7- الحفاظ على محيط عمل خالي من المشاكل والأخطار.

آفاق البحث:

بعد الدراسة النظرية والتطبيقية لدور المناخ الأخلاقي للعمل في التقليل من التنمر الوظيفي، ومحاولة الامام بجوانب الموضوع، وبعد استخلاص النتائج، نرى أنه مازالت هناك بعض النقاط يمكن التطرق لها وتكون أساس لدراسات لاحقة منها:

- دور المناخ العمل الأخلاقي في رفع من أخلاقيات الأعمال.
- أثر مناخ الأخلاقي للعمل على الأداء المهني.
- أنماط مناخ العمل الأخلاقي في المؤسسات الجامعية وأثرها على التماثل التنظيمي.

A decorative border of black and white floral motifs, including leaves and small flowers, framing the central text.

قائمة المراجع

- 1- أحلام إبراهيم، بريشان معروف، أبعاد المناخ الأخلاقي ودورها في تبني نمط القيادي الاقناعي، مجلة قه لاي زانست العلمية، المجلد5، العدد1 العراق، 2022، ص669.
- 2- أحمد سلامة العنزى، أنوار فاهد الهرشاني، أبعاد المناخ الأخلاقي السائدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد44، العدد4، الأردن، 2017.
- 3- حمدي جمعة عبد العزيز، دور القيادة الأخلاقية في تقليل سلوكيات التنمر الوظيفي لدى العاملين، مجلة البحوث المالية والتجارية، صادر عن جامعة بورسعيد، المجلد21، العدد4، مصر، 2020.
- 4- رباب السيد، العلاقة بين محددات المناخ الأخلاقي لمنظمة والأنماط السلوكية للعاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة الغربية، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد، المجلد19، العدد3، 2018.
- 5- سالم حميد عبيد، التنمر في مكان العمل لدى المرشدين التربويين، مجلة البحوث المحكمة، صادر عن جامعة عراقية، المجلد8، العدد2، العراق، 2018.
- 6- صبا نوري، وآخرون، التأثير الوسيط للمناخ الاخلاقي في العلاقة بين القيادة الابوية والالتزام التنظيمي في وزارتي التربية والتعليم العالي في العراق، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد7، العدد1، العراق، 2021.
- 7- صيتة بنت منديل المنديل، وآخرون، السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل، مجلة عربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلد2، العدد9، السعودية، 2018.
- 8- عمار فتحي، موسى إسماعيل، دور القيادة الروحية في خفض السلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين، مجلة البحوث المالية والتجارية، صادر عن جامعة بورسعيد، المجلد18، العدد1، الإسكندرية، 2017.
- 9- ماجد عبد الأمير محسن، تحليل العلاقة بين المناخ الأخلاقي ورضا العاملين، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، صادر عن كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد1، العدد17، الكويت، 2015.
- 10- ناظم جواد، ولاء جلال، تأثير القوانين في سلوكيات التنمر الوظيفي، مجلة الدنانير، المجلد1، العدد23، العراق، 2010.
- 11- ناظم جواد، ولاء جلال، تأثير مناخ العمل الأخلاقي في التنمر الوظيفي، مجلة الدنانير، المجلد1، العدد23، العراق، 2021.
- 12- نجلاء يسرى، إلهام عبد الرؤوف، التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة، المجلة المصرية للإقتصاد المنزلي، ملجد36، العدد1، مصر، 2020.

ثانياً: الرسائل الجامعية

- 1- أمل راضي دخيل الخزاعلة، مستوى المناخ الأخلاقي السائد في المدارس الثانوية في محافظة عمان وعلاقته بدرجة تمكين المعلمين من وجهه نظرهم، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علم نفس تربوي، جامعة الشرق الأوسط، الاردن، 2014.

