

الصمت التنظيمي في المصارف الحكومية وعلاقته بسلوك العمل العكسي**دراسة استطلاعية لعينة من فروع المصارف الحكومية في محافظة كربلاء المقدسة**

Organizational silence in government banks, and its relationship to the
Counterproductive work behavior

م.م. أسماء هادي نعمة

Asmaa Hadi Neamah

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

asmaa.hadi@uokerbala.edu.iq

الملخص:

يهدف البحث الى معرفة اهم العوامل المسببة للصمت التنظيمي للعاملين ومعرفة مدى انعكاس ذلك في اداء مهامهم وسلوكهم، فضلا عن معرفة سلوكيات العاملين التي تخل بالقواعد والاجراءات المنظمية التي تعود بالضرر على عمل المنظمة واداءها. لذا سعى البحث الى التحقق من مدى تعرض العاملين الى الصمت التنظيمي ومن ثم الوقوف على تداعيات ذلك وانعكاسه في سلوك العمل بشكل عكسي. لذلك وقع الاختيار على عينة عشوائية قوامها 53 موظف لفروع المصارف الحكومية في محافظة كربلاء هي (مصرف الرشيد، مصرف الرافدين، المصرف الزراعي، المصرف العقاري) عن طريق توزيع استمارة الاستبيان و استخدم برنامج spss_{v23} وبرنامج AMOS_{v23} فضلا عن برنامج Excel للوقوف على النتائج اذ توصل الي ان موظفي المصارف عينة البحث يتجنبون الافصاح عن اي معلومات تضر بزملائهم في العمل فضلا عن إخفاء الموظفين للمعلومات التي قد تسبب لهم مشاكل مع مسؤولي المنظمة ما يعني أن السبب الاكبر لحدوث الصمت التنظيمي هو سبب اجتماعي.

Abstract

The aim of the research is to know the most important factors causing organizational silence for employees and to know the extent to which this is reflected in the performance of their tasks and behavior, as well as knowing the behavior of employees that violate organizational rules and procedures that harm the organization's work and performance. Therefore, the research sought to verify the extent to which workers were exposed to organizational silence, and then to stand on the repercussions of that and its reflection in work behavior in reverse. Therefore, the choice was made on a random sample of 53 employees of the branches of government banks in Karbala governorate (Al-Rasheed Bank, Al-Rafidain Bank, Agricultural Bank, Real Estate Bank) by distributing the questionnaire form. The bank employees in the research sample avoid disclosing any information that is harmful to their co-workers, as well as employees hiding information that may cause them problems with the organization's officials, which means that the biggest reason for the occurrence of organizational silence is a social reason.

مقدمة

يفرض البنك المركزي العراقي العديد من التعليمات والانظمة الرقابية بهدف تغيير واقع الخدمات المصرفية ، الا إنه بالرغم من ذلك لا تزال المصارف الحكومية بالذات هي دون المستوى المطلوب ، اذ يتضح للمراقب أن بعض سلوكيات الموظفين تعود بالضرر على خدمات المصرف وحصته السوقية، وتسمى هذه السلوكيات السلبية بسلوك العمل العكسي او المنحرف Counterproductive work behavior (CWB) ، اذ قد يحدث نتيجة عدة اسباب تتعلق بضغط العمل او نتيجة خصائص شخصية للفرد، الا إن هذا البحث يحاول اخذ منحى اخر في دراسة سلوك العمل العكسي ببناء نموذج فرضي يربط مفهوم الصمت التنظيمي بابعاده الثلاثة (الصمت المطبق، الصمت الدفاعي، الصمت الاجتماعي) مع سلوك العمل العكسي، لذلك قُسم البحث الى اربعة مباحث تناول الاول البنية الاجرائية للبحث وبعض الدراسات السابقة في حين اختص المبحث الثاني بالجانب النظري وجاء المبحث الثالث لاختبار الصدق البنائي لمقياس الاختبار والوصف التحليلي واختبار فرضية البحث. اما المبحث الرابع شمل الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول/ البنية الاجرائية للبحث وبعض الدراسات السابقةاولا: البنية الاجرائية للبحث

