



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي بالأغواط
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



الموضوع:

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالسلوكيات السلبية في بيئة العمل لدى عينة من عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML بالأغواط)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

• البروفيسور. عمومن رمضان

اعداد الطالبتين:

- شيماء مزوزي.
- بشرى العمري.

اللجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	د. صافي محمد
مشرفا	أستاذ محاضر "أ"	د. عمومن رمضان
مناقشا	أستاذة محاضرة "أ"	د. حسان نجاة

السنة الجامعية: 2023 - 2024

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه اجمعين

نشكر الله الذي خلق وهدي وسدد الخطى وخرج هذا العمل بعونه وتوفيقه نحمده
حمدا كثيرا لا بداية له ولا نهاية لإتمام هذا البحث

ونتقدم بجزيل الشكر والاعتراف بالجميل الى الدكتور المشرف "د. عمومن رمضان"
على قبوله الاشراف وعلى نصائحه والتوجيهات القيمة ونتقدم بخالص الشكر
والتقدير الى جميع الاساتذة الافاضل لمناقشتهم بهذه المذكرة

شيماء - بشرى

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل الى من قال فيهما ربي

"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

الى مدرسه البذل والعطف والحنان الى مصدر الحب والعطاء الى اول نور رايته في الوجود
التي غمرتني بعطفها وحبها فظلت الينا شعاعا دافئا من النور امي الحبيبة أطال الله في عمرها
ومتعها بالصحة والعافية

الى مدرسة التوجيه والارشاد والتضحية الذي شق درب الحياة لإسعادنا الذي ظل وسيظل الينا
رمز العطاء ورمز الابوة الحقة والمثل الاعلى الى من احمل اسمه بكل فخر واعتزاز الى الدفاء
الابوي دمت لنا فخرا ابي الغالي

الى كل افراد عائلتي رمز الحب والوفاء الى سندي الحياة اخوتي محمد واسماعيل وسالم رعاهم
الله، الى اخواتي العزيزات اغلى واحلى براعم في الدنيا انار الله طريقكم مباركة ورودينة وفقن
الله ورعاكن

الى صديقتي وحببتي بشرى الى كل الاحبة الذين عرفتهم

واحبتهم في الله من قريب او من بعيد الى اساتذتي

الاجلاء ولكل اصدقائي في قسم علم النفس

وشكرا

شيماء مزوزي

إهداء

" وآخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين "

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى واهله

ومن وفى اما بعد:

الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية ولإنجاز

هذه المذكرة ثمرة الجهد والنجاح

اهدي تخرجي الى من كلله الله بالهبة والوقار الى من علمني العطاء بدون انتظار الى من أحمل

إسمه بكل افتخار والدي العزيز

والى ملاكي في الحياة الى معنى الحب ومعنى الحنان أمي حبيبتي الغالية

الى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي الى العقد المتين من كانوا عوناً لي في رحلة بحثي

اخوتي سندي

الى حبيبة قلبي ورفيقة دربي والتي لها مكانه خاصة

في قلبي الداعمة الساندة حبيبتي حفصة

الى من قضيت معها سنين العمر يا من شاركتني

اللحظات الجميلة رفيقه ايامي وذكرياتى شيماء

والى كل من ساندني من قريب او بعيد

بشرى العمري

فهرس المحتويات

	كلمة شكر
	إهداء
I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
VI	ملخص
VII	Abstract
01	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
06	أولا: الإشكالية
08	ثانيا: فرضيات الدراسة
08	ثالثا: أهمية الدراسة
09	رابعا: أهداف الدراسة
09	خامسا: المفاهيم الإصطلاحية والاجرائية
10	سادسا: الدراسات السابقة
16	سابعا: التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية	
20	تمهيد
21	أولا: مفهوم الثقافة التنظيمية
22	ثانيا: عناصر الثقافة التنظيمية
23	ثالثا: خصائص الثقافة التنظيمية
25	رابعا: أهمية الثقافة التنظيمية
25	خامسا: محددات الثقافة التنظيمية
26	سادسا: وظائف الثقافة التنظيمية
27	سابعا: أبعاد الثقافة التنظيمية

29	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: السلوكيات السلبية في بيئة العمل	
32	تمهيد
33	أولاً: مفهوم السلوكيات السلبية في بيئة العمل
33	ثانياً: أسباب تواجد السلوكيات السلبية في بيئة العمل
35	ثالثاً: أشكال سلوكيات العمل السلبية في بيئة العمل
36	رابعاً: خصائص السلوكيات السلبية في بيئة العمل
37	خامساً: آثار السلوكيات السلبية في بيئة العمل
38	سادساً: طرق الحد من السلوكيات السلبية في بيئة العمل
40	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
44	تمهيد
45	أولاً: منهج الدراسة
45	ثانياً: حدود الدراسة
46	ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية
47	رابعاً: مجتمع وعينة الدراسة
47	خامساً: أداة الدراسة
53	سادساً: خصائص عينة الدراسة
55	سابعاً: إجراءات تطبيق الدراسة
55	ثامناً: الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
57	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: تحليل ومناقشة النتائج	
60	أولاً: عرض وتحليل الفرضية الأولى
62	ثانياً: عرض وتحليل الفرضية الثانية
63	ثالثاً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة
64	رابعاً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة
66	خامساً: الإستنتاج العام
67	الإقتراحات والتوصيات

69	الخاتمة
VIII	قائمة المصادر والمراجع
XIV	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
47	عدد العمال في مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط	01
49	نتائج معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ	02
50	صدق المحكمين	03
51	نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية لإستبيان الثقافة التنظيمية	04
51	نتائج المقارنة الطرفية لإستبيان الثقافة التنظيمية	05
52	نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية لإستبيان السلوكيات السلبية في بيئة العمل	06
52	نتائج المقارنة الطرفية لإستبيان السلوكيات السلبية في بيئة العمل	07
53	عينة الدراسة حسب الجنس	08
53	خصائص عينة الدراسة حسب السن	09
54	خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	10
54	خصائص عينة الدراسة حسب الحالات الاجتماعية	11
55	خصائص عينة الدراسة حسب الإقدمية	12
60	دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات إستبيان الثقافة التنظيمية	13
61	دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات استبيان السلوكيات السلبية في بيئة العمل	14
63	نتائج تحديد اكثر السلوكيات السلبية انتشارا	15
64	معامل ارتباط بيرسون بين الثقافة والسلوكيات لدى عينة الدراسة	16

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الجدول
36	أشكال سلوكيات العمل السلبية	01

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
XV	قائمة المحكمين	01
XV	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناپراك (DML) بالأغواط	02
XVI	إستبيان الدراسة للتحكيم	03
XXI	إستمارة الإستبيان	04
XXVI	نتائج الصدق والثبات	05
XXIX	نتائج الفرضيات	06

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية لدى عمال مؤسسة سوناطراك - فرع الصيانة DML بالأغواط، وكشف مستوى كل من الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية لدى عينة الدراسة، والتعرف على أكثر السلوكيات السلبية انتشارا بمؤسسة سوناطراك - فرع الصيانة DML بالأغواط، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتوزيع الاستبيان كأداة للدراسة على عينة (22) عامل تم اختيارها بطريقة عشوائية بالمؤسسة، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الثقافة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سوناطراك - فرع الصيانة DML بالأغواط مرتفع.

- مستوى السلوكيات السلبية بمؤسسة سوناطراك - فرع الصيانة DML بالأغواط مرتفع.

- أكثر السلوكيات السلبية انتشارا بمؤسسة سوناطراك - فرع الصيانة DML بالأغواط هي الغياب والتتمر.

- هناك علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية والممارسات السلبية في بيئة العمل.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، السلوكيات السلبية، بيئة العمل.

Abstract

The aim of the current study was to find out the nature of the relationship between organizational culture and negative behaviors among the workers of sonatrach – DML maintenance branch in submarines, to reveal the level of both organizational culture and negative behaviors in the study sample, and to identify the most widespread negative behaviors in sonatrach –DML maintenance branch in submarines, where the descriptive analytical approach was used by distributing the questionnaire as a study tool to a sample of (22) workers selected in a random random way in the institution, and after statistical processing of the data, the following results were reached:

- The level of organizational culture among the workers of sonatrach–DML maintenance branch in Laghouat is high.
- The level of negative behaviors at sonatrach Foundation – DML maintenance branch in Laghouat is high.
- The most common negative behaviors at sonatrach–DML maintenance branch in Laghouat are absence and bullying.

Keywords: organizational culture, negative behaviors, work environment.

مقدمة

مقدمة:

ان المؤسسات التي تصدر ساحة العمل والوظيفة بطابعها الايجابي الفعال كونها ذات صلة وبصمة تؤطر اعضائها بعناية، وتحرص على سير مخططاتها بحكمة وكل هذا يتحقق بوجود وعي وثقافة ينظم استمرارية الشغل وشفافية الافكار وبساطة الطرح وضوح الاهداف، كلها دواعم تشكل المعنى الفعلي والادائي لفكرة الثقافة التنظيمية لأنها صفة جهد وفكر واره متلاحمة بهدف توفير سبل النجاح وفرض ممارسات اخلاقية لائقة ، ونظرا لأهمية هذا المصطلح في ساحة العمل والممارسة العمومية والمؤسسات العامة والخاصة، جاء تركيزنا عليه من حيث المفهوم والمميزات والخصائص وكذا من حيث الاداء هو الذي يظهر في سلوكيات العامل سواء كان سلوكا ايجابيا او سلوكا سلبيا داخل المؤسسة، وبما ان عنوانة هذه الرسالة الاكاديمية المقدمة لنيل شهادة الماستر بمسمى الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل.

وبعد اختيار الموضوع اخترنا مخطط العمل للجانب الميداني للدراسة فكانت مؤسسة سوناطراك (DML) وهي شركة جزائرية عمومية اقتصادية تهتم بالطاقة والصيانة وتأميم المحروقات وغيرها.

ومن اجل رصد واحصاء السلوكيات السلبية والوصول الى نتائج انطلقت هذه الدراسة من اشكالية جوهرية رئيسية دفعتنا للبحث والكشف عما هو دور الثقافة التنظيمية في ضبط السلوكيات السلبية في بيئة العمل؟ ولتحقيق هذا المقصد العلمي انطلقت الدراسة من جملة من التساؤلات والفرضيات والاهداف واهمية الدراسة مع تحديد المفهوم الاجرائي والمام بعض الدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني فتم التعرض الى الجانب النظري لمصطلح الثقافة التنظيمية وعناصرها وخصائصها واهميتها ومحدداتها والوظائف والابعاد، ليأتي الفصل الثالث ليتضمن مفهوم السلوكيات السلبية واسبابها واشكالها وخصائصها والاثار وطرق الحد من هذه السلوكيات السلبية.

اما الفصل الرابع فهو الجزء الميداني لهذه الدراسة وتم التعرف على منهج الدراسة وحدود الدراسة والدراسة الاستطلاعية وعينة واداة الدراسة مع اجراءات تطبيق الدراسة والاساليب الاحصائية.

اما الفصل الخامس والاخير فتم التطرق الى عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات مع الاستنتاج العام.

وصولا الى نقطة الختام لهذه الدراسة وليس كموضوع لأنه محل دراسة ومتابعة والبحث فيه لا يتوقف في هذا الشق الذي درسناه واخترناه بان يكون ارضية عملنا واشتغالنا العلمي والبحثي حيث توصلنا الى نتائج وتوصيات وحلول ومقترحات والتي سنكشفها مع ذكر قائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الاول:

اشكالية الدراسة واعتباراتها

الفصل الاول: اشكالية الدراسة واعتباراتها

اولا: الاشكالية

ثانيا: فرضيات الدراسة

ثالثا: أهمية الدراسة.

رابعا: اهداف الدراسة.

خامسا: المفاهيم الاصطلاحية والاجرائية لمتغيرات الدراسة

سادسا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الإشكالية:

يتكون المجتمع من مؤسسة او مجموعة من المؤسسات تتاضل جُلها من أجل بلوغ أهدافها والوصول الى تحقيق متطلبات العاملين فيها والارتقاء بها الى المستوى المطلوب، الى جانب سعيها للمحافظة على استمرارية بقائها وبالتالي تحسين انتاجيتها وتنوع ادائها والولوج الى اسواق المنافسة العالمية بذلك في ظل نطاق الظروف البيئية المحيطة بها سواء كانت داخلية او خارجية.

فثقافة المنظمة تتضمن قيم واخلاقيات وعادات وافكار وسياسات توجه سلوك الافراد داخل المنظمات التي يعملون بها، كما انها تؤثر في كفاءتها وفعاليتها الانتاجية، فكل مؤسسة تختلف من مجتمع لآخر، مما يكسبها تنوعا ثقافيا وسيسمح لكل مؤسسة ان تملك ثقافة تنظيمية خاصة بها وتميزها عن غيرها.

فالعنصر الأساسي هو المورد البشري الذي يعتبر أهم مورد للمنظمة لأنه أساس التميز والتفوق والمسيطر على الموارد الأخرى.

ان موضوع الثقافة التنظيمية يعد بمثابة الموجه الأساسي لسلوك الافراد والذي يساعد على بناء جسور الثقة بين الموظفين والمنظمة وتزيد من مشاركة الافراد في عملية صنع القرارات ذاتها وتنفيذها، كما انها تحقق التماسك والانسجام بين العاملين فمن اجل المحافظة على الاستمرارية وبقاء بيئة العمل لابد من الاهتمام بظروفها.

ومن جهة أخرى تكمن أهمية الثقافة التنظيمية بدور هام في المنظمات، حيث تزود المنظمة والعاملين فيها بالاحساس بالهوية، وكلما كان من الممكن التعرف على الافكار والقيم التي تسود في المنظمة كلما ارتبط العاملين برسالة المنظمة. (جرينبرج جيرارد، باروت وروبرت 2004، ص

(630)

بالاضافة الى وجود شعور والاحساس بالهوية بالنسبة للأعضاء والمساعدة على خلاف الالتزام بينهم كمرشد السلوك الملائم، فهي بذلك تشهل من عملية الولاء التنظيمي، وتعزز استقرار

وتوازن المنظمة كنظام اجتماعي وتعمل كمنبه لتشكيل وارشاد سلوك الفرد والجماعة.
(سيد جاد الرب 2005، ص 140)

ومن هاذ المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على معرفة الممارسات في بيئة العمل وذلك في القطاعات الاقتصادية حيث ان هذه الاخيرة قد تكون ارادية بدافع شخصي وقد يؤثر ايجابا على الموظف غير الملتمزم وسلبا على المنظمة ، وقد تكون لا ارادية وبدافع حسن النية.

إن وجود تلك الممارسات السلبية يعد أحد الأسباب المؤدية إلى الإخلال بواجبات الوظيفة العامة بحيث تتقلب هذه الواجبات إلى ممارسات سلبية مشروعة في كثير من الأحيان ، أو حتى لم تكن مشروعة فإنه يتم غض الطرف عنها في مقابل ما يحققه الموظف من مكاسب مادية ومعنونه نتيجة لهذه الممارسات . (هيجان 2003، ص 14)

فغياب الفهم الصحيح لأخلاقيات الوظيفة وعدم الالتزام بسلوكياتها له مردود سلبي على أداء العاملين وجودة إنتاجهم سواء المادي أو المعنوي لما يسود الموظفين من تسيب وعدم انضباط، إضافة إلى أن العمل يتحول إلى عبء نفسي كبير وعجز من الإبداع والعطاء والابتكار فالالزام دون مراعاة أخلاقيات العمل يؤدي إلى غياب الجودة وعدم تطوير المعرفة. (الحמיד، 2005، ص 18)

و بناء على مما سبق فإن، اشكالية هذه الدراسة تتمحور في البحث عن الثقافة التنظيمية والممارسات السلبية في بيئة العمل في مؤسسة سوناطراك بمدينة الأغواط.

وجاءت هذه الدراسة لنطرح التساؤلات الآتية:

- ما هي أهمية الثقافة التنظيمية في ضبط الممارسات السلبية في بيئة العمل؟

وتحقيقا لهذا المقصد العلمي، انطلقت الدراسة من الأسئلة الجزئية التالية:

- هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل؟

- ما مستوى الثقافة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML)؟
- ما أكثر السلوكيات السلبية إنتشارا بين عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML)؟
- ما مستوى السلوكيات السلبية لدى عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML)؟

1. فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل.
2. مستوى الثقافة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML) مرتفع.
3. أكثر السلوكيات السلبية إنتشارا بين عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML) هو الغياب.
4. مستوى السلوكيات السلبية لدى عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML) مرتفع.