المراجع

- 2- إسرائ صائب، الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين مناخ العمل الأخلاقي والأداء الاستباقي لخدمة العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص الإدارة والقيادة التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2019.
- 3- رجاء احمد ذيب صالح، المناخ الأخلاقي السائد في الجامعات الأردنية الخاصة وعلاقته بالحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماجستير، تخصص الإدارة والقيادة التربية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

- 1- محمد قيس القنبري، دور المرجعيين الداخليين في حماية الموظف من التنمر في موقع العمل، منصة المراجعة الداخلية، متوفرة على الموقع التالي:
<https://www.researchgate.net>، يوم 2022/11/15، على الساعة 15:07

رابعا: المراجع الاجنبية

- 1- Ariza-Montes., Arjona-Fuentes ,Incidence of workplace bullying among hospitality employees, International Journal of Contemporary Hospitality Management, ,vol29,ISSU4,spain, 2017 .
- 2- David J.Fritzsche ،Ethical climates and the ethical dimension of decision making ،Journal of Business Ethics,Vol24 ,ISUU2 ، Netherlands,2000.
- 3- Helen Cowie,Measuring workplace bullying, January– February,voul7,Issu1,UDA,2002.
- 4- kelly Martin , Cullen , Continuities and extensions of ethical climate theory: a meta-analysis review,Journal Business Ethics,Vol69,ISSU2, Netherlands,2006.
- 5- Kevin.j.Eschleman, Perceived intent of supervisor as a moderator of the relationships between abusive supervision and counterproductive work behaviours, Work & Stress ,VOL28،issu4,USA,2014
- 6- Patricia Yin Yin Lau, Ethical work climate, employee commitment and proactive customer service performance: Test of the mediating effects of organizational politics, Journal of Retailing and Consumer Services,Vol 35,USA, 2017.



الملاحق

الملحق 01



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

ماستر في إدارة الأعمال

نضع بين يديكم نسخة من الاستبيان الخاص بمذكرة ماستر تحت عنوان " دور المناخ الاخلاقي للعمل في التقليل من التمر الوظيفي" والذي يضم مجموعة من الأسئلة حول الموضوع ونرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة بوضع علامة (X) امام الإجابة التي تختاروها ونؤكد لكم على ان المعلومات التي تقدمونها ستحاط بالسرية التامة ولن تستعمل الا لأغراض البحث العلمي.

نشكر لكم مقدما جهودكم وحسن تعاونكم.

من اعداد الطالبين: بن ثامر دنيا / بن خليفة عائشة

اولا: المعلومات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر انثى
- 2-السن: من 20-30 سنة 31-40 سنة 41-49 50 سنة ما فوق
- 3-المؤهل العلمي: الأقل من ثانوي ثانوي جامعي أخرى
- 4-عدد سنوات العمل في المؤسسة: اقل من سنة 1-5 سنوات
- 6- 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- 5-المسمى الوظيفي: مدير رئيس مصلحة موظف

الملاحق

ثانيا- أسئلة الخاصة بالمتغير المستقل المناخ الأخلاقي للعمل

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	البيان	
أولا-الرعاية						
					تقوم المؤسسة برعاية مصلحة عماله عند إتخاذ القرارات	1
					ينظر العمال الى بعضهم البعض بنظرة إيجابية	2
					يساعد العاملون في تحقيق ما هو افضل لبعضهم البعض	3
					لديك شعور بالمسؤولية إتجاه المجتمع الخارجي	4
ثانيا-القواعد والقوانين						
					يتقيد العاملون بتعليمات المرؤوسين وسياسة العمل	5
					يتم مكافأة العاملين عند إلتزامهم بالقانون الوظيفي والنظام العام	6
					يلتزم جميع العاملين بإتباع سياسة وقواعد العمل بكل دقة	7
					يتم محاسبة كل فرد لا يلتزم بقواعد العمل	8
ثالثا- الإستقلالية						
					يقوم العمال بحماية مصلحتهم الذاتية بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى	9
					يميز كل عامل بالمؤسسة الممارسات الصائبة او الخاطئة	10
					تبع المؤسسة الطرق السهلة لإنجاز العمل وخدمات جيدة ويسيرة	11
					تترك المؤسسة للعمل حرية تحديد تصرفاته وسلوكياته الجيدة من الخاطئة	12
رابعا- الكفاءة والفاعلية						
					تولي المؤسسة الاهتمام الأكبر بمصلحة المستفيدين منه بشكل فعال	13
					يقوم العمال بأداء عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه	14

الملاحق

					المؤسسة تنظر ويسعى دائماً الى البحث على حلول الفعالة للمشكلات	15
					يتميز العاملون في المؤسسة بالأداء الفعال	16
خامساً: المنفعة						
					مصلحة المؤسسة أولى من المصالح الشخصية للعمال	17
					يقدم العاملون بالمؤسسة مصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية	18
					إذا أصبح العمل يضر بمصلحة العاملين فهو دون المستوى المطلوب	19