1- مشكلة البحث

تعاني العديد من المصارف الحكومية من بعض سلوكيات الموظفين التي تعود بالضرر على خدمات المصرف وحصته السوقية فضلا عن التكاليف الباهظة التي تتحملها ادارة المصرف ، وللوقوف على الآثار السلبية والحد من انتشار هذه السلوكيات لا بد من معرفة سبب اتخاذ الموظفين قرار الصمت ازاء هذه السلوكيات وما هي أنواع القضايا من المحتمل أن تؤدي للصمت التنظيمي ، وهل الصمت يكون له بعض الآثار السلبية على قدرة المصرف في تغيير وتطوير سياقات العمل التعددية ام سيقود الى سلوك العمل العكسي، لذا تمثلت مشكلة الدراسة بالإجابة على التساؤلات الآتية:

- هل تعاني المصارف عينة البحث من الصمت التنظيمي بشكل يؤثر في سلوك موظفيها ؟
- هل الصمت التنظيمي يكون له تأثير سلبي في سلوك العمل العكسي للمصارف عينة البحث؟

2- اهمية البحث

تتبع اهمية البحث من اهمية المصارف الحكومية وحجم تأثيرها على الواقع المصرفي العراقي فضلا عن اهمية متغيرات البحث (الصمت التنظيمي بابعاده) كمتغير مستقل و (سلوك العمل العكسي) كمتغير معتمد، ومعرفة طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات في المصارف عينة البحث ، لذا ركز البحث على قياس اثر الصمت التنظيمي بأبعاده في سلوك العمل العكسي للمصارف الحكومية العاملة في محافظة كربلاء المقدسة.

3- اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق جملة اهداف يمكن اختصارها بالنقاط الاتية:

- أ- التعرف على المنظور الحديث لمفهومي الصمت التنظيمي وسلوك العمل العكسي.
- ب- التعرف على مقدار تبني الصمت التنظيمي في المصارف عينة البحث قياسا بسلوك العمل العكسي .
- ج- بيان ارتباط واثرباعاد الصمت التنظيمي في سلوك العمل العكسي بأبعاده.

4- فرضيات البحث

يقوم البحث على فرضيتين رئيسيتين هما

- الفرضية الرئيسية الاولى:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت التنظيمي وسلوك العمل العكسي بأبعاده) وتتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية
- الفرضية الرئيسية الثانية:** (لا يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في سلوك العمل العكسي بأبعاده) وتتفرع منها خمسة فرضيات فرعية

5- حدود البحث

- أ. الحدود الزمنية : تتمثل بمدة جمع البيانات الخاصة بالجانب العملي من الدراسة في للمصارف المبحوثة والتي امتدت من (2021/6/15) إلى (2021/8/30).
- ب. الحدود البشرية :شملت مديري الأقسام والشعب والفروع اذ وزيعت 60 استبانة(تتناسباً مع اعداد المديرين في الاقسام والشعب والفروع) استرد منها 53 استبانة فقط.
- ج. الحدود المكانية : شملت فروع المصارف الحكومية في محافظة كربلاء هي (مصرف الرشيد، مصرف الرافدين، المصرف الزراعي، المصرف العقاري) في حين اعتذر المصرف التجاري العراقي .

6- الاساليب الاحصائية المستخدمة

من أجل تحليل استجابات أفراد العينة واختبار فرضية البحث وقياسها ، استُعين ببرنامج (SPSS v23) وفيما يأتي أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :-

- أ. الوسط الحسابي الموزون : لتحديد مستوى المتغيرات واتجاهات إجابات أفراد العينة ضمن مقياس الإجابة .
- ب. الانحراف المعياري : يستخدم للتشتت المطلق: وهو الجذر التربيعي الموجب لمتوسط مجموع مربعات انحرافات قيم المتغير العشوائي عن وسطها الحسابي