2. أهمية الدراسة

- يعد هذا الموضوع من الموضوعات الحديثة في المؤسسة والذي يساعد في دراستها وفهم دورها أكثر.
 - تعتبر الثقافة التنظيمية ركيزة هامة من ركائز نجاح وتقدم المؤسسات.
 - الثقافة التنظيمية دور مهم بالنسبة للمؤسسة باعتبارها مصدر لكسب القدرة التنافسية.
 - تؤدي السلوكيات السلبية في بيئة العمل إلى الكثير من الآثار السلبية منها عدم القدرة على انجاز الأهداف المخططة.
 - اللجوء إلى العدوانية في حل المشكلات مع الموظفين.
 - التعامل بأخلاقيات متدنية كالتمتر و السخرية.
 - عدم توافر داخل بيئة العمل فريق متماسك للإنجاز الأعمال المطلوبة.
- لا بد من وجود سبب دفعنا إلى اختيار هذا الموضوع ، ومن بين هذه الأسباب:

- الموضوع جدير بالدراسة وتتلائم مع التخصص.

- أصبح موضوع الثقافة التنظيمية من الموضوعات التي تخطى باهتمام في مجالات السلوك التنظيمي باعتبار ان ثقافة المنظمة من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمة أو فشلها ، كما لها دور في رسم استراتيجية وتحقيق أهداف المنظمة.

- ان السلوكيات السيئة التي تتسبب في انهيار المؤسسة وإنجاز أعمالها وفشل تحقيق أهدافها.

- ان معاملة الموظفين بشكل غير لائق وتقليل من شأنهم يؤدي إلى فقدان روح انتماء.

3. أهداف الدراسة :

- التعرف على أحد أهم العوامل في نجاح المؤسسات أو فشلها والمتمثلة في الثقافة التنظيمية بإبراز مفاهيمها وأبعادها الأساسية.

- محاولة تسليط الضوء على مفهوم الثقافة التنظيمية.

- التعرف على العلاقة الترابطية بين الثقافة التنظيمية والممارسات السلبية.

- تعزيز الثقافة التنظيمية التي تساهم في احداث تطوير تنظيمي.

- التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سوناطراك بمدينة الأغواط

.DML

- الكشف عن أكثر ممارسات السلوكيات السلبية في بيئة العمل لمؤسسة سوناطراك (فرع

الصيانة DML) بمدينة الأغواط.

4. المفاهيم الاصطلاحية والاجرائية المتغيرات الدارسة

1.4. المفهوم الإجرائي:

- **الثقافة التنظيمية:** هي مجموعة من التفاعل والقيم والمعتقدات وسلوكيات التي يكتسبها

عمال مؤسسة سوناطراك من خلال أدائهم الوظيفي تحقق الكفاءة والفاعلية التنظيمية العالية

وتحقيق ميزة تنافسية من خلال تأثير هذه الثقافة على سلوك أعضائها.

- **المفهوم الاجرائي للممارسات السلبية:** هي مجموعة من السلوكيات والتصرفات العدوانية

التي يقوم بها عمال مؤسسة سوناطراك داخل المنظمة (فرع الصيانة DML)، وهي

سلوكيات منحرفة غير أخلاقية تضر المنظمة مثل الغيابات المتكررة ، انعدام روح المبادرة التأخر عن العمل ، التمر .. الخ .

- **المفهوم الإجرائي لبيئة العمل :** هي الإطار الذي تعمل فيه المنظمة وتمارس فيه الأعمال وتؤثر و تتأثر بالظروف المحيطة بها أوهي مجموعة من القيم والاتجاهات والعوامل السائدة داخل التنظيمات الإدارية المحددة لسير العمل والتي تؤثر بشكل مباشر على سلوك العاملين.

5. الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الثقافة التنظيمية

1.5. **الدراسة الأولى :** دراسة ايريك ورفاقه [2001] اطار القيم التنافسية ، فهم اثر الثقافة على جودة بيئة العمل.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على مجموعة من المتغيرات ذات الأهمية والمرتبطة بأداء الفرد وسلوكه (الإنتماء الوظيفي - الرضا الوظيفي - التمكين - الرغبة في ترك العمل - الاستغراق الوظيفي) وذلك من منطلق وجود فجوة في الدراسات التطبيقية من حيث تناولها الأثر الثقافي على السلوك والأداء الأفراد، وقد لا يتخذ من الدراسة نموذج القيم التنافسية كأداء لقياس الثقافة التنظيمية على عينة مكونة من 376 مفردة موزعة على مستشفيات، و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

أ - توجد علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين سمات ثقافة الفريق و بين كل إنتماء التنظيمي والرضا الوظيفي والتمكين و الاستغراق الوظيفي بينما ترتبط ثقافة ارتباطا سلبا بمتغير الرغبة في ترك العمل.

ب- توجد علاقة ارتباطية قوية وسلبية بين سمات ثقافة التدرج الهرمي (البيروقراطية) وبين كل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي والتمكين والاستغراق الوظيفي، بينما ترتبط الثقافة الهرمية ارتباطاً إيجابياً بمتغير الرغبة في ترك العمل. (Ecr. A Goodman, Raymond ...2001)

(no

2.5. الدراسة الثانية: دراسة ستينيس [2008] تحت عنوان الثقافة التنظيمية كما يدركها الأفراد وأثرها على الرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والثقافة التنظيمية لكنها على خلاف العديد من الدراسات السابقة تقوم بذلك من خلال عينة كبيرة جدا من مجموعة واسعة متنوعة من المنظمات الأمريكية كما احتوت العينة على 3776 مفردة ويرى الباحث إن اتساع حجم العينة يعد من أهم الأسباب التي تغير هذه الدراسة عن غيرها، كما اختبرت الدراسة تأثير الثاؤم بين الشخص والمنظمة بإعتباره يتوسط العلاقة بين الرضا الوظيفي والثقافة التنظيمية وقد استخدمت الدراسة المدخل الكمي لقياس الثقافة و توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية قوية وإيجابية بين سمات الثقافة التنظيمية البناءة والرضا الوظيفي .

تظهر هذه الدراسة تأييداً محدوداً لوجود تأثير سلبي لسمات الثقافة الدفاعية البيروقراطية على الرضا الوظيفي.

توافق قيم العمل مع المتلائم بين الشخص والمنظمة بزيادة تأثيرا لثقافة المنظمة على الأفراد الأكثر توافماً مع المنظمة. (ستينيس - ما جيستير 2008 Setbbins ص 04) .

3.5. الدراسة الثالثة:

دراسة ابو بكر منصور: بعنوان الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسوء السلوك التنظيمي في الإدارة العمومية الجزائرية - المصالح الخارجية للدولة بولاية الوادي نموذجا - رسالة ماجستير في علم اجتماع النفس تنظيم وعمل ، جامعة منتوري قسنطينة، السنة الجامعية 2006/2007 .

في هذه الدراسة يتعرف الباحث على معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية من جهة، وسوء السلوك التنظيمي كمسار يختاره الفرد بكيفية واعية ، أو غير واعية من جهة أخرى، وذلك من خلال تحليل أبعاد كل من المتغيرين إنطلاقاً من الافتراض بأن الثقافة التنظيمية تمثل إحدى القوى التي

توجه سلوك العاملين نحو مسارات معينة، بمعنى آخر قد تدفع بهؤلاء الأفراد إلى التصرف بكيفية مناقضة لما هو مطلوب منهم تنصيبا وأخلاقيا.

كما أنه يشير إلى أنه خلال مرحلة تحليل وتفسير المعطيات والبيانات التي يتم رصدها ميدانيا من بعض الإدارات العمومية الجزائرية بولاية الوادي والتي تمثل الأجهزة الخارجية للدولة وكان حجم العينة 194 موظف ونسبتها %15.92 من حجم المجتمع الأصلي 1928 عامل موزعين على 10 مديريات بولاية الوادي مستخدما المنهج الوصفي وتوصل الباحث في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل أهمها هو وجود مستوى منخفض في مستوى الثقافة التنظيمية بأجهزة المصالح الخارجية لدولة بولاية الوادي ووجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية لذلك يوصي الباحث بضرورة تبني خطة عاملة للتطوير التنظيمي للإدارة العامة الجزائرية بحيث تبنى على دراسة عميقة وشاملة لبناء النفس ثقافيا للخود الجزائري .

ويكون الهدف الأساسي من عملية التطوير هو خلق ثقافة تنظيمية قوية قادرة على توجيه سلوك العاملين وبحجم السلوك التنظيمي. (بوبر منصور 2007-2006، ص17،16)

6. الدراسات السابقة المتعلقة بالممارسات السلبية في بيئة العمل

1.6. الدراسة الأولى Mehta 2000 :

• دراسة العلاقات بين السمات التحفيزية وسلوكيات العمل السلبية :

تضمنت العتبة موظف في جامعة ساوت سترن و تناولت هذه الدراسة العلاقات بين الصفات التحفيزية وسلوكيات العمل السلبية أظهرت بين الاختلافات الفردية في التحفيز والانحراف في مكان العمل باستخدام التفاعلات الواسعة لكل من التركيبات وكذلك التحقق من مراقبة الآثار للعوامل الظرفية على سلوكيات العمل السلبية. أما من أهم الفرضيات التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

- أ- أن تجنب التحفيز (القلق، المشاعر، تثبط السلوك) يرتبط بشكل ايجابي مع سلوكيات العمل السلبية الموجهة بشكل مباشر نحو الأشخاص والمنظمة.
- ب- ان اتقان الشخصية (الرغبة في التعلم . والاتقان)، ترتبط سلبا مع سلوكيات العمل السلبية الموجهة مباشرة و المنظمة والأشخاص.
- ت- ان التميز التنافسي يرتبط بشكل ايجابي مع سلوكيات العمل السلبية باتجاه الأشخاص وتوصلت الدراسة أن تحقيق منهج التحفيز يرتبط سلبا مع سلوكيات العمل السلبية وأن المنهج العام من التحفيز وتفادي التحفيز هي ترتبط ايجابيا مع السلوكيات المنحرفة. (Mehta, Kajal May 2004. pp1-68)

2.6. الدراسة الثانية دراسة 2006 Mount and all :

- علاقة السمات الشخصية وسلوكيات العمل السلبية والتأثير لتوسط الرضا الوظيفي:

واعتمدت الدراسة على عينة من 141 موظف في خدمة العملاء واستخدمت الدراسة تحليل المسار الاختبار نموذج الذي يعترض أن السمات الشخصية سوف تكون ذات صلة لكل من العلاقات المباشرة وغير المباشرة مع سلوكيات العمل السلبية وذلك من خلال توسط تأثيرات الرضا الوظيفي و توصل الدراسة إلى:

- أ - وجود علاقة ارتباطية عكسية غير مباشرة بين عدد من السمات الشخصية والمتمثلة (المقبولية الاستقرار العاطفي الضمير) و من خلال توسط الرضا الوظيفي.
- ب- وجود علاقة ارتباط عكسية بين المقبولية وسلوكيات العمل السلبية باتجاه الأفراد وشكل مباشر و وجود علاقة عكسية بين الضمير وسلوكيات العمل السلبية نحو الأفراد. ويؤدي الضمير دورا حاسما في التنبؤ بسلوكيات العمل السليمة نحو المنظمة وكان تأثيرها جيد ومباشر باتجاه الأفراد والمنظمة. (Mount, etal, johnson, Erin,2006. PP 591-622,193)

3.6. الدراسة الثالثة (Ansari 2013):

- إجراءات تحليل العوامل المتضررة من سلوكيات العمل السلبية لعمل الموظفين:

الدور المعتدل من الاحتراق الوظيفي والمشاركة: لقد تم أخذ عينة (158) من الافراد العاملين في مصانع نقل الغاز الايراني لان الهدف من هذا البحث هو دراسة اثر العوامل الشخصية (الضمير، سمة الغضب) والعوامل الوظيفية (المهارة المتنوعة وردود الفعل) والعوامل التنظيمية (العدالة التوزيعية، المعوقات التنظيمية) على سلوكيات العمل السلبية للموظفين ودور الاعتدال من الاحتراق الوظيفي والانخراط في العمل أما أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي:

1- الاحتراق الوظيفي يرتبط بشكل ايجابي مع سلوكيات العمل السلبية للموظفين.

2- المشاركة بالعمل ترتبط سلبيا مع سلوكيات العمل السلبية، وقد تم قياس النموذج وتنفيذه باستخدام تحليلات نمذجة المعادلة المهيكلية وظهرت نتائج التحليل ان الموظفين الذين اظهرت سلوكيات العمل السلبية قد تعرضوا وبشكل صارم الاحتراق الوظيفي ومن ناحية اخرى تايثر الاحتراق الوظيفي من قبل عدة عناصر متعددة مثل تنوع المهارات، وسمته الغضب والعوامل التنظيمية وقد اظهرت الابحاث ان مشاركة الموظفين لم تؤثر على سلوكيات العمل السلبية ، بل أنه يتأثر بمجموعة متنوعة من المهارات وانه لا يوجد علاقات ذات مغزى بين سمة الغضب والعدالة التوزيعية والقيود التنظيمية مع اشراك الموظفين. (Ansari, Mohammed 15. Esmaeed, Meleki V 2013. PP 350-359)

4.6. الدراسة الرابعة: دراسة حسن ماجده محمد رشاد 2009

وحاولت على التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل في مجالس المدن والبنوك التجارية العامة. وتكونت عينة الدراسة من 122 مفردة ، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والقيم والأخلاقيات الإيجابية للعمل في البنوك التجارية العامة أعلى من مثلتها في الإدارات المحلية.

- دراسة تناولت سلوكيات العمل السلبية:

دراسة Kim et TR 2016 : وسعت إلى التعرف على العلاقة بين المعاملة السيئة وسلوكيات العمل السلبية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من 1514 عامل ، وبينت

علاقة ارتباط طردية بين ممارسات المعاملة السيئة (الإشراف السيء، الجاهل او النبذ في مكان العمل ، التمييز) وسلوكيات العمل السلبية الموجهة نحو المنظمة ، الموجهة نحو الافراد) كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ثنائية الاتجاه بين هذين المتغيرين بمعنى أنه يوجد في الوقت المعاملة السيئة من تأثير على سلوكيات العمل، فإنه كذلك يوجد تأثير لسلوكيات العمل السلبية على المعاملة السيئة.

حسن ماجدة محمد رشاد (2009): أثر على الثقافة التنظيمية على القيم وأخلاقيات العمل: دراسة مقارنة بين مجالس المدن والبنوك التجارية. العاملة " رسالة ما جيسستير غير منشورة، كلية التجارة الجامعة بنها .

Kim. 4. Comhen, T.R. Panter A.T (2016), (vol. 2016, No. 1, P. 18071). Briarcliff Manor. Ny 15010: Academy of Management

5.6. الدراسة الخامسة : الدراسة حسين علي عبد الله الاستقواء في مكان العمل ودوره في سلوكيات العمل السلبية .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم بناء مخطط فرضي محدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل سلوك الاستقواء في مكان العمل والمتغير التابع سلوكيات العمل السلبية.

و من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم تطبيق الدراسة على عينة من الممرضين العاملين في بعض المستشفيات محافظة كربلاء المقدسة وهي مدينة الإمام الحسين الطبية، مستشفى النسائية والتوليد التعليمي، مستشفى - كربلاء التعليمي للأطفال) من أجل الحصول على المعلومات اللازمة عن طريق إستبانة أعدت لهذا الغرض، وزعت على عينة بلغ عدد أفرادها (576) يمثلون شريحة الممرضين في المستشفيات المبحوثة الثلاثة . إذا اعتمدت الدراسة على عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية المتقدمة عن طريق برنامج spss v 25 - كالتكرار

النسبي ، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وتحليل التباين الأحادي ومعامل الارتباط البسيط ، والا واختبار (T) ، وتحميل الانحدار البسيط، و، اختبار (F) ومعامل التفسير (R^2) و معامل الميل الحدى (B) وكرونباخ الفا.

وفي ضوء النتائج المستخلصة تم التوصل إلى مجموعة من الإستنتاجات كان أهمها ، وجود سلوك الإستقواء فى مكان العمل داخل المنظمات المبحوثة يسهم في زيادة سلوكيات العمل السلبية، فضلاً عن وجود حالة من التباين في انتشار سلوك الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات العمل السلبية في المستشفيات عينة الدراسة.


واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغير الدراسة كان أهمها: ضرورة التفكير الجدى من لدن الإدارة في المستشفيات المبحوثة في معالجة حالة الاستقواء التي يعاني منها العاملون ومحاولة وضع بعض الإجراءات التي يمكن أن تحد من هذا السلوك المنحرف.
(حسين علي عبد الله 2018)

7. التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة تبين لنا ان بعض دراسات الثقافة التنظيمية كدراسة ايريك ورفاقه (2001) اختلفت مع دراستنا في العينة وتشابهت في المنهج وادوات الدراسة والنتائج كما تشابه الدراسات ستينيس (2008) ودراسة ابو بكر منصور (2006) مع دراستنا في المنهج والادوات والنتائج لكن اختلفت في عينة الدراسة وتشابهها ايضا في استعمال الاستبيان والمنهج الوصفي التحليلي.

اما الدراسات التي تناولت السلوكيات السلبية في بيئة العمل فقد انفقت دراسة (Mehta 2000) و(Mount 2006) و(Ansari 2006) ودراسة حسين ماجده محمد رشاد (2009) مع دراستنا في الاساليب وقد استخدم في حل الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي واختلفوا مع دراستنا

في العينة، أما دراسة حسين علي عبد الله (2018) هذه الدراسة مرتبطة ارتباطا وثيقا في كل المتغيرات مع دراستنا.



الفصل الثاني
الثقافة التنظيمية

الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية

تمهيد

أولاً : مفهوم الثقافة التنظيمية

ثانياً : عناصر الثقافة التنظيمية

ثالثاً : خصائص الثقافة التنظيمية

رابعاً : أهمية الثقافة التنظيمية

خامساً : أنواع الثقافة التنظيمية محددات الثقافة التنظيمية

سادساً : وظائف الثقافة التنظيمية.

سابعاً : أبعاد الثقافة التنظيمية

خلاصة الفصل

تمهيد:

نال موضوع الثقافة اهتمام كبيراً وتطورا ملحوظ، فهي من المحددات الرئيسية لنجاح أي منظمة أو فشلها .

فالثقافة التنظيمية لها تأثير فعال على أداء الأفراد والأداء الكلي للمنظمة فهي تعبر عن قيم الموظفين و سلوكياتهم و معتقداتهم وحتى في طريقة اتخاذ القرار وكيفية طرق إنجاز العمل، فالمنظمة تمتلك ثقافة قوية ومترابطة و متماسكة تمكن أعضائها الالتزام والانضباط والابداع لكي تتحقق أهداف المنظمة و نظرا للأهمية الكبيرة التي تحتلها الثقافة التنظيمية فإن منهجية البحث تتطلب التعرف على هذا الموضوع من خلال التطرق الفصل النظري من مفهوم الثقافة التنظيمية وعناصرها وخصائصها، وأهميتها وأنواعها ووظائفها وأبعادها .

1. مفهوم الثقافة التنظيمية :

تعرف الثقافة التنظيمية بأنها مجموعة من القيم والمفاهيم الأساسية والسلوكيات والممارسات السائدة في المنظمة من خلال تنميتها وتعليمها للعاملين وذلك لتحديد طريقة تفكيرهم وإدراكهم اتجاه بيئة العمل الداخلية والخارجية لأنها تؤثر في أدائهم وإنتاجيتهم. (عبد الله البريدي 2004 ص 1) بتصرف

تعريف القريوتي:

يذكر محمد قاسم القريوتي بأنها منظومة المعاني والرموز والمتعاقدات والطقوس والممارسات التي تطورت مع الزمن وأصبحت سمة خاصة للتنظيم، بحيث تخلق وهم عاما بين أعضاء التنظيم حول ماهية السلوك المتوقع من الأعضاء فيه. (محمد قاسم القريوتي، 2000، ص 286).

تعريف سيد محم جاب الرب:

الثقافة القوية تعتبر عنصراً فعالاً ومؤيداً ومساعداً لها على تحقيق أهدافها وطموحاتها وتكون الثقافة عندما يقبلها غالبية العاملين بالمنظمة ويترقون قيمها وأحكامها وقواعدها ويتبعون كل ذلك في سلوكياتهم وعلاقاتهم. (سيد محم جاب الرب 2005 ص 139)

و نستخلص من التعاريف السابقة :

- الثقافة التنظيمية هي مجموعة من المبادئ التي يخرعها الأفراد والجماعات التي يتقاسمها الموظفون، والتي تحكم طريقة تفاعلهم وتعاملهم مع بعضهم البعض.
- انها مجموعة من أنظمة والمكونات التي تتضمن كل من القيم طقوس الأعراف، التوقعات التنظيمية المسيطرة والمنتجة داخل المنظمة والتي تنتقل من جيل لآخر عن طريق

مجموعة من مكونات الثقافة التنظيمية كالرموز و الشعار و اللغة واللباس والتي يمكن أن تظهر في مختلف الترتيبات المادية في المنظمة وبالتالي أن الثقافة التنظيمية تجعل المؤسسة مميزة عن باقي المؤسسات.

2. عناصر الثقافة التنظيمية .

و يمكن تقسيم هذه العناصر إلى ثلاثة :

1-2 العناصر غير المادية للثقافة التنظيمية .

- **القيم التنظيمية:** هي عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي فهي تعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة.
- **المعتقدات التنظيمية:** هي افكار مشتركة حول طبيعة العمل وكيفية انجاز هذا العمل من قبل أعضاء المؤسسة، لذا هناك من المعتقدات ما هو سلبي مثل الكراهية والأناية، وما هو ايجابي مثل الصداقة والولاء. (بتصرف حسين حريم، 2003 ص 267)

2-2 الموروث الثقافي للمنظمة

- **القصص والأساطير التنظيمية:** تعد القصص رواية عن الأحداث السابقة الجارية في بيئة العمل والتي تفسر كل من العادات والقيم العميقة للثقافة، فيما يخص الاساطير هي قصة مثالية شخصياتها هم أبطال المؤسسة تروي أحداث حقيقية وقعت في هذه المنظمة. (بتصرف محمود سليمان العميان 2005، ص 343)

الأبطال : هو نسق تماسك يقيم المنظمة وثقافتها فيقدمون دوراً مثالياً في الأداء والإنجاز

لباقى أعضاء المنظمة. (بتصرف حسن حريم 2004، ص 114)

2-3 العناصر المادية للثقافة التنظيمية:

- الطقوس والعادات التنظيمية:

يقصد بالطقوس بأنها ممارسات تقديسية ذات طابع رمزي بحث بينما تشير في المنظمة إلى تلك الأحداث والأنشطة المبرمجة المذكورة التي يقوم بها أفراد المنظمة. (محمد القريوتي، 2000، ص 267)

- الرموز: هي معاني تستخدم للتعبير عن قيم المؤسسة ومعاييرها وتظهر الرموز داخل المؤسسة كوسيلة لنقل معاني معينة للأفراد مثل شعار المؤسسة.
- اللغة: هي أداة التواصل والتفاهم والاحتكاك بين أفراد العاملين. (نجم عبود نجم، 2000، ص 90)

3. خصائص الثقافة التنظيمية:

تتميز الثقافة التنظيمية بعدة خصائص تساهم في تحديد مدى تباين الثقافة المميزة لكل مجتمع أو منظمة داخل المجتمع على النحو التالي:

- الإنسانية :

الثقافة التنظيمية لها سمة إنسانية فهي تتشكل من معارف والحقائق والمعاني التي بها الأفراد إلى التنظيم أو التي تتكون لديهم خلال تفاعلهم مع التنظيم. (محمود سليمان، 2005، ص 3)

- الاكتساب والتعلم:

الثقافة ليست غريزة فطرية بل مكتسبة من المجتمع المحيط بالفرد، وكل مجتمع له ثقافة تميزه عن غيره، ويتم اكتساب الثقافة على طريق التعلم من خلال الخبرة والتجربة. (سامية حسن الساعاتي، 1998، ص 174)

- الاستمرارية:

تتسم الثقافة بخاصية الاستمرار، فالسمات الثقافية تحتفظ بكيانها دون تغيير أو تحويل لعدة أن أجيال بغض النظر لما تتعرض له المجتمعات أو المنظمات الإدارية. (عبد الله جلي ص 73,1996)

- التراكمية:

تتراكم السمات الثقافية خلال عصور طويلة من الزمن بطرق مختلفة لتمييزها عن غيرها وتحدد ملامحها وخصائصها، فاللغة تتراكم بأسس متغيرة. (محمود سليمان، 2005، ص 93)

- الانتقالية:

يؤدي تراكم وتزايد السمات الثقافية والعناصر المكونة بصورة متنوعة إلى عدم القدرة على الاحتفاظ بالثقافة التنظيمية ومن ثم إنتقال العناصر، وهي تعمل على تحقيق وإشباع حاجات أفراد المجتمع، وتكليف مع البيئة المحيطة بها. (محمود قمبر 1959، ص 133)

- القابلية والانتشار:

تنتشر الثقافة بين المنظمات الإدارية من جزء إلى أجزاء ومن ثقافة المجتمع إلى ثقافة مجتمع آخر بصورة مباشرة عن طريق انسجام الأفراد والجماعات ببعضها البعض داخل المجتمع الواحد. (زكري محمد إسماعيل، 1981، ص 95)

- التكاملية:

تميل المكونات الثقافية لتشكل نسقا متوازنا مع السمات الثقافية بما يحقق عملية التكيف مع التغييرات المحيطة. (نجم عبود نجم، 2000، ص 13)

4. أهمية الثقافة التنظيمية:

- تعمل الثقافة على جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها تميز ملامح المنظمة من غيرها من المنظمات.
 - يميز المنظمة عن مثيلاتها سواء من خلال المخرجات أو المدخلات أو شعارها أو سماتها.
 - تساعد في تنبؤ سلوك الأفراد والجماعات.
 - معرفة العوامل البيئية المؤثرة في سلوك الموظف ونتاجيته.
 - تساعد ابعاد الثقافة التنظيمية في تبني عملية التغير سواء الجزئي أو الكلي (اعادة تنظيم المنظمة، تغير الحوافز).
 - معرفة العوامل البيئية المؤثرة في سلوك الموظف ونتاجيته.
 - تحقق الثقافة التنظيمية الانسجام والتكامل الداخلي بين المنظمة والبيئة التي تعمل بها.
- (عاكف لطفي خصاونة، 2010، ص 88)

5. محددات الثقافة التنظيمية:

وجود عدة محددات للثقافة التنظيمية ومن بينها:

• التاريخ والملكية:

يعكس تاريخ نظور المؤسسة و نوعيات القيادات التي تبادلت ادارتها جزء من ثقافتها. كما يعكس نوعية الملكية وهل هي عامة أم خاصة .

• الحجم:

ليس بالضرورة يكون هناك اختلاف الثقافة بين المؤسسات الكبيرة والصغيرة، بقدر ما يعكس أسلوب الإدارة وأنماط الإتصالات ونماذج التصرفات في مواجهة المواقف والتي تتأثر باعتبارات الحجم.

● التكنولوجيا:

على سبيل المثال المؤسسات المتخصصة في استخدام التكنولوجيا تركز على القيم الخاصة بالمهارات الفنية في صياغة ثقافتها التنظيمية ، أما المؤسسات الخدمية تركز على خدمة العملاء والمهارات الشخصية.

● الأفراد:

تؤثر الطريقة التي يفضلها أعضاء الإدارة في ممارسة العمل بسبب الأساليب المستخدمة في التعامل معهم في الإدارة يصعب عليها فرص ثقافة لا يؤمن بها العاملون والعكس صحيح .

● البيئة:

تختار المؤسسة الطريقة المناسبة في التعامل مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية من عاملين، موردين منافسين الخ).

● الغايات والأهداف:

تتأثر الثقافة السائدة بتعدد نوعية الغايات والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها على سبيل المثال، فإن المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الزيادة في خدمة العملاء سوف تركز على غرس القيم الخاصة لعلاقات العملاء في ثقافتها التنظيمية. (محمد قاسم القريوتي 2000، ص298).

6. وظائف الثقافة التنظيمية:

و تنحصر فيما يلي :

- تقديم إطار تفهم المشترك للأحداث وظواهر المشيدة المحيطة بالمنطقة.
- تحديد سلوكيات المتوقعة من الأفراد التنظيم في ضوء الموارد والامكانيات المتوفرة.

- تساهم في خلق الالتزام والانتماء بين العاملين.
- تشجع الثقافة على التكامل والتعاون بين أعضاء التنظيم وتطابق الهوية.
- تحقيق الاستقرار الداخلي للمنظمة.
- تستخدم الثقافة كأداة لتغيير ووسيلة من وسائل عملية التطور التنظيمي. (ويلسون دافيد

(1999 ص 137، 138)

7. أبعاد الثقافة التنظيمية:

- البعد التنظيمي:

ويعرف بأنه الحقل الذي يهتم بدراسة السلوك وانتباه وآراء العاملين في المنظمات وتأثير المنظمات الرسمية وغير الرسمية على إدراك ومشاعر وأداء العاملين على العاملين، وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها وتأثير العاملين على التنظيم والكفاءات.

- البعد الإداري:

هو كل سلوك (فرد وجماعة) يتصل بالادارة والنشاط والتوقع والفكر الإداري وبشكل عام هو نشاط إنسان وتصرفه في موقع العمل.

- البعد الإنساني:

يتناول هذا البعد أثر الثقافات داخل المنظمات على الجانب الانساني، من حيث العلاقات سواء كانت بين المدير او الموظفين او مع الجمهور فضلا عن العادات والتقاليد كمكون ثقافي ومؤشر إنساني. (بلال خلاف سكارنة 2009 ص 372، 373)

وإن الأراء تختلف في الأبعاد الرئيسية للثقافة التنظيمية ويمكن تلخيصها في العناصر الآتية:

- مرونة التنظيم

- طبيعة العمل
- التركيز على إنجاز
- أهمية التنمية الإدارية والتدريب
- أنماط السلطة
- أسلوب التعامل بين العاملين والإدارة.
- أنماط الثواب والعقاب
- الأمن الوظيفي. (كامل محمد المغربي 2004، ص166)

خلاصة الفصل

من خلال عرضنا للثقافة التنظيمية تبين لنا أن لكل منظمة ثقافتها الخاصة بها والتي يكونها الأفراد داخل منظماتهم وتدفعهم للقيام بسلوكات معينة.

ولقد تعرفنا من خلال هذا الفصل على مفهوم الثقافة التنظيمية وخصائصها التي تميزها عن غيرها ومدى أهميتها وأنواعها ووظائفها وابعادها التي تساعد على تعزيز السلوك التنظيمي الذي يظهر أثره على المنظمة من خلال قوتها وعلاقتها بالهيكل التنظيمي الذي يحقق التميز في الأداء.

ونظرا للتغيرات التي تطرأ في البيئة الداخلية والخارجية تسعى المنظمة لتعديل وتحديث

وتغيير ثقافتها التنظيمية .

الفصل الثالث

السلوكيات السلبية في بيئة العمل

الفصل الثالث: السلوكيات السلبية في بيئة العمل

تمهيد:

أولاً : مفهوم السلوكيات السلبية في بيئة العمل

ثانياً :أسباب تواجد السلوكيات السلبية في بيئة العمل

ثالثاً : أشكال سلوكيات العمل السلبية في بيئة العمل.

رابعاً :خصائص السلوكيات السلبية في بيئة العمل السلبية

خامساً :أثار السلوكيات السلبية في بيئة العمل السلسة

سادساً: طرق الحد من الممارسات السلبية في بيئة العمل .

خلاصة

تمهيد:

تلعب بيئة العمل دورًا مؤثرًا في تحديد مؤشرات أداء الإنجاز، فهي تؤثر بشكل كبير على معنويات الموظفين والعلاقات في مكان العمل وهناك العديد من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون ، والتي تضر بقواعد واخلاقيات العمل بالمنظمة والتي قد تتمثل في التئمر، العنصرية... الخ ، حيث تؤدي إلى فساد سمعة وتشويه المنظمة وتسبب في خسائر مادية و حتى معنوية ويجعل المنظمة ذات بيئة غير ملائمة للعمل التنظيمي لذلك انشرت السلوكيات الغير أخلاقية في العديد من المنظمات وأثرت في كفاءتها ونتاجيتها وفي تحقيق أهدافها المرغوبة.