ثالثاً- أسئلة الخاصة بالمتغير التابع التنمر الوظيفي

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	البيان	
أولاً-الإساءة للفرد						
					أعرض للشتيم بألفاظ سيئة من مرؤوسي	1
					أتلقي النقد من مسؤولي أمام زملائي	2
					أواجه صعوبة في علاقتي الداخلية مع زملائي	3
					أستقبل رسائل سيئة عبر الهاتف من زملائي ورئيسي في العمل	4
ثانياً-الإساءة من خلال العمل						
					ينسب مسؤولي عملاً قمت به إلى نفسه	5
					يتم التعامل معي بالتقليل من قيمتي	6
					يحبطني ويستهين زملائي ورئيس بانتقادي لعملي وقدراتي	7
					يتم الضغط عليا في العمل وخارج أوقات الدوام	8
ثالثاً- التخويف الجسدي						

الملاحق

					اتعرض للضرب بواسطة رمي الأشياء علي	9
					تصمت الإدارة امام أي اعتداءات جسدية من زملائي ورئيسي	10
					عندما يشعر زملائي بالغضب يحطمون الأشياء من حولي	11
رابعا- العزلة						
					أشعر بالغيرة من منهم أحسن مني	15
					لا يوجد تفاعل اجتماعي بين عمال المؤسسة	16
					يتجاهلني زملائي ولا يتحدثون معي	17
					عندما يضايقني زميلي ابتعد عنه وانعزل	18
					يحرض رئيسي زملائي على مقاطعتي	19

الملحق 02

الجامعة	الرتبة	الاستاذ
جامعة غرداية	أستاذ محاضر "أ"	شرع مریم
جامعة غرداية	أستاذ مؤقت مشارك	غشي العيد
جامعة غرداية	أستاذ محاضر -ب-	بلعربي محمد
جامعة غرداية	أستاذ محاضر -ب-	بلعور سليمان

الملحق 03

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.783	35

الملاحق

الملاحق 04

Corrélations											
		الرعاية	القواعد والقوانين	الاستقلالية	الكفاءة والفاعلية	المنفعة	الإساءة للفرد	الإساءة من خلال العمل	التخويف الجسدي	العزلة	global
الرعاية	Corrélation de Pearson	1	.457**	.418**	.215	.674**	.689*	.401	.041	.781*	.371**
	Sig. (bilatérale)		.000	.001	.105	.000	.000	.002	.760	.000	.004
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
القواعد والقوانين	Corrélation de Pearson	-.457*	1	.345**	.295*	.486*	-.425**	.489*	.174	.506*	.716**
	Sig. (bilatérale)	.000		.008	.025	.000	.001	.000	.191	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
الاستقلالية	Corrélation de Pearson	-.418**	.345**	1	.018	.611*	-.217	.584*	.614**	.273*	.765**
	Sig. (bilatérale)	.001	.008		.891	.000	.102	.000	.000	.038	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
الكفاءة والفاعلية	Corrélation de Pearson	-.215	.295*	.018	1	-.084	-.261*	.462*	.182	.298*	.321*
	Sig. (bilatérale)	.105	.025	.891		.532	.048	.000	.173	.023	.014
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
المنفعة	Corrélation de Pearson	-.674**	.486**	.611**	-.084	1	-.538**	.466*	.356**	.627*	.724**

الملاحق

	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.532		.000	.000	.006	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
الإساءة للفرد	Corrélation de Pearson	.689* *	-.425- **	-.217-	-.261- *	.538* *	1	.260	.006	.802**	.351**
	Sig. (bilatérale)	.000	.001	.102	.048	.000		.048	.967	.000	.007
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
الإساءة من خلال العمل	Corrélation de Pearson	- .401 -**	.489**	.584**	.462**	.466* *	- .260 -*	1	.542**	.424* *	.708**
	Sig. (bilatérale)	.002	.000	.000	.000	.000	.048		.000	.001	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
التخويف الجسدي	Corrélation de Pearson	- .041 -	.174	.614**	.182	.356* *	- .006 -	.542* *	1	.140	.610**
	Sig. (bilatérale)	.760	.191	.000	.173	.006	.967	.000		.296	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
العزلة	Corrélation de Pearson	- .781 -**	.506**	.273*	.298*	.627* *	- .802 -**	.424* *	.140	1	.431**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.038	.023	.000	.000	.001	.296		.001
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
global	Corrélation de Pearson	- .371 -**	.716**	.765**	.321*	.724* *	- .351 -**	.708* *	.610**	.431* *	1
	Sig. (bilatérale)	.004	.000	.000	.014	.000	.007	.000	.000	.001	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).											
* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).											