- ج. الانحدار المتعدد : استعمل في قياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.
- د. معامل التحديد (R^2): يوضح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد التي من الممكن تفسيرها عن طريق المتغير المستقل .
- هـ. اختبار (F) :- استُخدم في اختبار معنوية علاقات التأثير وقياسها بين المتغيرات
- و. المعامل المعياري للانحدار (البيتا) : يقيس مدى حساسية المتغير المعتمد للتغير الحاصل في المتغير المستقل

ثانيا: بعض الدراسات السابقة

تناولت هذه الفقرة بعض الدراسات والأبحاث السابقة التي اطلع عليها الباحث عن طريق عملية البحث والتقصي في حدود ما استطاع , وفيما يأتي أهم تلك الدراسات وحسب تسلسلها الزمني :-

1. متغير الصمت التنظيمي

(Acaray, Akturan 2015)	
العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والصمت التنظيمي	عنوان الدراسة
The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Silence	
التحقق تجريبيا عن مدى تأثير أبعاد الصمت التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للشركات متعددة الجنسيات.	هدف الدراسة العام
الصمت الدفاعي يكون له تأثير سلبي على سلوك المواطنة التنظيمية، اما الصمت الاجتماعي الإيجابي له تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية	أهم الاستنتاجات

(ZEHİR, ERDOĞAN 2011)	
الارتباط بين الصمت التنظيمي والقيادة الخلاقة عن طريق أداء الموظفين	عنوان الدراسة
The Association between Organizational Silence and Ethical Leadership through Employee Performance	
الهدف من هذه الدراسة هو استطلاع العلاقة بين الصمت التنظيمي والسلوك القيادي في حالة القيادة الخلاقة فضلا عن التعرف على أداء الموظف عن طريق هذه المتغيرات.	هدف الدراسة العام
أشار تحليل الانحدار بأن القيادة الخلاقة كان لها تأثير كبير على الصمت التنظيمي وبشكل إيجابي	أهم الاستنتاجات

(Shojaie , Matin & Barani 2011)

تحليل البنى التحتية الصمت التنظيمي وطرق التخلص منه Analyzing the Infrastructures of Organizational Silence and Ways to Get Rid of it	عنوان الدراسة
ركزت في الاجابة على سبب اتخاذ الموظفين قرار الصمت . وما هي أنواع القضايا من المحتمل ان تؤدي للصمت التنظيمي وكيف يمكن التغلب على هذه المشكلة .	هدف الدراسة العام
الصمت يكون له بعض الآثار السلبية على قدرة المنظمة في تغيير وتطوير سياقات العمل التعددية	أهم الاستنتاجات

2. متغير سلوك العمل العكسي

(Anjum, Parvez, 2013)	
سلوك العمل العكسي: مقارنة بين العمال ذوي القبعات الزرقاء والقبعات البيضاء Counterproductive Behavior at Work: A Comparison of Blue Collar and White Collar Workers	عنوان الدراسة
التحقق تجريبيا عن مدى الفرق في تبني سلوك العمل العكسي بين العمال اصحاب القبعات الزرقاء والقبعات البيضاء	هدف الدراسة العام
تبين ان العمال اصحاب القبعات البيضاء لديهم مستوى اعلى من الرضا الوظيفي ومشاكل شخصية اقل الا ان لديهم سلوك العمل العكسي، بينما اصحاب القبعات الزرقاء لديهم رضا وظيفي اقل ونزاعات شخصية اعلى فيما بينهم الا انهم يبلغون الادارة عن سلوكيات العمل العكسي	أهم الاستنتاجات

(Bibi , Karim 2013)	
الفضاظة في مكان العمل وسلوك العمل العكسي: اعتدال دور الذكاء العاطفي Workplace Incivility and Counterproductive Work Behavior: Moderating Role of Emotional Intelligence	عنوان الدراسة
الهدف من هذه الدراسة هو استطلاع التفاعل بين الفضاظة في مكان العمل والذكاء العاطفي على خمسة جوانب من سلوك العمل العكسي (سوء المعاملة ، انحراف الإنتاج ، التخريب ، السرقة ، سلوك الانسحاب) في 7 جامعات باكستانية .	هدف الدراسة العام