1. مفهوم السلوكيات السلبية في بيئة العمل:

هي مجموعة من الممارسات غير مشروعة التي يحضر على الموظف القيام بها، لأنها تتنافى مع الأنظمة والقوانين والمبادئ والقيم الأخلاقية. (الغامدي والوزان، 2005، بص 38). وعرفها العطوي: بأنها الممارسات اللاأخلاقية للموظفين كالغياب والتهرب من أدائية الأعمال وتضخيم الأمور البسيطة واللامبالاة وعدم النضج في التعامل مع المواقف المختلفة. (العطوي ، 2011، ص 170)

وعرفها ابراهيم وآخرون: وأشار إلى أن السلوك المنحرف هو كل نشاط سواء كان فعلاً او قولاً يصدر عن الشخص يترتب عليه أضراراً على شخص نفسه أو زميله أو عمله أو مجتمعه ودائماً ما يتصف هذا النشاط بتكرار ويكون مخالفاً للقوانين وأنظمة العمل داخل المنظمات. (ابراهيم و آخرون، 2012 ، ص 10)

وعرفها محمود اسماعيل و آخرون: الانحرافات السلوكية بأنها عبارة عن كل سلوك سيئى يقوم به الفرد يتعارض مع المعايير الاجتماعية التي تعارف عليها غالبية أفراد المجتمع ويترتب على ممارسه ضرر يصيب الفرد الذي مارس السلوك نفسه أو الأشخاص المحيطين به أو المجتمع بصفه عامة. (محمود اسماعيل و آخرون 2010 ص 290)

ونستخلص من التعاريف السابقة: أنها مجموعة من السلوكيات المنحرفة واللاأخلاقية التي يمارسها الأفراد داخل بيئة العمل و ينتهك قواعد والمعايير التنظيمية، وينتج عنه تأثيراً سلبياً سواء على المنظمة و على المود لموظفين .

2. أسباب تواجد السلوكيات السلبية في بيئة العمل

• الأسباب الداخلية:

أ- الشخصية: هي واحدة من الأسباب الداخلية الرئيسية التي لها علاقة مباشرة على سلوكيات لعمل السلبية وهي ترتبط بالسمات الشخصية الكبرى: العصبية، الإنبساط، الضمير، الإنفتاح والقبول. (Scher al, 2013.300)

ب- **الرضا الوظيفي** : وهو عامل مرتبط بمركز العمل، إذ أن الموظفين ذوي الرضا المنخفض لديهم أداء وظيفي منخفض مما يزيد احتمال قيامهم والانسحاب والغياب فالموظفين غير الراضين يميلون إلى الإنخراط في السلوكيات السلبية .

ت- **الالتزام التنظيمي**: يعد مستوى الرضا الوظيفي ذات تأثير مهم في الالتزام التنظيمي، فالرضا هو شرط أساس الالتزام ، والموظفين الذين لديهم التزام مرتفع هم أقل عرضة للإنخراط في السلوكيات العمل السلبية . (Nurul et al, 2013: 181)

ث- **ضعف الوعي والثقافة**: ان انعدام ضعف وعي بعض الموظفين بالاخلاقيات الوظيفية وغياب مفهوم المسؤولية لدى البعض وضعف وعيهم بالقواعد، وحتى إن توفر بعض الوعي فإنهم لا يلتزمون بالقوانين ، فهذا يؤدي إلى إنتشار الفساد الإداري بأنواعه. (الصريرة، 1998، ص 62)

ج- **ضعف البيئة التنظيمية**: إن سلوك الموظف يخضع لمؤثرات البيئة الداخلية، فهذا السلوك لا يعكس قيم وأخلاقيات الموظف فقط بل يعكس القيم والأخلاقيات السائدة في المنظمة ، لذلك يمكن القول بأن مصدر أخلاقيات السلوك الإداري يبدأ من الإدارة العليا إلى أدنى مستوى من الهيكل التنظيمي، ومن جانب آخر فان ضعف الرقابة والمتابعة تصرفات الموظفين يمكن أن يترك مجالا لبروز وتنامي الممارسات السلبية مما يؤدي ذلك إلى عدم تحمل المسؤولية واختناق واسعاً في العمل وبطء تنفيذ القرارات . (الصراف , 35,1994 بتصرف)

• الأسباب الخارجية:

أ- **الخصائص الوظيفية**: إنا إنخفاض المسؤولية يؤدي إلى منع الفرد من تحسين الالتزام التنظيمي ومن ثم الإنخراط في السلوكيات المنحرفة.

ب- **خصائص مجموعة العمل**: يمكن أن تكون الخصائص مجموعة العمل أيضا تأثير كبير في سلوك الفرد ، فيمكن أن يؤدي جذب الأفراد أو إختيارهم في مجموعات العمل او يتم تقاسم المرافق بينهم وهذا ما يجعل الموظفين الآخرين خارج المجموعة، فضلا عن ذلك فإن تشجيع وتحفيز فرق العمل يجعل الموظفين الآخرين ينخرطون بشكل كبير في السلوكيات السلبية وقد يضطر الاعضاء

الآخرين في المجموعة الى التصرف وفقا لطبيعة عمل المجموعة مما يشجع السلوك للمعايير الالوظيفية مثل: التستر على الأخطاء.

ت- الأنظمة الرقابية: على الرغم من أن أنظمة الرقابة لا تمنع حدوث سلوكيات العمل السلبية تماما ، إلا أنها يمكن عدها بمثابة إجراءات تخويفية ، إذ إن المنظمات التي تتمتع بمراقبة ضعيفة من المرجح أن يشترك موظفوها في السلوكيات السلبية كالتغيب ... الخ، ومن ناحية أخرى، فإن آليات الرقابة الصارمة تتطوي على خطر يتسبب في سلوكيات العمل السلبية من خلال خلق بيئة قمعية .

ث- الهيكل المادي للمنظمة: يمكن أن يكون له أيضا تأثير في سلوكيات العمل السلمية ، وهذا التأثير غير مباشر في المنظمات الكبيرة فيؤدي إلى : التغيب ، وشرب المواد المحظورة ويمكن تفسير ذلك بسبب انخفاض الخوف لدى الموظفين من الوقوع في العقاب. (Asist, 2017,Vol 13, No 2)

3. أشكال سلوكيات العمل السلبية:

وتتضمن سلوكيات العمل السلبية لمجموعة من الأشكال وهي تنقسم إلى شكلين:

أ- الشكل الاول: الانحراف التنظيمي

-الأضرار بالمنظمة وحدها الذي يمكن ان يشمل التأخر عن أوقات العمل، التغيب عن العمل انخفاض مشاركة الموظفين .

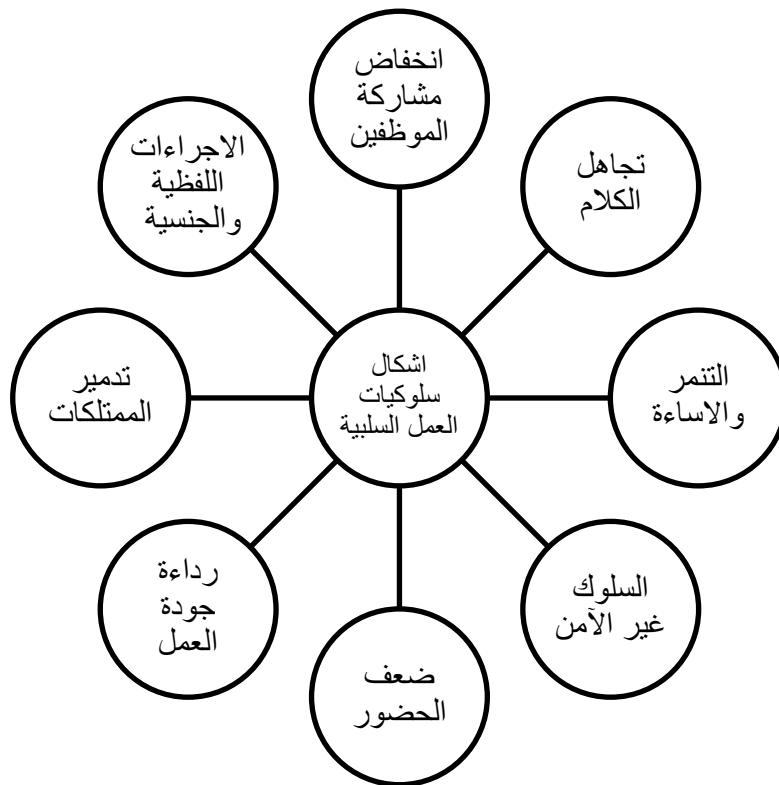
-تدمير الممتلكات (التشويه والضرر، تخريب الانتاج)

-الاهتمام المتزايد في دراسة سلوك المنحرف مثل: التحرش الجنسي واللفظي واتخاذ القرارات غير أخلاقية فضلاً عن تأخر الموظفين والتباطئ عمداً في تنفيذ الأعمال والوصول إلى العمل في وقت متأخر.

-رداءة جودة العمل والاهمال المتعمد. (Ansari, 2013 P354)

ب- الشكل الثاني: الانحراف الشخصي

- 1- الاضرار بالافراد داخل المنظمة الواحدة كتجاهل الكلام موظف معين او استخدام المزاح غير المرغوب فيه.
- 2- السلوك غير الآمن السلامة عدم اتباع إجراءات السلامة وفشل تعلم إجراءات السلامة
- 3- ضعف الحضور (الغياب دون عذر مبرر، إساءة استخدام الاجازة المرضية).
- 4- الإجراءات اللفظية غير اللائقة (المجادلة مع الزملاء والعمل على مضايقة العاملين).
- 5- تحديد ما يحتاجه العاملين فعليا للحد من سلوكيات التتمر والاساءة .. الخ). (Fumrham tayoer, 2004 p83)



الشكل (01): اشكال سلوكيات العمل السلبية

المصدر: من اعداد الباحثين.

4. خصائص سلوكيات العمل السلبية:

سلوكيات العمل السلبية هي السلوكيات ضارة يكون الهدف منها محاولة التأثير في المنظمة وهي تصرفات مخالفة للتشريعات والقوانين وتتميز بمجموعة من الخصائص.

1- أنها شكل من أشكال السلوك الذي ينتهك القواعد أو القيم العرفية سواء القواعد التنظيمية المهيمنة أو المعايير الاجتماعية.

2- أنها تشير الى النوايا التي يمكن أن تكون طوعية أو معتمدة من شأنها أن تسبب ضرراً للمنظمة أو لأعضائها أو كليهما معا.

3- أنها تؤدي إلى آثار سلبية في المنظمة وأعضائها أو حتى الاشخاص الآخرين الذين لديهم اتصال مباشر مع المنظمة. (Oluwakemi , Q lamrewagu , 2014 P200)

5. آثار السلوكيات السلبية في بيئة العمل:

- إن سلوكيات العمل السلبية يمكن أن يكون لها عواقب سلبية وخيمته على رفاه المنظمة وأعضائها فقد تتكبد المنظمات تكاليف مباشرة كالسرقة والتخريب وغيرها من الإجراءات

الأخرى. (Bowling, Grys, 2010 :54)

- إن سلوكيات العمل السلبية مرتبطة بعدد من الآثار لفقدان الوظائف وعدم الارتياح ، وانخفاض الإنتاجية، وارتفاع التكاليف ، ومعدلات دورات عالية وزيادة

الضغط. (Becton & al, 2017:7)

- تؤخر السلوكيات السلبية في المنظمة بطريقة مباشرة عن طريق الأضرار بممتلكاتها أو عن طريق إيذاء موظفيها مما يقلل من فعاليتها.

- ليس هناك شك في أن هذه السلوكيات التي تنتهك المعايير التنظيمية سوف تفر بمصالح المنظمة وتعيق تحقيق الأهداف وتكون خطرة ومدمرة ومطلقة سواء على المنظمة أو

موظفيها. (Chang Smithikrai, 2010 : 1273)

- يعد الملل من الآثار التي تسببها سلوكيات العمل السلبية وهو حالة من الإثارة المنخفضة وعدم الرضا الوظيفي، وهو كرد فعل على الظروف العمل السلبية والعمل المتكور اما يزيد من تأثر الموظفين بروتين العمل وبشكل سلبي. (Bratena et al, 2011 94)
 - إن سلوكيات العمل السلبية لها تأثير في القيود التنظيمية حيث تنشأ هذه القيود عن طريق قيام زملاء العمل بحجب المساعدة عن الآخرين وحجب المعلومات المطلوبة مما يجعل من الصعب عليهم القيام بالوظائف المحددة ومن المرجح أن يخلق مناخا مضطربا يسوده انعدام الثقة والدعم والتعاون. (Meier, Spector, 2013: 531)
 - إن من بين آثار السلوكيات السلبية هو الخسائر الاقتصادية المتكبدة عن طريق السرقة والمعدات التالفة والاحتيايل، والإجراءات القانونية، والفسل في الوفاء بالمواعيد النهائية للإنتاج. (Aube et al, 2009: 251)
- ذكر (Rogors kelloway 1997/65) أن آثار سلوكيات السلبية يمكن أن تكون آثار شخصية أو تنظيمية وهي كالاتي:
- أ. الآثار الشخصية:
- تسبب الإجهاد ما بعد الصدمة، فالخوف من العنف في المستقبل سوف يؤثر على كل من الرفاه النفسي.
- ب. الآثار التنظيمية:
- وعلى الرغم من تحديد العديد من الآثار التنظيمية المحتملة للعنف في مكان العمل فإننا نركز على إلتزام الموظفين العاطفي ونيته في مغادرة المنظمة، ويشير الإلتزام العاطفي إلى الإرتباط بهوية المنظمة والتعرف عليها.
- ويمكن القول أن السلوكيات المنحرفة كالسرقة والعنف في مكان العمل تؤثر في الروح المعنوية للمنظمة.

6. طرق الحد من الممارسات السلبية في بيئة العمل:

ليس من سهل هناك حلاً جذرياً ولكن تحصلنا على عدة حلول من بينها:

- وضوح المسؤوليات والمهام المطلوبة للموظف وتحديدتها بما يضمن عدم وقوعه في الخطأ ودقة محاسبته.
- ايجاد قواعد بيانات تهتم برصد أخلاقيات العمل وتحديدتها واعادة النظر فيها بين وقت وآخر للاستفادة منها في تحسين الأداء ومعالجة الانحرافات الإدارية.
- تحفيز الموظفين ذوي الاداء الجيد ومكافأتهم على ذلك الأداء وذلك بإشباع حاجاتهم إلى التقدير والاحترام والشعور بالمكانة والعدالة داخل المنظمة.
- استشراف واقع أخلاقيات العمل من أجل تحسين أداء العمل ومعالجة الإنحرافات الإدارية ومكافأة الأداء المتميز. (هيجان 2000 ص 26)
- تحسن اجراءات المقابلات الوظيفية وتحديد المعايير السلوكية التي يمكن على أساسها اختيار الموظفين.
- الاستماع إلى وجهة نظر المواطنين وشكاويهم ومحاولة تلبية احتياجاتهم تكون في حدود امكانيات المنظمة.
- ايجاد مناخ سليم وتشجيع العمل بروح الفريق والتماسك القائم ، مع ضرورة الاستمرار في تطوير أنظمة وإجراءات العمل و التركيز على القواعد والأساليب التي تعزز أهمية العمل وتحدد سلوكياته المطلوبة. (الحميد 2005 ص 24)
- عدم تضييع وقت العمل الرسمي، والمحافظة على أسرار العمل واحترام الرؤساء والزملاء بكل أدب وتقدير فالعلاقة بين الموظف وزملائه تسهم في تعميق روح المودة والتعاون وهذا ما ينعكس إيجاباً على سير العمل بانضباط و انتظام. (الخميس 2005، ص (2))

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم السلوكيات السلبية في بيئة العمل وإلى أسباب تواحد هذه السلوكيات مع تحديد الأشكال والخصائص في مكان العمل، وكل هذه العوامل تؤثر في نشاط العامل وأدائه داخل المؤسسة ولابد من وضع الإجراءات التي يمكن أن تحد من إنتشار السلوك المنحرف والسلبى في مكان العمل.



الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: حدود الدراسة

ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية

رابعاً: مجتمع وعينة الدراسة

خامساً: أداة الدراسة

سادساً: خصائص عينة الدراسة

سابعاً: إجراءات تطبيق الدراسة

ثامناً: الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة

تمهيد

تعد الدراسة الميدانية جانبا مهما في تحديد مراحل تطبيق الدراسة الأساسية والهامة للوصول الى الحقائق الموجودة في مجموعة الدراسة بالإمكان جمع البيانات وتحليلها وتتمثل هذه الإجراءات في تحديد المنهج وحدود وعينة الدراسة مع الأداة المستخدمة المعتمد عليها، بالإضافة إلى الدراسة الإستطلاعية ، حيث تؤدي هذه الدراسة دوراً كبيراً في تدعيم الجانب النظري.

1. منهج الدراسة:

لدراسة موضوع ومن اجل الوصول الى تحقيق نتائج معينة يجب استخراج المنهج الوصفي التحليلي ، باعتباره انسب منهج للموضوع قصد الوصول الى فهم وتفسير هذه الظاهرة، حيث يعتبر عملية جمع البيانات بنوعيتها، ومع الوصول الى كيفية ارتباط هذه البيانات بمشكلة الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي للدراسة المناسبة.

2. حدود الدراسة:

2-1- المجال البشري:

ويقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة مجال الدراسة وهي مؤسسة مديرية الصيانة لولاية الأغواط حيث تتكون مما يلي:

• عدد العمال الحاليين 300 عامل منهم موزعين كما يلي:

• عدد الإطارات: 144 إطار.

• عدد أعوان التحكم: 141.

• عدد أعوان التنفيذ: 15

2-2 - المجال الزمني:

تم إجراء هذه الدراسة من شهر سبتمبر الى غاية شهر ماي 2024 وذلك قمنا بإجراء توزيع استبيان لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط.

2-3- المجال المكاني:

تم اجراء هذه الدراسة على مستوى مديرية الصيانة بولاية الاغواط DML.

تقديم شركة سوناطراك (فرع الصيانة DML بالأغواط):

هي شركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات وأما التعريف المضبوط لهذه الشركة فهو كما يلي كما جاء في موقعها على الشركة: إن سوناطراك هي الشركة الجزائرية للبحث والتنقيب لاستغلال ونقل الأنابيب وتحويل، وتسويق المحروقات ومشتقاتها. نشأت طبقا للمرسوم التنفيذي 491-63 . دو تعتبر سوناطراك من المؤسسات الرائدة على المستوى العربي والافريقي والعالمي في هذا المجال، وما تشغل حوالى 120.000 شخص ومن اهم مهامها:

- التنقيب عن المحروقات والبحث عن واستغلالها.
- تحويل المحروقات وتكريرها.
- تسويق المحروقات.

3. الدراسة الاستطلاعية:

هي مجموعة من الدراسات التي يتم استخدامها في مراحل الأولى من أي بحث علمي يقوم به الباحث وهي خطوة مهمة في إنجاز الدراسة، وهي نقطة الوصول الأولى التي يتلقى فيها الجانب النظري بالجانب الميداني للبحث ، حيث تأتي بعد مرحلة مراجعة أدبيات البحث، فكان الهدف من هذه الدراسة الإستطلاعية ، الاطلاع على الثقافة التنظيمية المرتبطة بالموضوع ومن أهم أهدافها.

- التعرف على أحد أهم العوامل في نجاح المؤسسات أو فشلها والمتمثلة في الثقافة التنظيمية بإبراز مفاهيمها وأبعادها الأساسية.
- محاولة تسليط الضوء على مفهوم الثقافة التنظيمية.
- التعرف على العلاقات الترابطية بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلمية.
- تعزيز الثقافة التنظيمية التي تساهم في إحداث تطوير تنظيمي.

- التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سوناتراك بمدينة الأغواط DML.
- الكشف عن الفروق في الممارسات (السلوكيات) السلبية في بيئة العمل المؤسسة سوناتراك بمدينة الأغواط حسب نوع المنصب (مسؤول).

4. مجتمع وعينة الدراسة:

يضم مجتمع عينة الدراسة كل موظفي مؤسسة سوناتراك DML بالأغواط ونظرا لصعوبة حصر مجتمع الدراسة، قام الباحث باختيار عتبة عرضية من الموظفين وقد بلغ حجم العينة 22 فردا من ذكور واناث من مختلف الأعمار والمصالح والمستويات التعليمية والخبرة المهنية حيث تم توزيع الإستبيان على عينة مستهدفة و تم استرجاعها بعد الإجابة عليها، ونظر لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة تكون كل الاستبيانات مقبولة .

جدول رقم (1) يوضح عدد العمال في مؤسسة سوناتراك DML بالأغواط

عدد العمال الحالي	300
عدد الإطارات	144
عدد أعوان التحكم	141
عدد أعوان التنفيذ	15

5. أداة الدراسة:

5-1- الاستبيان:

هو أداة لجمع المعلومات بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها. (يحي عليان، عثمان عييم 2000, 82)

واستمارتنا هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المدروسة والتي تشمل عدة محاور الدراسة المعبرة عن فرضيات، حيث صمت لذلك الاستمارة تحتوى على 30 سؤالاً وتتم الإجابة عنها بنعم أو لا تعطى لها الدرجة 2 بنعم.

وعندما قمنا بتوزيع 29 استبيان ورقيا تم استرجاع 22 فقط لدى مؤسسة سوناپراك DML .

و تطرقنا إلى عدة مذكرات واستعنا بها من أجل نظرة حول استبيان وتم المام مجموعة من المعلومات وقمنا بتشكيل المحاور وهي كالاتي:

5-2- وصف أداة الدراسة

أ- المحور الأول:

يمثل البيانات الشخصية المتعلقة بالمعلومات الخاصة لعينة الدراسة وتحتوى على 5 أسئلة.

ب- المحور الثاني : مقياس الثقافة التنظيمية

يشمل الأسئلة المتعلقة بالثقافة التنظيمية والبالغ عدد أسئلتها 13 سؤالاً تتوزع على ثلاثة أبعاد وهي البعد الإنساني، والبعد الإداري والبعد التنظيمي.

ت- المحور الثالث: السلوكيات السلبية في بيئة العمل

وضمت الأسئلة التي تناولت السلوكيات السلبية في بيئة العمل والبالغ عدد أسئلتها 16 سؤالاً توزع على ثلاثة أبعاد وهي: البعد المنحرف، وبعد الغياب وبعد التتمر.

5-3- الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة :

- حساب الثبات بطريقة α كرومباخ لأدوات الدراسة.

يعتبر معامل ألفا كرومباخ أحد مؤشرات الاتساق الداخلي للاستبيان، حيث تمت معالجة البيانات إحصائياً، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا - كرومباخ للعبارات الدالة:

جدول رقم (02): يمثل نتائج معامل الثبات بطريقة الفا كرومباخ لكل استبيان

الاستبيان	عدد البنود	قيمة α كرومباخ
الثقافة	14	0.80
سلوكيات سلبية	16	0.89

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المحصل عليه أن معامل الثبات بلغ القيمة (0,80) لاستبيان الثقافة التنظيمية وقيمة (0.89) لاستبيان سلوكيات سلبية وهذا يدل على أن الاستبيانين يتمتعان بقدر عال من الثبات، وبالتالي يمكن تطبيقهما على العينة.

5-4- صدق المحكمين:

تعديل استبيان الثقافة التنظيمية وذلك في البعد الثالث التنظيمي وحذف العبارة الحادية عشر، اما استبيان السلوكيات السلبية فقد تم تعديل صياغة بعض العبارات وذلك في بعد السلوك المنحرف في عبارة رقم (04) والبعد الثاني في سلوك الغياب وهي العبارة رقم (10) و (12) انظر الملحق (رقم 1 ص 49) (استبيان التحكيم).

جدول رقم (03) يمثل صدق المحكمين

العبرة التي تم حذفها	العبرة التي تم تعديل صياغتها
<p>البعد الثالث: البعد التنظيمي</p> <p>- العبرة رقم (11): تجد أن سلوك الأفراد الذي يمارس في المؤسسة محل الدراسة.</p>	<p>البعد الأول: السلوك المنحرف</p> <p>- العبرة (04): تتلقى المؤسسة سلوكيات أفراد سلبية في طريقة أداء أعمالهم.</p> <p>- تم تعديل صياغتها إلى: تتلقى المؤسسة شكاوى بين أفرادها نظرا لسوء أدائهم.</p>
	<p>البعد الثاني: معدل الغياب</p> <p>- العبرة (10): ضعف التواصل مع الإدارة يعمل على تدني وتقليل فرص المشاركة في اتخاذ القرار.</p> <p>- تم تعديل صياغتها إلى: ضعف التواصل مع الإدارة يعمل على تدني وتقليل مواظبة العمال.</p> <p>- العبرة (12): ظروف العمل غير المناسبة تؤدي الى ارتفاع دوران معدل العمل.</p> <p>- تم تعديل صياغتها إلى: ظروف العمل غير المناسبة تؤدي الى ارتفاع غيابات العمال.</p>

5-5- الصدق:

أ- الصدق البنائي: لاستبيان الثقافة التنظيمية

تم الاعتماد في حساب صدق الاتساق الداخلي البنائي، وذلك بحساب درجة الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبيان.

جدول (04): يوضح نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية لاستبيان

الثقافة التنظيمية

أبعاد استبيان 3	البعد	البعد الاول	البعد الثاني	البعد الثالث
	درجة الارتباط	0.85	0.55	0.77
	الدلالة	دالة عند 0.01		

ب - صدق المقارنة الطرفية

تم الاعتماد لحساب صدق المقياس على الصدق التمييزي، حيث تم ترتيب الدرجات من الأدنى إلى الأعلى بحيث تم أخذ 27% من أعلى التوزيع و 27% من درجات أدنى التوزيع فكان عدد الأفراد (22) فردا. في كل مجموعة.

وبعد ذلك تم حساب الفرق "ت" لمعرفة الفروق بين المجموعتين والجدول التالي يوضح

ذلك:

جدول (05): يوضح نتائج المقارنة الطرفية لاستبيان الثقافة التنظيمية

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
القيم الدنيا	6	18	1.75	10.77	10	0.000	0.05 دالة
القيم العليا	6	87	0.098				

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها ان متوسط المجموعة العليا () بانحراف معياري (0.098)، بينما متوسط المجموعة الدنيا بلغ (6) بانحراف معياري قدره (11.75) حيث بلغت قيمة "ت" (10.77) عند درجة الحرية (10) ومستوى الدلالة (0.05) أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الثقافة التنظيمية لأنها دلالة إحصائية .

أ - الصدق

- الصدق البنائي لاستبيان السلوكيات السلبية

تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق المقياس الاتساق الداخلي ، وذلك بحساب درجة الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبيان.

جدول (06): يوضع نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد بدرجة الكلية للاستبيان

السلوكيات السلبية في بيئة العمل

أبعاد الاستبيان	البعد	البعد الاول	البعد الثاني	البعد الثالث
3	درجة الارتباط	0.82	0.89	0.83
	الدلالة	دالة عند 0.01		

ب- صدق المقارنة الطرفية :

تم الاعتماد لحساب صدق المقياس على الصدق التمييزي ، حيث تم ترتيب الدرجات من الأدنى إلى الأعلى بحيث تم أخذ 27 % من أعلى التوزيع و 27 % الدرجات من درجات أدنى التوزيع فكان عدد الأفراد (22) فرداً في كل مجموعة وبعد ذلك تم حساب الفرق (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين، والجدول التالي يوضع ذلك.

جدول (07): يوضع نتائج المقارنة الطرفية للإستبيان السلوكيات السلبية في بيئة العمل

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
القيم الدنيا	6	21	3.82	6.60	10	0.00	0.05
القيم العليا	6	32	0.00				

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها أن متوسط المجموعة العليا (6) بانحراف معياري (0,00) بينما متوسط المجموعة الدنيا بلغ (6) بانحراف معياري قدره (3,82) حيث بلغت قيمة "ت" (6.60) عند درجة الحرية (10) ومستوى الدلالة (0.05) أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات السلوكيات السلبية لان دلالة.

6. خصائص عينة الدراسة:

جدول (08): يوضح عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكور	13	59.1 %
إناث	9	40.9 %
المجموع	22	100 %

خلال الجدول والذي يمثل توزيع العينة حسب الجنس نلاحظ أن كل أعمال الصيانة تكون نسبة 100% نسبة الذكور 59 % الإناث 40.9 % ، يتبين لنا أن النسبة الكلية لعمال الصيانة الذكور ترجع إلى ما تتطلبه هذه المهنة والتي أصبحت حكرا على هيمنة الذكورية والتي تتطلب جهد عضلي أكبر وهذا راجع أيضا إلى المؤسسة فهي تتطلب الذكور للعمل أكثر من طلبها على إناث.

جدول (09): يوضح خصائص عينة الدراسة حسب السن

السن	العدد	النسبة %
أقل من 40 سنة	13	59.1 %
41 سنة فما فوق	9	40.9 %
المجموع	22	100 %

من خلال الجدول الذي يمثل أفراد العينة حسب الجنس نلاحظ أن نسبة 59.1 % من الذكور الذين تتراوح أعمارهم من 31 إلى 50 سنة أكبر نسبة من المجموع الكلي وتليها نسبة 40.9 % أعمارهم أكثر من 50 سنة، ثم يليها أقل نسبة تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة.

تبين لنا أن الفئة التي تكون أعمارهم 31 سنة فما فوق هي أكثر وجوداً في المؤسسة بحيث يكون أكثر نشاط وحيوية للإقبال على العمل وبكامل قوتهم الجسدية والنفسية.

جدول (10): يوضح خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
ثانوي فما فوق	7	31.8 %
جامعي	15	68.2 %
المجموع	22	100 %

من خلال الجدول والذي يبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي نلاحظ أن معظم الباحثين لديهم مستوى الجامعي بنسبة 68.2 % تليها فئة المستوى الثاني 31,8 %

يتضح لنا أن المستوى الدراسي قد يؤثر بدرجة كبيرة على الوقوع في الأخطاء المهنية.

جدول (11): يوضح خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة %
أعزب	7	31.8 %
متزوج	15	68.2 %
المجموع	22	100 %

من خلال جدول أعلاه والذي يبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية نلاحظ أن 68.2 % من العمال هي أكبر نسبة في الجدول الذي يمثل فئة المتزوجين ، تليها فئة العزاب بالنسبة 31.8 % في حين نجد نسبة الأراامل منعدمة .

يتضح لنا أن أغلبية المتزوجين هم الذين يعملون بنسبة أكثر.

جدول (12): يوضح خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة %
10 سنوات فما أقل	13	59.1 %
11 سنة فما فوق	9	40.9 %
المجموع	22	100 %

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين هم من فئة العمال الذي تتراوح خبرتهم أقل من 10 سنوات 59.1 %، ثم تليها فئة العمال التي لها خبرة من 10 الى 15 سنة بالنسبة 40.9 % .

يتضح لنا من سنوات الخبرة من 10 سنوات ان المؤسسة تتبع ما تفرضه عليها سياسة التشغيل وفق المخططات دولية.

7. إجراءات تطبيق الدراسة:

تم الإتصال بمؤسسة سوناطراك (DML) بالأغواط من اجل التريص وتم استلام وثيقة ادارية (رخصة بزيارة) تم ايداعها بالمؤسسة.

وقمنا بعدة إجراءات من بينها حوار مع مسؤول إدارة الموارد البشرية وتطرقنا الى هيكل المهام، المصالح، المستويات الى غير ذلك.

وكانت فترة التريص 15 يوما ثم بعد ذلك قمنا بتوزيع إستمارة الاستبيان الى (30) عامل ذكورا وانات، حيث تلقينا عدة صعوبات من بينها التأخر في الرد وأيضا استرجاع (22) استمارة استبيان فقط.

8. الأساليب الاحصائية المستعملة في الدراسة:

1. الصدق والثبات (الصدق البنائي والصدق في المقارنة الطرفية).

2. معامل ألفا كرونباخ.

3. الاتساق الداخلي البنائي.

4. الصدق التمييزي (اختبارات لعينتين مستقلتين).
5. المتوسط الحسابي.
6. الانحراف المعياري.
7. معامل ارتباط بيرسون.
8. المتوسط الفرضي.
9. قيمة ت لعينة واحدة.