الملاحق

الملحق 05

Test Kolmogorov-Smirnov

		الرعاية	القواعد والقوانين	الإستقلالية	الكفاءة والفاعلية	المنفعة	الإساءة للفرد	الإساءة من خلال العمل	التخويف الجسدي	العزلة
N		58	58	58	58	58	58	58	58	58
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3.5832	3.8994	3.0921	3.7544	3.601	2.2489	2.6660	2.2780	2.9891
	Ecart type	1.31855	.98817	1.12515	1.02128	1.2270	1.10501	1.11303	1.31567	1.26939
Différence s les plus extrêmes	Absolue	.109	.148	.166	.135	.097	.161	.122	.105	.086
	Positif	.061	.148	.166	.107	.071	.061	.081	.075	.086
	Négatif	-.109-	-.097-	-.142-	-.153-	-.097-	-.096-	-.122-	-.112-	-.044-
Statistiques de test		.111	.109	.148	.153	.097	.105	.110	.101	.086
Sig. asymptotique (bilatérale)		.075c	.157c	.073c	.055c	.200c	.054c	.079c	.077c	.200c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الرعاية	.111	58	.075	.972	58	.191
الإستقلالية	.085	58	.200*	.984	58	.645
الكفاءة والفاعلية	.075	58	.200*	.978	58	.388
المنفعة	.097	58	.200*	.960	58	.052
الإساءة للفرد	.061	58	.200*	.989	58	.885
الإساءة من خلال العمل	.110	58	.079	.975	58	.267
التخويف الجسدي	.065	58	.200*	.990	58	.919
العزلة	.086	58	.200*	.992	58	.962
القواعد والقوانين	.075	58	.200*	.978	58	.390

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق 06

الجنس

Valide		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	43	74.1	74.1	74.1
	أنثى	15	25.9	25.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

الملاحق

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20-30	13	22.4	22.4	22.4
	31-40	17	29.3	29.3	51.7
	41-49	16	27.6	27.6	79.3
	50 فما فوق	12	20.7	20.7	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من ثانوي	17	29.3	29.3	29.3
	ثانوي	15	25.9	25.9	55.2
	جامعي	17	29.3	29.3	84.5
	أخرى	9	15.5	15.5	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

عدد سنوات العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	9	15.5	15.5	15.5
	سنوات 1-5	20	34.5	34.5	50.0
	سنوات 6-10	18	31.0	31.0	81.0
	أكثر من 10 سنوات	11	19.0	19.0	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

المسمى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	1.7	1.7	1.7
	رئيس مصلحة	6	10.3	10.3	12.1
	موظف	51	87.9	87.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

الملحق 07

Statistiques

		تقوم المؤسسة برعاية مصلحة عماله عند إتخاذ القرارات	ينظر العمال الى بعضهم البعض بنظرة إيجابية	يساعد العاملون في تحقيق ما هو افضل لبعضهم البعض	لديك شعور بالمسؤولية إلتجاه المجتمع الخارجي	الرعاية
N	Valide	58	58	58	58	58
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		2.8393	3.7931	2.8393	2.3103	2.9453
Ecart type		1.15586	1.12013	1.15586	1.27330	1.16154

الملاحق

تقوم المؤسسة برعاية مصلحة عماله عند اتخاذ القرارات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	4	6.9	6.9	6.9
	غيرموافق	6	10.3	10.3	17.2
	موافق بدرجة متوسطة	16	27.6	27.6	44.8
	موافق	14	24.1	24.1	68.9
	موافق بشدة	18	31.0	31.0	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

ينظر العمال الى بعضهم البعض بنظرة إيجابية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	3	5.2	5.2	5.2
	غيرموافق	5	8.6	8.6	13.8
	موافق بدرجة متوسطة	10	17.2	17.2	31.0
	موافق	23	39.7	39.7	70.7
	موافق بشدة	17	29.3	29.3	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

يساعد العاملون في تحقيق ما هو افضل لبعضهم البعض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	4	6.9	6.9	6.9
	غيرموافق	6	10.3	10.3	17.2
	موافق بدرجة متوسطة	16	27.6	27.6	44.8
	موافق	14	24.1	24.1	68.9
	موافق بشدة	18	31.0	31.0	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