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الفضاظة وسلوك العمل الذي يأتي بنتائج عكسية وعلاقة سلبية بين الذكاء العاطفي وسلوك العمل العكسي. وتفاعل الفضاظة في مكان العمل مع الذكاء العاطفي.	أهم الاستنتاجات
---	-----------------

<i>(Kelloway , Francis & Cameron 2010)</i>	
سلوك العمل غير المنتج كوسيلة احتجاج Counterproductive work behavior as protest	عنوان الدراسة
اقتراح كيف أن سلوكيات العمل العكسي يمكن اعتبارها شكلاً من أشكال الاحتجاج حيث يعبر أعضاء المنظمة عن عدم رضاهم أو يحاولون مجابهة الظلم داخل المنظمة.	هدف الدراسة العام
ليس دائماً يكون سبب سلوكيات العمل العكسي هي نتيجة احتجاج ضد الظلم وأن السلوكيات التي تؤدي إلى نتائج عكسية يمكن أن تتم بشكل فردي وجماعي.	أهم الاستنتاجات

استطاعت الباحثة الاستفادة من هذه الدراسات عن طريق التعرف على بعض المصادر والبحوث النظرية والتطبيقية التي أمكن الاطلاع عليها وتتبع نتائجها مما سهل الطريق أمامها في بناء الإطار النظري للبحث ، فضلاً عن التعرف على منهجيات هذه الدراسات، وتسلسل فقراتها بالشكل الذي مكَّنها من تصميم منهجية البحث. ا

المبحث الثاني / الإطار النظري للبحث

اولاً: الصمت التنظيمي

1. المفهوم

الصمت التنظيمي هو عملية غير فعالة يمكن أن تضيق كل الجهود التنظيمية وقد تتخذ أشكالاً مختلفة ، مثل الصمت الجماعي في الاجتماعات ، وانخفاض مستويات المشاركة في خطط الاقتراحات ، وانخفاض مستويات الصوت الجماعي وما إلى ذلك (Nikmaram, et al., 2012:1271). بينما في عالم متغير ، تحتاج المنظمات إلى موظفين يعبرون عن أفكارهم ؛ يختار الموظفون المنظمات التي يمكنهم التعبير عن أنفسهم فيها لأن كل من الموظفين والمديرين لديهم دافع كبير وأداء عالي في مكان لا يوجد فيه صمت. كيفية كسر ثقافة الصمت وتهيئة مناخ حر تشجيع أصوات الموظفين هي تحديات كبيرة تواجه المديرين (Beheshtifar et al., 2012:275) . من الواضح أن المناخ الصامت يمكن أن يعمل ضد النتائج التنظيمية والعكس صحيح.

عَرّف مفهوم الصمت التنظيمي كظاهرة سلبية ، حيث يصمت الموظفون ويحجبون آراءهم وأفكارهم المتعلقة بالمسائل التقنية أو السلوكية حول عملهم أو مكان عملهم من أجل التحسين والتطوير. إنّ اختيار الموظفين للاحتفاظ بأفكارهم وآرائهم ونقدهم بوعي له العديد من النتائج السلبية سواء على المنظمات أو على أنفسهم. بسبب عدم تحدث الموظفين وعدم الاستماع إلى المديرين اذ يشعر الموظفون بأنهم عديمو القيمة ، وعدم إعطائهم أهمية ، يؤدي إلى انخفاض الحافز وانخفاض الرضا الوظيفي. في الوقت نفسه ، أدى الصمت التنظيمي إلى تقليل التزام الموظف ، وزيادة في نية المغادرة. اما في سياق المنظمات ، يتسبب الصمت التنظيمي في إعاقة التغيير والتطوير التنظيمي وإلحاق الضرر بتكيف المنظمة والبيئة التعليمية ، والتواصل التنظيمي الوثيق . (Ehtiyar and Yanardag,2008:58)

2. أسباب الصمت التنظيمي

يمكن تصنيف أسباب الصمت التنظيمي إلى ثلاث مجموعات:

أ. العوامل الإدارية: وتنقسم الى عدة عوامل فرعية هي : (Morrison&Milliken, 2000:33)،

1. أحد العوامل الإدارية الواضحة للصمت التنظيمي هو ردود الفعل السلبية المستمرة من المشرفين. فعندما يُقدم الموظف على تقديم اقتراحاً لمشرفه ويجري إسقاطه ، يصمت الموظف ويتخذ موقف سلبي من المدير ومن العمل مما يؤثر سلباً على اداء المنظمة ويُضعف قدرتها على التغيير أو التطور .