خلاصة الفصل:

وختاماً نستنتج من خلال هذا البحث العلمي تحت عنوان الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل بمؤسسة سوناطراك وبشكل عام فإن الثقافة التنظيمية هي العنصر المهم الذي يقوم عليه سلوك الفرد والجماعة والمنظمة من بيئتها الداخلية التي تؤثر على أداء الأفراد وتدفعها نحو الانجاز، اي انها من اهم محددات النجاح او الفشل للمنظمة، وايضا من خلال كفاءة وفعالية العنصر البشري والذي يتحدد عن طريق مدى ايجابية وقوة ما يحمله من القيم والمعتقدات والتقاليد والاعراف والتي تساهم بشكل فعال في تحقيق اندماج الافراد وانتمائهم لمنظمتهم مما يخلق لديهم شعورا بالولاء والاخلاص في تحقيق الاهداف المسطرة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة تفسير النتائج

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة تفسير النتائج

أولاً: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى

ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير الفرضية الثانية

ثالثاً: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير الفرضية الثالثة

رابعاً: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير الفرضية الرابعة

خامساً: الاستنتاج العام

الخاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

1. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى:

نص الفرضية: مستوى الثقافة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سوناتراك (فرع الصيانة DML).

جدول (13) يبين دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي

لدرجات إستبيان للثقافة التنظيمية

عدد الأفراد	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق في المتوسط	قيمة "ت"	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية "P"	مستوى الدلالة الإحصائية
22	21	23,18	3,50	2,18	2.87	21	0,01	دالة 0,01

من خلال الجدول (13) ان المتوسط الفرضي لدرجات استبيان الثقافة التنظيمية قدرت ب 21 في حين بلغ المتوسط الحسابي 23.15 وقيمة الانحراف المعياري 3.50 الفرق في المتوسط بلغ 2.18، في حين حصلنا على قيمة "ت" 2.87، اما درجة الحرية df 21 ومستوى الدلالة 0.01 وبالتالي فان هذه النتائج تؤكد ان هناك فروق بين المتوسطين لصالح مستوى المرتفع ومنه تحققت الفرضية.

- من خلال النتائج المتحصل عليها وفقا للمعالجات الاحصائية يتضح لنا ان تحقيق الفرضية الجزئية الاولى والتي نصت على ان مستوى الثقافة التنظيمية مرتفع، حيث يؤدي الى التزام تنظيمي يقود المؤسسة الى تحقيق اهدافها.

مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

مما سبق نستنتج أنه يوجد مستوى مرتفع من الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة، وقد يعود هذا إلى اللوائح التنظيمية للمؤسسة التي تلزم العمال بها باتباع نمط مقنن في بيئة العمل، خاصة وأن مؤسسة سوناتراك تدخل الواجهة العالمية من خلال رفع كفاءتها وجودتها للمنافسة على المستوى العالمي، مما يستوجب عليها فرض قوانين صارمة في القوانين الداخلية مما يرسخ لدى العمال ثقافة تنظيمية عالية، كما قد يعود سبب هذا الارتفاع في هذه الثقافة إلى تأثير العمال من

ذوي المستوى العلمي المرتفع، مما يستوجب العمال الآخرين مجاراتهم كونهم الفئة الغالبة في مجتمع العمل، حيث أن توجه سلوك الفرد في بيئة العمل منوط بغالبية أفراده خوفاً من فقدان هويته في وسط هذا المجتمع، وهذا ما يتوافق مع دراسة (ايريك ورفاقه، 2001) التي توصلت إلى أن توجد علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين سمات ثقافة الفريق و بين كل إنتماء التنظيمي. كما قد يعود هذا الارتفاع في مستوى الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة إلى الرضا الوظيفي لدى عمال هذه المؤسسة، التي تتميز بارتفاع عائدها المادي وحوافزها، كما أن التعامل الهرمي بين العمال الذي يتسم بالاحترام والتقدير يلعب دوراً كبيراً في ذلك، كون أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والثقافة التنظيمية وهذا ما توصلت إليه دراسة (ستينيس، 2008). كما يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى نمط الإدارة الذي يلعب دوراً كبيراً في تبني العمال للثقافة التنظيمية التي تؤثر سلوكهم في بيئة العمل، حيث من أن العمال يميلون إلى التمرد على نظام العمل في حالة الإدارة المستبدة، وعلى نقيض ذلك فإن يتبعون ثقافة تنظيمية وسلوك سوي في حالة الإدارة العادلة، وهذا ما يتفق مع دراسة (منصور، 2007) التي توصلت إلى وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية وسوء السلوك التنظيمي كمنار يختاره الفرد بكيفية واعية، تفرضها عليه نمط الإدارة التابع لها.

2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية:

نص الفرضية: مستوى السلوكيات السلبية لدى عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML).

جدول (14) يبين دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي

لدرجات إستبيان السلوكيات السلبية في بيئة العمل

عدد الأفراد	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق في المتوسط	قيمة "ت"	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية "P"	مستوى الدلالة الإحصائية
22	24	27,59	4,62	3,59	3,64	21	0,002	دالة 0,01

من خلال الجدول (14) اعلاه نلاحظ ان المتوسط الفرضي لاستبيان السلوكيات السلبية قد بلغ 24، اما المتوسط الحسابي فقدر بـ 27.50 والانحراف المعياري بلغ 4.62، أما الفرق في المتوسط الحسابي فهو 3.59، في حين تحصلنا على قيمة "ت" 3.64 عند درجة الحرية 21 df وبالتالي فان هذه النتائج تؤكد على وجود فروق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع.

- من خلال النتائج المتحصل عليها اتضح لنا ان هناك آليات تسمح بالوصول الى درجة عالية من الممارسات السلبية بأنواعها.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

مما سبق نستنتج أنه يوجد مستوى مرتفع من السلوكيات السلبية لدى عينة الدراسة، وقد يعود هذا إلى نوعية التحفيز السائد في المؤسسة من جهة، واختلاف مفهوم التحفيز لدى كل عامل من جهة أخرى، فالتحفيز عامل مهم ومؤثر في سلوك الفرد في بيئة عمله، ومن خلاله يتم ضمان استمرارية جودة أداء الفرد والمجموعة، خاصة في بيئة عمل تتسم بالتنافسية، كما أن اختلاف الشخصيات له دور في مفهوم التحفيز لدى كل فرد إن كان ماديا أو معنويا، فانعدام التحفيز أو قلته يؤدي بالضرورة إلى ظهور سلوكيات سلبية في بيئة العمل على اختلاف أشكالها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Mehta. 2000) التي توصلت إلى أن تجنب التحفيز يرتبط بشكل ايجابي مع سلوكيات العمل السلبية الموجهة بشكل مباشر نحو الأشخاص أو المنظمة.

كما قد تعود هذه النتيجة إلى عامل السمات الشخصية التي تختلف من فرد لآخر، وكذلك الرضا الوظيفي الذي يلعب دور هاما في ظهور السلوكيات السلبية في العمل، كردة فعل من العمال على عدم رضاهم، وهذا ما توصلت إليه دراسة (Mount and all 2006) والتي خلصت إلى وجود علاقة بين السمات الشخصية وسلوكيات العمل السلبية والتأثير لتوسط الرضا الوظيفي. كما تعد السلوكيات السلبية مظهرا من مظاهر الاحتراق الوظيفي، الذي له بالغ الأثر في أداء الفرد وتأقلمه في بيئة عمله، وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Ansari 2013) من أن الاحتراق الوظيفي يرتبط بشكل ايجابي مع سلوكيات العمل السلبية.

3. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: أكثر السلوكيات السلبية إنتشارا لدى عمال مؤسسة سوناطراك (فرع الصيانة DML).

ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام معامل إرتباط بيرسون وعندما تكون الارتباطات قوية.

جدول رقم (15) يوضح نتائج تحديد أكثر السلوكيات السلبية إنتشارا

لدى مؤسسة سوناطراك (DML) بالأغواط

الترتيب	معامل الارتباط	العينة	ابعاد السلوكيات السلبية	
2	0,82	22	المنحرف	السلوكيات السلبية
1	0,89	22	الغياب	
3	0,34	22	التنمر	

يتضح لنا من خلال الجدول (15) اعلاه ان معامل ارتباط لسلك الغياب بلغ 0.89 ثم قيمه الارتباط الى سلوك المنحرف قدر 0.82 ثم معامل ارتباط سلوك التنمر قدر ب 0.34 وهذا ما يؤكد على وجود سلوك الغياب الاكثر شيوعا في المؤسسة.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: مما سبق نستج أن السلوكيات السلبية الأكثر انتشارا لدى عينة الدراسة هي:

- الغياب وهو الأكثر انتشار بين عينة الدراسة، وقد يعود ذلك حسب (العطوي، 2011) إلى عدم النضج في التعامل مع المواقف المختلفة، كما أن الأداء المنخفض يولد عدم الرضا الوظيفي الذي بدوره يؤدي إلى الغياب والانسحاب من تأدية الواجبات، مما ينعكس إلى عدم التزام تنظيمي، وهذا ما تم الإشارة إليه في (Asist, 2017, Vol 13, No 2) بأن سبب ذلك هو إنخفاض الخوف لدى الموظفين من الوقوع في العقاب.

-المنحرف وقد يعود ظهور مثل هذا السلوك إلى انعدام الوعي وغياب مفهوم المسؤولية، مما يؤدي بدوره إلى ضعف البيئة التنظيمية التي لا تعكس القيم والأخلاقيات السوية التي تهدف إليها التنظيمات الداخلية للمؤسسة، وهذا مرده إلى ضعف الأنظمة الرقابية أو سوء تطبيقها التي تعتبر الرادع الأساسي لمثل هذه السلوكيات، وهذا ما تم الإشارة إليه في (Asist, 2017, Vol 13, No 2) بأن سبب ذلك هو إنخفاض الخوف لدى الموظفين من الوقوع في العقاب.

-التنمر وهو الأقل انتشارا إلا أنه له أثر سلبي، فقد يعود سببه إلى سمات الشخصية على اختلافها ومدى تأقلمها مع بعضها تحت أنظمة تنظيمية تراعي هذا الاختلاف.

4. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية على: هناك علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

جدول رقم (16) يوضح معامل الارتباط بيرسون بين الثقافة والسلوكيات

لدى افراد عينة الدراسة

المتغيرين	العينة	قيمة الارتباط "ر"	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
الثقافة السلوكيات	22	0,57	0,005	دالة 0,01

من خلال الجدول (16) نلاحظ ان عند حساب معامل الارتباط بيرسون وجدنا ان $r =$ قيمة الارتباط بلغت 0.57 وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 اي توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل.

- تحققت الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية لدى عمال مؤسسة سوناپراك ومن خلال الجدول ومن النتائج المتحصل عليها يتضح من قيمة معامل الارتباط "ر" 0,57.

مناقشة نتائج الفرضة الرابعة:

نستنتج مما سبق أن هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية لدى عمال مؤسسة سونطراك DML ، لأن قيمة r قدرت بـ 0.57 في كلى المتغيرين وهذا ما أشرنا إليه في الدراسة التي توافقت مع نتائجنا، دراسة حسين علي عبدالله التي نصت على وجود علاقة وثيقة في جل الأبعاد التي استعملت في هذه الدراسة ألفا كرومباخ، معامل الارتباط، المتوسط الحسابي.

(دراسة حسن ماجدة)، محمد رشاد جمع المتغيرين في دراسة واحدة وبينت نتائج الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والقيم الإيجابية ووجود علاقة ارتباطية طردية بين ممارسات المعاملة السيئة، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ثنائية الإتجاه بين هذين المتغيرين.

5. الإستنتاج العام:

لقد اسفرت نتائج الدراسة التي اجريت حول موضوع البحث حيث كانت العينة متكونة من 22 عاملا وذلك بغرض الكشف عن مستوى الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل لشركة سوناطراك بالأغواط وتحليل الابعاد للدراسة الميدانية والنظرية توصلنا الى النتائج المتحصل عليها ويمكن حصرها فيما يلي:

- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية داخل المنظمة.
- يوجد مستوى مرتفع للثقافة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سوناطراك بالأغواط.
- توجد سلوكيات سلبية في بيئة العمل بمؤسسة سوناطراك (كالغياب، الانحراف، التتمر).
- توصلت الدراسات ايضا الى ان الثقافة التنظيمية تكمن اهمتها من خلال الوظائف التي تؤديها داخل المنظمات تؤدي السلوكيات السلبية في بيئة العمل الى كثير من الاثار السلبية مما يعيق اهداف المؤسسة.
- توجد علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية داخل المنظمة.
- وفي الاخير توصلنا الى نتائج هذا البحث العلمي حول الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل بمؤسسة سوناطراك تساعد في نجاح المؤسسة وغرس ثقافة مرنة تلائم مختلف المناصب كما تساعد في اجراء تغييرات ايجابية ومواجهة المشكلات التنظيمية.

الاقتراحات والتوصيات:

1. نوصي بضرورة اعادة الاعتبار لمفهوم وماهية الثقافة التنظيمية في الوسط المهني خاصة لدى الهيئة القيادية والمشرفين كونهم المسؤولين عن نشر ثقافة المؤسسة والمحافظة عليها.
2. رفع مستوى الوعي الثقافي والتنظيمي للفئات المهنية على حد سواء من أجل توحيد الكفاءات الفردية والجماعية وتوجيهها لصالح المؤسسة بضرورة وضع خطة مشتركة لتنظيم دورات تكوينية خاصة بنشر القيم التنظيمية والتعريف برموز المؤسسة ومختلف العناصر المشكلة لثقافتها لتعزيز الانتماء لديهم.
3. توفير الخدمات الاجتماعية والترفيهية للعمال من خلال اقامة لقاءات وملتقيات وتربصات ضمن نوادي في المؤسسة او خارجها والتشجيع على التعاون الجماعي والذي من شأنه ان يعزز من روابط الصداقة بين العاملين، واقامة علاقات غير رسمية تمكن من تقوية الشعور بالانتماء والرضا.
4. مراعاة الفروق الفردية والجهود المبذولة والعدل في منح الحوافز والمكافئات من اجل تشجيع العمال.
5. تسخير مختصين في المجال النفسي لعمال مؤسسة سوناطراك وذلك في اطار تحفيز العمال والتقليل من السلوكيات السلبية وتحمل المسؤولية داخل بيئة العمل.

خاتمة

خاتمة:

كانت دراستنا بعنوان الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك بالأغواط من خلالها حاولنا الكشف عن العلاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية ومحاولة معرفة الفروق بين هذين المتغيرين، فهناك دراسات اتفقت مع هذه النتيجة وهناك من اختلفت عنها فمن خلال الاطلاع على الجانب النظري الذي كان الركيزة والقاعدة الأساسية، وفي الفصل الخاص بالثقافة التنظيمية استنتجنا ان الثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والمفاهيم الاساسية والسلوكيات والممارسات السائدة في المنظمة من خلال تنميتها وتعليمها للعاملين وذلك لتحديد طريقة تفكيرهم اتجاه بيئة العمل الداخلية والخارجية لأنها تؤثر في ادائهم ونتاجيتهم.

وفي الفصل الخاص بالسلوكيات السلبية في بيئة العمل استنتجنا انها ممارسات لأخلاقية للموظفين تتعارض مع المعايير الاجتماعية وتتنافى مع الانظمة والقوانين والمبادئ والقيم الاخلاقية.

وتتبع أهميتها مع أهمية الدور الذي تؤديه في المؤسسات الادارية وما له من تأثير في جميع الجوانب العملية الادارية ويتوقف نجاح الادارة في تحقيق اهدافها على تأثيرها في جميع الجوانب العملية وفي ضوء النتائج التي تم التوصل اليها تم العمل على وضع جملة من التوصيات والمقترحات لإعادة الاعتبار لمفهوم الثقافة التنظيمية في الوسط المهني والتقليل من الممارسات والسلوكيات اللاأخلاقية في بيئة العمل.