لديك شعور بالمسؤولية إلتجاه المجتمع الخارجي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	20	34.5	34.5	34.5
	غيرموافق	16	27.6	27.6	62.1
	موافق بدرجة متوسطة	10	17.2	17.2	79.3
	موافق	8	13.8	13.8	93.1
	موافق بشدة	4	6.9	6.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Statistiques

		يتم مكافأة العاملين عند	يلتزم جميع العاملين بإلتباع	يخططون ويستهيون زملائي	ورئيس بانتقادي لعملي	القواعد والقوانين
		يتقيد العاملون بتعليمات	إلتزامهم بالقانون الوظيفي	سياسة وقواعد العمل بكل	وقدراتي	
		المؤوسين وسياسة العمل	والنظام العام	دقة		
N	Valide	58	58	58	58	58

الملاحق

Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne	3.8276	3.0172	4.3793	2.5345	3.8103
Ecart type	1.18674	1.20658	.89497	1.31410	.50504

يتقيد العاملون بتعليمات المرؤوسين وسياسة العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	5.2	5.2	5.2
	غير موافق	4	6.9	6.9	12.1
	موافق بدرجة متوسطة	16	27.6	27.6	39.7
	موافق	12	20.7	20.7	60.3
	موافق بشدة	23	39.7	39.7	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

يتم مكافأة العاملين عند إلتزامهم بالقانون الوظيفي والنظام العام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	13.8	13.8	13.8
	غير موافق	10	17.2	17.2	31.0
	موافق بدرجة متوسطة	20	34.5	34.5	65.5
	موافق	13	22.4	22.4	87.9
	موافق بشدة	7	12.1	12.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

يلتزم جميع العاملين بإتباع سياسة وقواعد العمل بكل دقة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3.4	3.4	3.4
	موافق بدرجة متوسطة	10	17.2	17.2	20.7
	موافق	10	17.2	17.2	37.9
	موافق بشدة	36	62.1	62.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

يتم محاسبة كل فرد لا يلتزم بقواعد العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	19	32.8	32.8	32.8
	غير موافق	7	12.1	12.1	44.8
	موافق بدرجة متوسطة	19	32.8	32.8	77.6
	موافق	8	13.8	13.8	91.4
	موافق بشدة	5	8.6	8.6	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

الملاحق

Statistiques

	يقوم العمال بحماية مصالحهم الذاتية بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى	يتميز كل عامل بالمؤسسة الممارسات الصائبة او الخاطئة	تبع المؤسسة الطرق السهلة لإنجاز العمل وخدمات جيدة ويسيرة	ترك المؤسسة للعمل حرية تحديد تصرفاته وسلوكياته الجيدة من الخاطئة	الإستقلالية
N	Valide	58	58	58	58
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3.3621	2.7586	3.2931	3.3103
Ecart type		1.11918	.99667	1.29789	.99484

يقوم العمال بحماية مصالحهم الذاتية بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	6	10.3	10.3	10.3
	موافق بدرجة متوسطة	30	51.7	51.7	62.1
	موافق	11	19.0	19.0	81.0
	موافق بشدة	11	19.0	19.0	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

يتميز كل عامل بالمؤسسة الممارسات الصائبة او الخاطئة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	7	12.1	12.1	12.1
	غيرموافق	14	24.1	24.1	36.2
	موافق بدرجة متوسطة	25	43.1	43.1	79.3
	موافق	10	17.2	17.2	96.6
	موافق بشدة	2	3.4	3.4	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

تبع المؤسسة الطرق السهلة لإنجاز العمل وخدمات جيدة ويسيرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	7	12.1	12.1	12.1
	غيرموافق	7	12.1	12.1	24.1
	موافق بدرجة متوسطة	20	34.5	34.5	58.6
	موافق	10	17.2	17.2	75.9
	موافق بشدة	14	24.1	24.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

الملاحق

تترك المؤسسة للعمل حرية تحديد تصرفاته وسلوكياته الجيدة من الخاطئة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	2	3.4	3.4
	غيرموافق	7	12.1	15.5
	موافق بدرجة متوسطة	29	50.0	65.5
	موافق	11	19.0	84.5
	موافق بشدة	9	15.5	100.0
	Total	58	100.0	100.0

Statistiques

	تولي المؤسسة الاهتمام الأكبر بمصلحة المستفيدين منه بشكل فعال	يقوم العمال بأداء عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه	المؤسسة تنظر ويسعى دائماً الى البحث على حلول الفعالة للمشكلات	يتميز العاملون في المؤسسة بالأداء الفعال	الكفاءة والفاعلية
N	Valide	58	58	58	58
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3.0345	4.0862	3.5345	3.2931
Ecart type		1.16928	.99621	.99500	1.38929