2. العامل الإداري الثاني المهم الذي يسبب الصمت التنظيمي هو مجموعة من المعتقدات غير المعلنة التي غالباً ما يتبناها المديرون ضمناً عن الموظفين. أحد هذه المعتقدات هو أن الموظفين مهتمون بأنفسهم وغير جديرين بالثقة. أكدت

- الأعمال الأخيرة أن النموذج الاقتصادي يهيمن حالياً على تفكير العديد من المديرين. يفترض هذا النموذج أن الأفراد يهتمون بأنفسهم ويكرهون الجهد ويمكن توقع أن يتصرفوا بطرق لتعظيم منافعهم الفردية الخاصة بهم بدلاً من أداء المنظمة
3. عامل إداري آخر هو عندما يفشل المشرفون في معالجة المشاكل الفعلية الموجودة في داخل المنظمات. أو تجنب هذه المشكلات أو البحث عن "حلول سريعة" يزيد الأمر سوءاً و يتسبب في شعور الموظفين بعدم وجود أمل في الحل
4. إذا كان الموظفون متشككين ولا يتقنون في قادتهم ، فسوف يلتزمون الصمت .

ب. العامل التنظيمي

حدد Morrison and Milliken العديد من الأسباب التنظيمية: (Slade,2008,p.25)

1. إجراءات اتخاذ القرار
2. عدم المساواة في الأجور
3. عدم الكفاءة التنظيمية
4. ضعف الأداء التنظيمي

ج. عوامل الشخصية: تشمل مجموعة امرين هما : (Dan et al,2009,p.1647)

1. أحد الأسباب الشخصية للصمت التنظيمي هو أن الناس يخشون التحدث عن المشاكل لأنهم يعتقدون أنهم إذا تحدثوا ، فقد يفقدون وظائفهم. في بعض الحالات ، لا يرغب المرؤوسون في الظهور كما لو كانوا يتعارضون مع المشرفين عليهم ، حيث قد ينظرون إلى مداخلات الموظفين على أنها انتقاد لممارساتهم ويتم طردهم.
2. يرتبط الصمت بفضائل عديدة: الحياء ، واحترام الآخرين ، والحيادية ، واللياقة. يصمت الناس أنفسهم لتجنب الإحراج والمواجهة وغيرها من الأخطار المتصورة.

3- أبعاد الصمت التنظيمي (عوجه, 2015: 35) (عبود وحسين, 2016: 59)

عند مراجعة الأدبيات ، ركزت دراسات الصمت التنظيمي على الأبعاد الثلاثة للصمت وهي كالآتي:.

أ. الصمت المطبق Acquiescent Silence

اي يحجب الموظفين آرائهم وأفكارهم ومعلوماتهم المتعلقة بالعمل تجنباً للاستقالة وترك العمل. فوفقاً للظروف التنظيمية يتردد الموظف في بذل أي جهد لتغيير الظروف ، بمعنى آخر ، يقوم بسحب نفسه ويسعد بمواصلة الوضع الراهن دون تغييره. لذلك ، فإن الصمت هو سلوك سلبي. يُظهره الموظفون في الصمت المطبق سلوكاً سلبياً عن عمد كنتيجة لرفضهم الشروط التنظيمية واستمرارهم في حالة من اليأس تخلوا من أي رغبة لتصحيح الظروف التي تسبب عدم الرضا. لأن الموظفين يختارون الصمت معتقدين أن الخطاب محاولة عبثية (Çakıcı, 2008: 87).