قائمة المصادر والمراجع

1. ابراهيم، عبد الله سليمان، الشور يحيى، أبو المجد إبراهيم رداوي، زين بن حسن، البلادي، يحيى بن ساعد (2012)، السلوكيات المنحرفة للأحداث بمنطقة المدينة المنورة، دراسات تربوية ونفسية، محلة كلية التربية بالزقازيق، العدد 75.
2. أبو بكر منصور (2007 - 2006) بعنوان الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسوء السلوك التنظيمي في الإدارة العمومية الجزائرية - المصالح الخارجية للدولة بولاية الوادي نموذجًا - رسالة ماجستير في علم الاجتماع، علم النفس عمل وتنظيم جامعة منتوري قسنطينة.
3. بلال خلف السكارنة (2009)، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ط1.
4. جبر ينبرج، جيرارد، يارون ربورت (2004)، إدارة سلوك في المنظمات ترفاعي إسماعيل يسيوني، الرياض، دار المريخ للنشر ص 63.
5. حسين حريم (2003)، إدارة المنظمات، منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع.
6. حسين حريم (2004 2006) السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع الأردن.
7. حسين علي عبد الله (2018) الاستقواء في مكان العمل ودوره في سلوكيات العمل السلبية، دراسة تحليلية لعينة من مستشفيات محافظة كربلاء المقدسة.
8. الحميد، عبد الواحد خالد (2005) دور وزارة العمل في تنظيم وضبط أخلاقيات العمل في القطاع الخاص، من ندوة أخلاقيات العمل في القطاعين الحكومي والأهلي الرياض: معهد الإدارة العامة.
9. زاكي محمد إسماعيل (1981)، علم الاجتماع الإسلامي، الإسكندرية دار المطبوعات الجديدة، ص95.
10. سامية حسن الساعاتي (1998) الثقافة الشخصية، بحث في علم الاجتماع الثقافي، دار الفكر العربي القاهرة، مصر، ص 74.
11. ستينس ماجستير (2008) الثقافة التنظيمية كما يدركها الأفراد وأثرها على الرضا الوظيفي.

12. سيد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية (2005)، موضوعات وبحوث متقدمة، مطبعة العشري، ص 140.
13. سيد مجمع جاد الرب (2005)، إدارة الموارد البشرية، معوقات وبحوث متقدمة.
14. عاكف لطفي حضاونة، ادارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
15. عبد الله البريدي (2004)، نحو فهم بنية الثقافة التنظيمية في التعليم التقني في السعودية كمدخل للتطور، دراسة استطلاعية، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر التقني الثالث، المؤسسة العامة للتعليم التقني والتدريب المهني الرياض 11-14 / 12 2004 ص 01.
16. عبد الله جبلي (1996)، المجتمع والثقافة الشخصية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 73.
17. العطوي، عامر علي حسين (2011)، العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورهما في تقليل سلوك العمل المنحرف، دراسة تطبيقية في معمل اسمنت المثنى، محلة القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، السنة السابعة، العدد الحادي والعشرين.
18. الغامدي، علي، الوزان عبد الرحمان (2005) دور التدريب في تعزيز مفهوم أخلاقيات العمل من ندوة أخلاقيات العمل في القطاعين الحكومي والأهلي، الرياض، معهد الإدارة العامة.
19. كامل محمد المغربي (2004)، السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ط3، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان ص 166.
20. محمد قاسم القريوتي (2000) نظرية المنظمة والتنظير، دار وائل للطباعة والنشر الأردن، ص 298.
21. محمود سليمان العميان (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن، طبعة 3.
22. محمود قصر (1989)، دراسات في أصول الثقافة، دار الثقافة الدوحة، ص 133.

23. نجم عبود نجم (2000)، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
24. هيجان عبد الرحمان أحمد (2003) الفساد وأثره في الجهاز الحكومي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد أكاديمية نايف للعلوم الأمنية الرياض.
25. ويلسون دافيد (1999)، استراتيجية التغيير (ترجمة تحية السيد عمادة)، القاهرة، دار الفجر للنشر، ص 137/138.
26. محمود اسماعيل، محمد حسان (2010) الانشطة الجماعية والتخفيف من الآثار السلبية لسوء استخدام الانترنت لدى الطلاب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الحادي والعشرين، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، أبريل 2010.
27. الصياريرة، ياسين عبابنة، رائد يونس، أحمد (1998) المنهج التجريبي لمعالجة الفساد الاداري في القطاع العام الاردني، منظور مقترح، مجلة الاداري (83)، 58-80.
28. الصواف محمد ماهر، (1994) أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل المؤثرة في مخالفتها للتطبيق على المملكة العربية السعودية، مجلة الادارة العامة (82)، ص 7-46.
29. هيجان، عبد الرحمان أحمد (2003) الفساد وأثره في الجهاز الحكومي، ورقة فصل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية الرياض.
30. خالد عامر، منهج البحث العلمي، دار الريحان للنشر والتوزيع، ط1، 2001.

1. Ansari, Mohammad Ismaeel, Maleki V., Shokoo Feh, Mazurek, Shirin, (An Analysis of Factors Affected on employees Counterproductive Work Behavior: The Moderating Role of Job Burout and Engagement). Journal of American Science, 9(1), 2013. PP 350-359.
2. Asist, Research, Prof. Assistant, (2017). "Counterproductive work Study on airline cabin Services" Behavior in air transportation organization; Journal of Management Economics and Business - Vol 13. No 2.
3. Bectoma, J. Bret, walkerb, H. Jack, S ch wagere Paul, and Gilstrap, J. Bruce, (2017), is what you see what you get? Investigating the relationship between social media content and counterproductive work behaviors, alcohol consumption, and episodic heavy drinking" the International Journal of Human Resource Management, 20, views, 15.
4. Bowling, Nathan A, cruys, Melissal, (2010)," overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior "Human Resource Management Review 20, 54-61.
5. Bruurzema, Kari, Kesslerb. Stacey R, and spector, paul E, (2011). Bored employee misbehaving: the relationship between boredom and counterproductive work behavior" work stress: An International Journal of work, Health Organisations, vol. 15, NO 2.
6. Changa Kirk. Smithikrai, chuchai, (2010), counteperproductive behavior at work invertigation into reduction strategies", the International Journal of Human Resource Management, Vol. 21, No. 8, 1272-1288.
7. Eric. A Goodman, Raymond F. Z ammutto Blair D'Gifford. Competing values Framework: understanding the impact of organizational culture on the quality of work life. Organization development Journal. 2001.
8. Furnham, Adrian, Taylor, John, (2004), counterproductive Behaviors at work, the Dark side of Behavior at work.
9. Kim 4 comhen, T.R Pamter. A.T (2016) Cause or consequence He reciprocal model of counterproductive work behavior and mistreatment. I'm Academy of Management Proceedings (Val 2016,

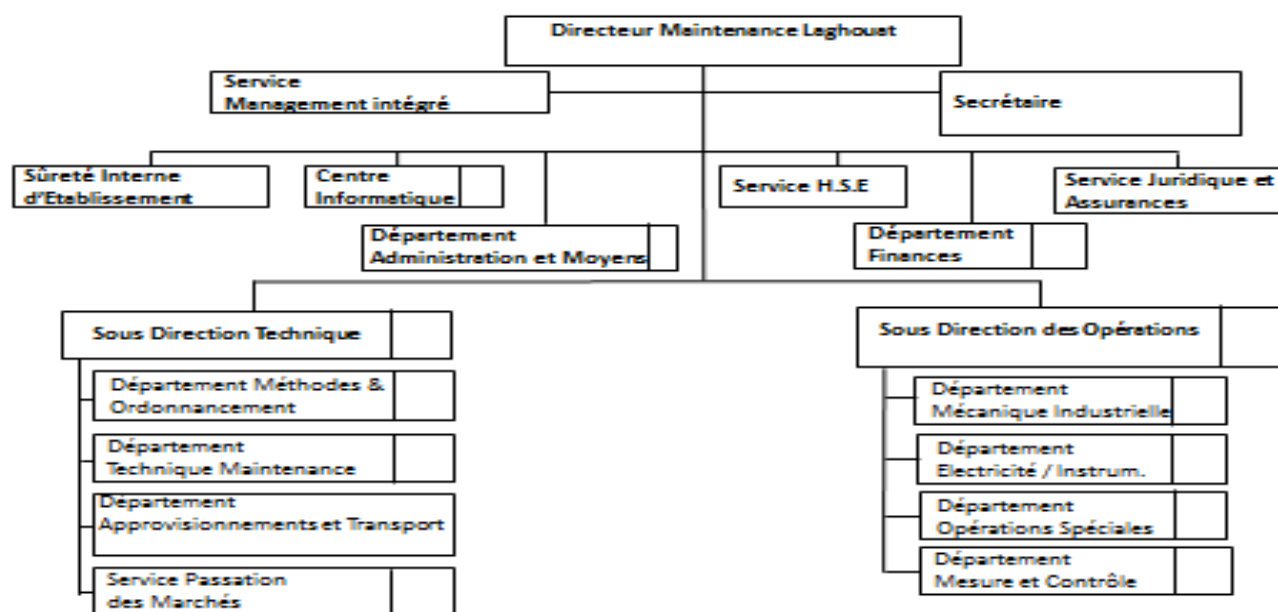
- NO. 1 P. 18071) Briarcliff Manor. Ny 15010: Academy of Management.
10. Mehta, Kajal R., (Examining Relationships Between Motivational Traits and counterproductive work Behaviors), A Thesis Submitted to the graduate Faculty of the Lavisions State University and Agricultural and Mechanical College impartial Fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts, the Department of psychology May pp1.68.
 11. Meier, Laurenz I, Spector, Paul E, (2013), "Reciprocal Effects of Work Stressors and Counterproductive Work Behavior: A Five-Wave longitudinal study " Journal of Applied Psychology. Vol 98, No. 3,529-539.
 12. Mount, Michael, ilies, Remus, Johnson, Erin, (Relationship OF Personality Traits and Counterproductive work Behaviors the Mediating Effects of J 16 satisfaction), personnel psychology, 59, 2006, pp 591-622.
 13. Nerul, Intan, Ka2aksa, A in Mohd Firdaus, Safinb, Siti Zaharah Rahim and Abdul Rahim, (2013)." the Relation Ship of Big fire personality traits on counterproductive Work Behavior among Hotel Employees: An Exploratory Study International conference on Economics and Business Research. Procedia Economics and Finance 7,181-187.
 14. Oluwakemi, Aladenusi, Qlamnewaju, Ayodele Kolawole (2014) Counterproductive Behaviour and job Performance among secondary SchoolTeachers: School Climate as a Mediator", Journal of Education and Practice, Vo 1.5, No 8.
 15. Rogers, Kimberly-Ann, Kellonay, E, Kevin, (1997) "Violence at work: Personal and Organizational Outcomes", Journal of Occupational Heath Psychology, vol. 1, No.1, 63-71.
 16. Scherer, Kelly T. Baysinger. Michael, Zolynsky, Dana, and le Breton james M, (2013). "Predicting counterproductive work behaviors with Sub-clinical psychopathy: Beyond the five Factor Model of personality = Personality and Individual Difference 55, 300-305.

قائمة الملاحق

قائمة المحكمين:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
هوارى بوشهير	أستاذ محاضر "أ"	جامعة عمار ثليجي بالأغواط
صافي محمد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة عمار ثليجي بالأغواط
بن بوقرين عبد الباقي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة عمار ثليجي بالأغواط

Organigramme de la Direction Maintenance Laghouat



الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناطراك (DML) بالأغواط

جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والارطوفونيا وعلوم التربية



إستبيان الدراسة للتحكيم

في إطار البحث العلمي:

نحن بصدد اعداد مذكرة تخرج ماستر علم النفس التخصص تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان " الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل ".
نرجو من سيادتكم المحترمة تحكيم وقراءة أسئلة الاستبيان وإبداء رأيكم في مناسبة العبارات وسلامة صياغتها اللغوية.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

من إعداد الطالبتين:

- مزوزي شيما
- العمري بشرى

اسم الأستاذ المحكم	الرتبة	مكان العمل
بن بوقرين عبد الباقي	محاضر "أ"	الأغواط

مدى مناسبة بدائل الإجابة:

الاستبيان	بدائل الإجابة المقترحة	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
مقياس الثقافة التنظيمية	نعم - لا			
مقياس السلوكيات السلبية في بيئة العمل	نعم - لا			

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: أقل من 30 30-40 40-50 أكثر من 50
- 3-الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج أرمل
- 4-المؤهل العلمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5-الخبرة المهنية: أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات
- من 10 إلى 15 سنة من 15 إلى 30 سنة

إستبيان الثقافة التنظيمية

الرقم	العبارة	المحتوى		الصياغة		التعديل
		تقيس	لا تقيس	مناسبة	غير مناسبة	
<u>البعد الأول: البعد الإنساني</u>						
1.	توفر لك المنظمة مساحة من الحرية لتقديم أفكار جديدة.					
2.	التعامل بالمرونة يزيد من رغبات العامل في أداء عمله.					
3.	يمكن رفع مستوى قدرة الفرد على التنبؤ بالصعوبات التي تحدث داخل محيط العمل من خلال تدفق المعلومات					
4.	هناك اختلاف في القيم والمعتقدات بين الافراد في المؤسسة.					
5.	تجد ان التفاعل الاجتماعي الذي يمارس داخل العمل يعمل على تشجيع المشاركة					

					في صنع اتخاذ القرار لدى أعضاء المؤسسة.
					6. تحقيق التماسك والانسجام العاملين يعمل على توطيد الثقة المتبادلة بين أعضاء المؤسسة
البعد الثاني: البعد الإداري					
					7. تسعى الإدارة الى خلق نظام اتصال فعال داخل المؤسسة.
					8. يساعد الاداء الجماعي داخل المؤسسة على تحقيق الاهداف وتحقيق الرغبات المشتركة.
					9. تعتقد أن ثقافة المؤسسة تساعد على الجدلة في بيئة العمل.
					10. هناك قوانين ولوائح تنظيمية معينة تحدد الانضباط في العمل.
البعد الثالث: البعد التنظيمي					
تعاد صياغته					11. تجد ان سلوك الافراد الذي يمارس في المؤسسة محل الدراسة.
					12. توفر المؤسسة الامكانيات المادية والظروف العمل المناسبة.
					13. يؤثر المناخ التنظيمي الملائم لطبيعة واحتياجات العمال.
					14. تجد ان الكفاءة العالية التي تمارس في المؤسسة تعمل على تحقيق مستوى عال من الرضى الوظيفي لدى اعضاء المؤسسة.
					15. ضعف ثقافة المؤسسة ينعكس سلبا على

					أداء أنشطتها.
--	--	--	--	--	---------------

إستبيان السلوكيات السلبية في بيئة العمل

الرقم	العبارة	المحتوى		الصياغة		التعديل
		تقيس	لا تقيس	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الأول: السلوك المنحرف						
1.	انعدام روح المبادرة يؤثر في افراد العمل.					
2.	تعمل المؤسسة على معاقبة سلوكيات العدوانية التي تحدث داخل بيئة العمل.					
3.	الممارسات السلبية التي تكون ارادية تؤثر ايجابيا على الموظف غير الملتمزم.					
4.	تتلقى المؤسسة سلوكيات افراد سلبية في طريقة اداء اعمالهم.					
5.	البيئة التنظيمية التي تحيط بالفرد تؤثر على تصرفاته.					
6.	الاطفاء الشائعة داخل المنظمة تعمل على تغيير بيئة العمل.					
7.	تقديم المصالح الشخصية على المصلحة العامة يؤثر سلبا على كافة الموظفين.					
البعد الثاني: معدل الغياب						
8.	بيئة العمل السلبية تؤثر على عدد الغيابات للعامل.					
9.	الغياب المتكرر يخلق مشاكل بين الافراد.					

					10. ضعف التواصل مع الادارة يعمل على تدني وتقليل فرص المشاركة في اتخاذ القرار.
					11. تؤثر بيئة العمل على اداء الموظفين.
					12. ظروف العمل الغير مناسبة تؤدي الى ارتفاع معدل العمل.
البعد الثالث: التمر					
					13. بيئة العمل تسودها سلوكيات سلبية مثل التمر والعنصرية.
					14. سبق لك أن شعرت بالخوف أو التهديد في مكان العمل نتيجة لسلوك شخص آخر.
					15. لا يمكن تجاوز التعاسة والتحرش الذي تحدث داخل بيئة العمل.
					16. يتعرض بعض العمال إلى الاستهزاء والاستخفاف بهم أمام الزملاء.

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والارطوفونيا وعلوم التربية



في إطار البحث العلمي:

نحن بصدد اعداد مذكرة تخرج ماستر علم النفس التخصص تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان
" الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل " .

نرجوا منكم الإجابة على الأسئلة التالية، علما أن اجابتكم ستحاط بالسرية والاستخدام الا لغرض البحث
العلمي.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

من إعداد الطالبتين:

- العمري بشرى
- مازوزي شيما

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: أقل من 30 30-40 40-50 أكثر من 50
- 3-الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج أرمل
- 4-المؤهل العلمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5-الخبرة المهنية: أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات
- من 10 إلى 15 سنة من 15 إلى 30 سنة

إستبيان الثقافة التنظيمية

الرقم	العبارة	المحتوى		الصياغة		التعديل
		تقيس	لا تقيس	مناسبة	غير مناسبة	
<u>البعد الأول: البعد الإنساني</u>						
1.	توفر لك المنظمة مساحة من الحرية لتقديم أفكار جديدة.					
2.	التعامل بالمرونة يزيد من رغبات العامل في أداء عمله.					
3.	يمكن رفع مستوى قدرة الفرد على التنبؤ بالصعوبات التي تحدث داخل محيط العمل من خلال تدفق المعلومات					
4.	هناك اختلاف في القيم والمعتقدات بين الافراد في المؤسسة.					
5.	تجد ان التفاعل الاجتماعي الذي يمارس داخل العمل يعمل على تشجيع المشاركة					

					في صنع اتخاذ القرار لدى أعضاء المؤسسة.
					6. تحقيق التماسك والانسجام العاملين يعمل على توطيد الثقة المتبادلة بين أعضاء المؤسسة
البعد الثاني: البعد الإداري					
					7. تسعى الإدارة الى خلق نظام اتصال فعال داخل المؤسسة.
					8. يساعد الاداء الجماعي داخل المؤسسة على تحقيق الاهداف وتحقيق الرغبات المشتركة.
					9. تعتقد أن ثقافة المؤسسة تساعد على الجدلة في بيئة العمل.
					10. هناك قوانين ولوائح تنظيمية معينة تحدد الانضباط في العمل.
البعد الثالث: البعد التنظيمي					
					11. توفر المؤسسة الامكانيات المادية والظروف العمل المناسبة.
					12. يؤثر المناخ التنظيمي الملائم لطبيعة واحتياجات العمال.
					13. تجد ان الكفاءة العالية التي تمارس في المؤسسة تعمل على تحقيق مستوى عال من الرضى الوظيفي لدى اعضاء المؤسسة.
					14. ضعف ثقافة المنظمة ينعكس سلبا على أداء أنشطتها.

إستبيان السلوكيات السلبية في بيئة العمل

الرقم	العبرة	المحتوى		الصياغة		التعديل
		تقيس	لا تقيس	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الأول: السلوك المنحرف						
1.	انعدام روح المبادرة يؤثر في افراد العمل.					
2.	تعمل المؤسسة على معاقبة سلوكيات العدوانية التي تحدث داخل بيئة العمل.					
3.	الممارسات السلبية التي تكون ارادية تؤثر ايجابيا على الموظف غير الملتزم.					
4.	تتلقى المؤسسة سلوكيات افراد سلبية في طريقة اداء اعمالهم.					
5.	البيئة التنظيمية التي تحيط بالفرد تؤثر على تصرفاته.					
6.	الاطفاء الشائعة داخل المنظمة تعمل على تغيير بيئة العمل.					
7.	تقديم المصالح الشخصية على المصلحة العامة يؤثر سلبا على كافة الموظفين.					
البعد الثاني: معدل الغياب						
8.	بيئة العمل السلبية تؤثر على عدد الغيابات للعامل.					
9.	الغياب المتكرر يخلق مشاكل بين الافراد.					
10.	ضعف التواصل مع الادارة يعمل على تدني وتقليل فرص المشاركة في اتخاذ القرار.					

					11. تؤثر بيئة العمل على اداء الموظفين.
					12. ظروف العمل الغير مناسبة تؤدي الى ارتفاع معدل العمل.
البعد الثالث: التمر					
					13. بيئة العمل تسودها سلوكيات سلبية مثل التمر والعنصرية.
					14. سبق لك أن شعرت بالخوف أو التهديد في مكان العمل نتيجة لسلوك شخص آخر.
					15. لا يمكن تجاوز التعاسة والتحرش الذي تحدث داخل بيئة العمل.
					16. يتعرض بعض العمال إلى الاستهزاء والاستخفاف بهم أمام الزملاء.

نتائج الصدق والثبات
أولا الثبات: بطريقة الفا كرونباخ لاستبيان الثقافة

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	22	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,809	14

الصدق البنائي لاستبيان الثقافة

Corrélations

Corrélations

		الثقافة	الإنساني	الإداري	التنظيمي
الثقافة	Corrélacion de Pearson	1	,854**	,553**	,772**
	Sig. (bilatérale)		,000	,008	,000
	N	22	22	22	22
الإنساني	Corrélacion de Pearson	,854**	1	,173	,607**
	Sig. (bilatérale)	,000		,442	,003
	N	22	22	22	22
الإداري	Corrélacion de Pearson	,553**	,173	1	,109
	Sig. (bilatérale)	,008	,442		,629
	N	22	22	22	22
التنظيمي	Corrélacion de Pearson	,772**	,607**	,109	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,629	
	N	22	22	22	22

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الثقافة

Test T

Statistiques de groupe

	القيم	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الثقافة	قيم دنيا	6	18,3333	1,75119	,71492
	قيم عليا	6	27,1667	,98319	,40139

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الثقافة	Hypothèse de variances égales	,645	,441	-10,774	10	,000	-8,83333	,81989	-10,66017	-7,00650
	Hypothèse de variances inégales			-10,774	7,867	,000	-8,83333	,81989	-10,72957	-6,93709

أولا الثبات: بطريقة الفا كرونباخ لاستبيان السلوكيات السلبية

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	22	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,898	16

الصدق البنائي لاستبيان السلوكيات السلبية

Corrélations

		السلوكات	المنحرف	الغياب	التمتع
السلوكات	Corrélacion de Pearson	1	,824**	,896**	,834**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	22	22	22	22
المنحرف	Corrélacion de Pearson	,824**	1	,553**	,436*
	Sig. (bilatérale)	,000		,008	,043
	N	22	22	22	22
الغياب	Corrélacion de Pearson	,896**	,553**	1	,794**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008		,000
	N	22	22	22	22
التمتع	Corrélacion de Pearson	,834**	,436*	,794**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,043	,000	
	N	22	22	22	22

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق المقارنة الطرفية لاستبيان السلوكيات السلبية

Test T

Statistiques de groupe

	القيم	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
السلوكات	قيم دنيا	6	21,6667	3,82971	1,56347
	قيم عليا	6	32,0000	,00000	,00000

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
السلوكات	Hypothèse de variances égales	1,029	,142	-6,609	10	,000	-10,33333	1,56347	-13,81697	-6,84970
	Hypothèse de variances inégales			-6,609	5,000	,001	-10,33333	1,56347	-14,35237	-6,31430

نتائج الفرضيات
مستوى الثقافة التنظيمية

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الثقافة	22	23,1818	3,59413	,76627

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 21						
Intervalle de confiance de la différence à 95 %						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
الثقافة	2,847	21	,010	2,18182	,5883	3,7754

مستوى السلوكيات السلبية

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
السلوكيات	22	27,5909	4,62559	,98618

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 24						
Intervalle de confiance de la différence à 95 %						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
السلوكيات	3,641	21	,002	3,59091	1,5400	5,6418

أكثر السلوكيات السلبية انتشارا

Corrélations

Corrélations

		السلوكات	المنحرف	الغياب	التممر
السلوكات	Corrélation de Pearson	1	,824**	,896**	,834**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	22	22	22	22
المنحرف	Corrélation de Pearson	,824**	1	,553**	,436*
	Sig. (bilatérale)	,000		,008	,043
	N	22	22	22	22
الغياب	Corrélation de Pearson	,896**	,553**	1	,794**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008		,000
	N	22	22	22	22
التممر	Corrélation de Pearson	,834**	,436*	,794**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,043	,000	
	N	22	22	22	22

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

خصائص العينة

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الذكور	13	59,1	59,1	59,1
	الإناث	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 40 سنة	13	59,1	59,1	59,1
	41 سنة فما فوق	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	7	31,8	31,8	31,8

متزوج	15	68,2	68,2	100,0
Total	22	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فما أقل	7	31,8	31,8	31,8
	جامعي	15	68,2	68,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10 سنوات فما أقل	13	59,1	59,1	59,1
	11 سنة فما فوق	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

الفروق في السلوكيات السلبية حسب الجنس

Test T

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
السلوكيات	الذكور	13	26,3846	4,83974	1,34230
	الإناث	9	29,3333	3,90512	1,30171
المنحرف	الذكور	13	11,3846	2,32875	,64588
	الإناث	9	13,0000	1,65831	,55277
الغياب	الذكور	13	8,4615	1,80810	,50148
	الإناث	9	9,0000	1,58114	,52705
التنمر	الذكور	13	6,5385	1,61325	,44743
	الإناث	9	7,3333	1,41421	,47140

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur
l'égalité des
variances

Test t pour égalité des moyennes

		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur Supérieur	
السلوكيات	Hypothèse de variances égales	,028	,869	-1,515	20	,145	-2,94872	1,94669	-7,00945	1,11201
	Hypothèse de variances inégales			-1,577	19,420	,131	-2,94872	1,86982	-6,85657	,95913
المنحرف	Hypothèse de variances égales	1,340	,261	-1,785	20	,089	-1,61538	,90480	-3,50277	,27201
	Hypothèse de variances inégales			-1,900	19,957	,072	-1,61538	,85013	-3,38896	,15819
الغياب	Hypothèse de variances égales	,062	,805	-,722	20	,479	-,53846	,74624	-2,09509	1,01816
	Hypothèse de variances inégales			-,740	18,780	,468	-,53846	,72750	-2,06234	,98542
التممر	Hypothèse de variances égales	1,377	,254	-1,193	20	,247	-,79487	,66637	-2,18490	,59515
	Hypothèse de variances inégales			-1,223	18,758	,236	-,79487	,64994	-2,15640	,56665

الفروق في السلوكيات السلبية حسب السن

Test T

Statistiques de groupe

		السن	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
السلوكيات	أقل من 40 سنة	13	26,2308	5,13410	1,42394	
	41 سنة فما فوق	9	29,5556	3,04594	1,01531	
المنحرف	أقل من 40 سنة	13	11,8462	2,19265	,60813	
	41 سنة فما فوق	9	12,3333	2,29129	,76376	
الغياب	أقل من 40 سنة	13	8,1538	1,90815	,52922	
	41 سنة فما فوق	9	9,4444	1,01379	,33793	
التممر	أقل من 40 سنة	13	6,2308	1,69085	,46896	
	41 سنة فما فوق	9	7,7778	,66667	,22222	

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
السلوكيات	Hypothèse de variances égales	1,292	,269	-1,735	20	,098	-3,32479	1,91615	-7,32181	,67224
	Hypothèse de variances inégales			-1,901	19,675	,072	-3,32479	1,74885	-6,97669	,32712
المنحرف	Hypothèse de variances égales	,000	,990	-,503	20	,620	-,48718	,96813	-2,50667	1,53231
	Hypothèse de variances inégales			-,499	16,845	,624	-,48718	,97630	-2,54843	1,57407
الغياب	Hypothèse de variances égales	4,431	,048	-1,847	20	,080	-1,29060	,69863	-2,74792	,16672
	Hypothèse de variances inégales			-2,055	19,034	,054	-1,29060	,62791	-2,60468	,02348
التممر	Hypothèse de variances égales	15,609	,001	-2,593	20	,017	-1,54701	,59664	-2,79158	-,30244
	Hypothèse de variances inégales			-2,981	16,729	,008	-1,54701	,51894	-2,64324	-,45078

الفروق في السلوكيات السلبية حسب الحالة الاجتماعية

Test T

Statistiques de groupe

	الحالة الاجتماعية	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
السلوكيات	أعزب	7	27,1429	5,55063	2,09794
	متزوج	15	27,8000	4,32930	1,11782
المنحرف	أعزب	7	12,0000	2,23607	,84515
	متزوج	15	12,0667	2,25093	,58119
الغياب	أعزب	7	8,2857	2,05866	,77810

	متزوج	15	8,8667	1,55226	,40079
التنمر	أعزب	7	6,8571	1,95180	,73771
	متزوج	15	6,8667	1,40746	,36341

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
السلوكيات	Hypothèse de variances égales	1,475	,239	-,304	20	,765	-,65714	2,16461	-5,17245	3,85816
	Hypothèse de variances inégales			-,276	9,560	,788	-,65714	2,37716	-5,98701	4,67272
المنحرف	Hypothèse de variances égales	,072	,791	-,065	20	,949	-,06667	1,02830	-2,21166	2,07833
	Hypothèse de variances inégales			-,065	11,878	,949	-,06667	1,02570	-2,30403	2,17069
الغياب	Hypothèse de variances égales	1,076	,312	-,738	20	,469	-,58095	,78727	-2,22317	1,06126
	Hypothèse de variances inégales			-,664	9,325	,523	-,58095	,87526	-2,55046	1,38855
التنمر	Hypothèse de variances égales	1,681	,210	-,013	20	,990	-,00952	,72801	-1,52812	1,50907
	Hypothèse de variances inégales			-,012	9,037	,991	-,00952	,82236	-1,86867	1,84962

الفروق في السلوكيات السلبية حسب المؤهل العلمي

Test T

Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
السلوكيات	ثانوي فما أقل	7	27,8571	2,96808	1,12183
	جامعي	15	27,4667	5,31664	1,37275
المنحرف	ثانوي فما أقل	7	11,8571	2,41030	,91101
	جامعي	15	12,1333	2,16685	,55948

الغياب	ثانوي فما أقل	7	8,7143	1,11270	,42056
	جامعي	15	8,6667	1,95180	,50395
التمر	ثانوي فما أقل	7	7,2857	,95119	,35952
	جامعي	15	6,6667	1,75933	,45426

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
السلوكات	Hypothèse de variances égales	2,627	,121	,180	20	,859	,39048	2,16784	-4,13155	4,91251
	Hypothèse de variances inégales			,220	19,084	,828	,39048	1,77284	-3,31901	4,09997
المنحرف	Hypothèse de variances égales	,004	,952	-,269	20	,791	-,27619	1,02655	-2,41754	1,86516
	Hypothèse de variances inégales			-,258	10,726	,801	-,27619	1,06909	-2,63660	2,08422
الغياب	Hypothèse de variances égales	3,655	,070	,060	20	,953	,04762	,79784	-1,61665	1,71189
	Hypothèse de variances inégales			,073	18,901	,943	,04762	,65638	-1,32670	1,42193
التمر	Hypothèse de variances égales	10,290	,004	,866	20	,397	,61905	,71473	-,87185	2,10995
	Hypothèse de variances inégales			1,069	19,333	,298	,61905	,57931	-,59205	1,83015

الفروق في السلوكيات السلبية حسب الأقدمية

Test T

Statistiques de groupe

	الأقدمية	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
السلوكيات	10 سنوات فما اقل	13	27,3846	4,25320	1,17963
	11 سنة فما فوق	9	27,8889	5,37225	1,79075
المنحرف	10 سنوات فما اقل	13	12,3077	1,65250	,45832
	11 سنة فما فوق	9	11,6667	2,87228	,95743
الغياب	10 سنوات فما اقل	13	8,5385	1,71345	,47522
	11 سنة فما فوق	9	8,8889	1,76383	,58794
التمتع	10 سنوات فما اقل	13	6,5385	1,61325	,44743
	11 سنة فما فوق	9	7,3333	1,41421	,47140

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
السلوكيات	Hypothèse de variances égales	,558	,464	-,246	20	,808	-,50427	2,05223	-4,78515	3,77660
	Hypothèse de variances inégales			-,235	14,615	,817	-,50427	2,14437	-5,08540	4,07686
المنحرف	Hypothèse de variances égales	3,098	,094	,665	20	,514	,64103	,96364	-1,36909	2,65114
	Hypothèse de variances inégales			,604	11,678	,557	,64103	1,06147	-1,67882	2,96088
الغياب	Hypothèse de variances égales	,103	,751	-,466	20	,646	-,35043	,75182	-1,91869	1,21783
	Hypothèse de variances inégales			-,464	17,024	,649	-,35043	,75599	-1,94525	1,24440
التمتع	Hypothèse de variances égales	1,377	,254	-1,193	20	,247	-,79487	,66637	-2,18490	,59515
	Hypothèse de variances inégales			-1,223	18,758	,236	-,79487	,64994	-2,15640	,56665

العلاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوكيات السلبية

Corrélations

Corrélations

		الثقافة	السلوكيات
الثقافة	Corrélacion de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilatérale)		,005
	N	22	22
السلوكيات	Corrélacion de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilatérale)	,005	
	N	22	22

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).