تولي المؤسسة الاهتمام الأكبر بمصلحة المستفيدين منه بشكل فعال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	7	12.1	12.1
	غيرموافق	10	17.2	29.3
	موافق بدرجة متوسطة	22	37.9	67.2
	موافق	12	20.7	87.9
	موافق بشدة	7	12.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0

يقوم العمال بأداء عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	1	1.7	1.7
	غيرموافق	3	5.2	6.9
	موافق بدرجة متوسطة	11	19.0	25.9
	موافق	18	31.0	56.9
	موافق بشدة	25	43.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0

المؤسسة تنظر ويسعى دائماً الى البحث على حلول الفعالة للمشكلات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	1	1.7	1.7
	غيرموافق	7	12.1	13.8

الملاحق

موافق بدرجة متوسطة	21	36.2	36.2	50.0
موافق	18	31.0	31.0	81.0
موافق بشدة	11	19.0	19.0	100.0
Total	58	100.0	100.0	

يتميز العاملون في المؤسسة بالأداء الفعال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
غير موافق بشدة	8	13.8	13.8	13.8
غير موافق	11	19.0	19.0	32.8
موافق بدرجة متوسطة	9	15.5	15.5	48.3
موافق	16	27.6	27.6	75.9
موافق بشدة	14	24.1	24.1	100.0
Total	58	100.0	100.0	

Statistiques

	مصلحة المؤسسة أولى من المصالح الشخصية للعمال	يقدم العاملون بالمؤسسة مصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية	إذا أصبح العمل يضر بمصلحة العاملين فهو دون المستوى المطلوب	المنفعة
N	Valide	58	58	58
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3.2414	3.1034	3.3276
Ecart type		1.17444	1.42274	1.26197

مصلحة المؤسسة أولى من المصالح الشخصية للعمال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
غير موافق بشدة	5	8.6	8.6	8.6
غير موافق	9	15.5	15.5	24.1
موافق بدرجة متوسطة	21	36.2	36.2	60.3
موافق	13	22.4	22.4	82.8
موافق بشدة	10	17.2	17.2	100.0
Total	58	100.0	100.0	

يقدم العاملون بالمؤسسة مصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
غير موافق بشدة	11	19.0	19.0	19.0
غير موافق	10	17.2	17.2	36.2
موافق بدرجة متوسطة	11	19.0	19.0	55.2
موافق	14	24.1	24.1	79.3
موافق بشدة	12	20.7	20.7	100.0

الملاحق

Total	58	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

إذا أصبح العمل يضر بمصلحة العاملين فهو دون المستوى المطلوب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	12.1	12.1	12.1
	غير موافق	7	12.1	12.1	24.1
	موافق بدرجة متوسطة	15	25.9	25.9	50.0
	موافق	18	31.0	31.0	81.0
	موافق بشدة	11	19.0	19.0	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

الملحق 08

Statistiques

		أتعرض للشتم بألفاظ سيئة من مرؤوسي	أتلقي النقد من مسؤولي أمام زملائي	أواجه صعوبة في علاقاتي الداخلية مع زملائي	أستقبل رسائل سيئة عبر الهاتف من زملائي ورئيسي في العمل	الإساءة للفرد
N	Valide	58	58	58	58	58
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		2.5172	2.7931	2.8966	1.9828	2.2802
Ecart type		1.27378	1.16617	1.27993	1.03435	.76959

أتعرض للشتم بألفاظ سيئة من مرؤوسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	14	24.1	24.1	24.1
	غير موافق	19	32.8	32.8	56.9
	موافق بدرجة متوسطة	12	20.7	20.7	77.6
	موافق	7	12.1	12.1	89.7
	موافق بشدة	6	10.3	10.3	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

أتلقي النقد من مسؤولي أمام زملائي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	13.8	13.8	13.8
	غير موافق	17	29.3	29.3	43.1
	موافق بدرجة متوسطة	17	29.3	29.3	72.4
	موافق	11	19.0	19.0	91.4
	موافق بشدة	5	8.6	8.6	100.0

الملاحق

Total	58	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

أواجه صعوبة في علاقتي الداخلية مع زملائي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غيرموافق بشدة	11	19.0	19.0	19.0
غيرموافق	12	20.7	20.7	39.7
موافق بدرجة متوسطة	12	20.7	20.7	60.3
موافق	18	31.0	31.0	91.4
موافق بشدة	5	8.6	8.6	100.0
Total	58	100.0	100.0	

أستقبل رسائل سيئة عبر الهاتف من زملائي ورئيسي في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غيرموافق بشدة	22	37.9	37.9	37.9
غيرموافق	23	39.7	39.7	77.6
موافق بدرجة متوسطة	6	10.3	10.3	87.9
موافق	6	10.3	10.3	98.3
موافق بشدة	1	1.7	1.7	100.0
Total	58	100.0	100.0	

Statistiques

	ينسب مسؤولا عملا قمت به الى نفسه	يتم التعامل معي بالتقليل من قبتي	يحبطني ويستهن زملائي ورئيس بانتقادي لعملي وقدراتي	يتم الضغط عليا في العمل وخارج أوقات الدوام	الإساء من خلال العمل
N	Valide 58	58	58	58	58
	Manquant 0	0	0	0	0
Moyenne	2.2069	2.3966	2.3793	3.2759	2.5129
Ecart type	1.12013	.95402	1.22586	1.57606	.58756

ينسب مسؤولا عملا قمت به الى نفسه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غيرموافق بشدة	19	32.8	32.8	32.8
غيرموافق	18	31.0	31.0	63.8
موافق بدرجة متوسطة	13	22.4	22.4	86.2
موافق	6	10.3	10.3	96.6
موافق بشدة	2	3.4	3.4	100.0
Total	58	100.0	100.0	

الملاحق

يتم التعامل معي بالتقليل من قيمتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	12	20.7	20.7	20.7
	غيرموافق	18	31.0	31.0	51.7
	موافق بدرجة متوسطة	21	36.2	36.2	87.9
	موافق	7	12.1	12.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

يخطئني ويستهن زملائي ورئيس بانتقادي لعملي وقدراتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	18	31.0	31.0	31.0
	غيرموافق	14	24.1	24.1	55.2
	موافق بدرجة متوسطة	16	27.6	27.6	82.8
	موافق	6	10.3	10.3	93.1
	موافق بشدة	4	6.9	6.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

يتم الضغط عليا في العمل وخارج أوقات الدوام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	13	22.4	22.4	22.4
	غيرموافق	20	34.5	34.5	56.9
	موافق بدرجة متوسطة	11	19.0	19.0	75.9
	موافق	8	13.8	13.8	89.7
	موافق بشدة	6	10.3	10.3	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Statistiques

		تصمت الإدارة امام أي اعتداءات جسدية من زملائي ورئيسي	عندما يشعر زملائي بالغضب يحطمون الأشياء من حولي	التخويف الجسدي
N	Valide	58	58	58
	Manquant	0	0	0
Moyenne		2.0172	2.3621	3.0862
Ecart type		1.24944	1.11918	1.35445

الملاحق

اتعرض للضرب بواسطة رمي الأشياء علي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	26	44.8	44.8	44.8
	غيرموافق	19	32.8	32.8	77.6
	موافق بدرجة متوسطة	3	5.2	5.2	82.8
	موافق	6	10.3	10.3	93.1
	موافق بشدة	4	6.9	6.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

تصمت الإدارة امام أي اعتداءات جسدية من زملائي ورئيسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	20	34.5	34.5	34.5
	غيرموافق	6	10.3	10.3	44.8
	موافق بدرجة متوسطة	23	39.7	39.7	84.5
	موافق	9	15.5	15.5	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

عندما يشعر زملائي بالغضب يحطمون الأشياء من حولي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	10	17.2	17.2	17.2
	غيرموافق	12	20.7	20.7	37.9
	موافق بدرجة متوسطة	19	32.8	32.8	70.7
	موافق	9	15.5	15.5	86.2
	موافق بشدة	8	13.8	13.8	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Statistiques

		أشعر بالغيرة من منهم أحسن مني	لا يوجد تفاعل اجتماعي بين عمال المؤسسة	يتجاهلني زملائي ولا يتحدثون معي	عندما يضايقني زميلي ابتعد عنه وانعزل	يحرص رئيسي زملائي على مقاطعتي	العزلة
N	Valide	58	58	58	58	58	58
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2.6552	3.2445	2.8621	3.6552	2.6038	3.0049
Ecart type		1.14787	1.49789	1.29029	1.11688	1.09653	.55343

الملاحق

أشعر بالغيرة من منهم أحسن مني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	13	22.4	22.4	22.4
	غيرموافق	8	13.8	13.8	36.2
	موافق بدرجة متوسطة	27	46.6	46.6	82.8
	موافق	6	10.3	10.3	93.1
	موافق بشدة	4	6.9	6.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

لا يوجد تفاعل اجتماعي بين عمال المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	11	19.0	19.0	19.0
	غيرموافق	25	43.1	43.1	62.1
	موافق بدرجة متوسطة	12	20.7	20.7	82.8
	موافق	4	6.9	6.9	89.1
	موافق بشدة	6	10.3	10.3	100
	Total	58	100.0	100.0	

يتجاهلني زملائي ولا يتحدثون معي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	12	20.7	20.7	20.7
	غيرموافق	9	15.5	15.5	36.2
	موافق بدرجة متوسطة	19	32.8	32.8	69.0
	موافق	11	19.0	19.0	87.9
	موافق بشدة	7	12.1	12.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

عندما يضايقني زميلي ابتعد عنه وانعزل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غيرموافق بشدة	4	6.9	6.9	6.9
	غيرموافق	2	3.4	3.4	10.3
	موافق بدرجة متوسطة	19	32.8	32.8	43.1
	موافق	18	31.0	31.0	74.1
	موافق بشدة	15	25.9	25.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

الملاحق

يخرض رئيسي زملائي على مقاطعتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	25	43.1	43.1	43.1
	غير موافق	21	36.2	36.2	79.3
	موافق بدرجة متوسطة	10	17.2	17.2	96.5
	موافق	2	3.4	3.4	100
	Total	58	100.0	100.0	

الملحق 09

الفرضية الرئيسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	.688 ^a	.473	.464	.36562	.473	50.247	1	56	.000

a. Prédicteurs : (Constante), المناخ الاخلاقي للعمل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6.717	1	6.717	50.247	.000 ^b
	Résidu	7.486	56	.134		
	Total	14.203	57			

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), المناخ الاخلاقي للعمل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	-.040	.387		-.104	.917
	المناخ الاخلاقي للعمل	.850	.120	.688	7.088	.000

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles

R					Modifier les statistiques
---	--	--	--	--	---------------------------

الملاحق

Modèle	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.555 ^a	.308	.41904	.308	24.885	1	56	.000

a. Prédicteurs : (Constante), الرعاية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4.370	1	4.370	24.885	.000 ^b
	Résidu	9.833	56	.176		
	Total	14.203	57			

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الرعاية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1.976	.152		13.028	.000
	الرعاية	.260	.052	.555	4.988	.000

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F	
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1		
1	.362 ^a	.131	.116	.46937	.131	8.468	1	56	.004

a. Prédicteurs : (Constante), القواعد والقوانين

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1.866	1	1.866	8.468	.004 ^b
	Résidu	12.337	56	.220		
	Total	14.203	57			

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), القواعد والقوانين

الملاحق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1.554	.392		3.964	.000
	القواعد والقوانين	.331	.114	.362	2.910	.004

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

الفرضية الفرعية الثالث

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	
1	.465 ^a	.216	.202	.44588	.216	15.441	1	56	.000

a. Prédicteurs : (Constante), الإستقلالية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3.070	1	3.070	15.441	.000 ^b
	Résidu	11.133	56	.199		
	Total	14.203	57			

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الإستقلالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1.402	.331		4.237	.000
	الإستقلالية	.402	.102	.465	3.930	.000

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

الفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	
1	.324 ^a	.105	.089	.47648	.105	6.560	1	56	.013

a. Prédicteurs : (Constante), الكفاءة والفاعلية

الملاحق

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1.489	1	1.489	6.560	.013 ^b
	Résidu	12.714	56	.227		
	Total	14.203	57			

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الكفاءة والفاعلية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1.570	.438		3.584	.001
	الكفاءة والفاعلية	.319	.124	.324	2.561	.013

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

الفرضية الفرعية الخامسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	.196 ^a	.038	.021	.49387	.038	2.231	1	56	.141

a. Prédicteurs : (Constante), المنفعة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.544	1	.544	2.231	.141 ^b
	Résidu	13.659	56	.244		
	Total	14.203	57			

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), المنفعة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2.312	.256		9.038	.000
	المنفعة	.115	.077	.196	1.494	.141

a. Variable dépendante : التمر الوظيفي