ب. الصمت الدفاعي Defensive Silence

الصمت الدفاعي هو سلوك الموظف للدفاع عن نفسه ضد التهديدات الخارجية بوعي استباقي. بمعنى امتناعه التعبير عن أفكاره ومعلوماته ، اعتماداً على خوفه. الصمت الدفاعي أكثر نشاطاً من الصمت تجنباً للاستقالة. اي عدم الإفصاح عن الأفكار والمعلومات للحفاظ على الذات هو قرار واعي بشأن أفضل استراتيجية شخصية في الوقت الحالي نتيجة الشعور بالخوف من عواقب تقديم مقترحات للتغيير. يحتوي الصمت الدفاعي على مخاوف من أن التعبير عن الأفكار يتضمن عوامل الخطر الشخصية بناءً على معلومات التخزين الذاتي (Dyne et al. , 2003: 1367).

ج. الصمت الاجتماعي Prosocial Silence

الصمت الاجتماعي هو حجب سلوك الموظف وإخفاء آرائه وأفكاره المتعلقة بالعمل والمعلومات من أجل تقديم مزايا للمنظمات أو لموظف آخر اعتماداً على العوامل التي يفكر فيها الآخرون أو المتعاونون. يحدث الصمت الاجتماعي بطريقتين. الأولى هو أن يظل الموظف صامتاً بدافع حماية فوائد المنظمة ؛ والثاني هو أن الموظف يظل صامتاً بدافع حماية مزايا الموظفين الآخرين. اذ يعد الصمت الاجتماعي الإيجابي سلوكاً استباقياً يعتقد الموظف أنه يحمي مزايا الموظفين الآخرين بدلاً من غريزة الحفاظ على الذات القائمة على الخوف ، يُعطى الأولوية لمنفعة الآخرين والتضحية بالنفس من أجل الآخرين في الصمت الاجتماعي الإيجابي. إن بُعد الصمت الاجتماعي من الصمت التنظيمي هو نوع إيجابي من الصمت يتناقض مع الصمت المطبق والصمت الدفاعي. (Acaray& Akturan,2015:475)

ثانيا: سلوك العمل العكسي

1. المفهوم

هناك ثلاث فئات للسلوك الوظيفي الذي يمارس داخل أي منظمة بشكل عام هي (سلوك المهمة ، سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك العمل العكسي) اذ يقصد بسلوك المهمة كل ما يتعلق بإنجاز المهام المكلف بها الموظف دون زيادة او نقصان بينما سلوك المواطنة التنظيمية يشمل العمل التطوعي الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي (Rotundo & Sackett,2002).

اما سلوك العمل العكسي فقد عرف بانه عبارة عن مجموعة من السلوكيات السلبية المدمرة للمنظمة عن طريق تشويش أنشطتها التشغيلية أو أصولها ، أو عن طريق إيذاء المتعاملين مع المنظمة او العمال بطريقة تتغلب على كفاءتهم (Bashir et al., 2012:357)، ووجد الباحثون أنّ سلوك العمل العكسي CWB هو نتيجة للعديد من العوامل منها عدم الرضا والمشاعر السلبية وانعدام الامن الوظيفي ونقص الفرص وقلة الحوافز وضعف الاشراف والعمل المجهد وسوء معاملة المدير للعاملين (Fatima et al., 2012: 697).

2. ابعاد سلوك العمل العكسي (العطوي , 2019 : 72)

صنفت مجموعة متنوعة من هذه السلوكيات الضارة إلى خمس فئات رئيسية تسمى ابعاد هي: سوء المعاملة ، وانحراف الإنتاج ، والتخريب ، والسرقة ، والانسحاب. وستتناول بشكل اكثر تفصيل وكالاتي:

أ- سوء المعاملة: تعني معاملة الآخرين بعنف ، اي فعل سلوكيات ضارة صريحة للموظف تجاه زملائه في العمل وأعضاء المنظمة. مثل اثاره الأشياء الخبيثة ، وإهانة زملاء العمل ، ونشر الشائعات والنقد غير العادل أو حتى الاعتداء الجسدي ، كما أن بعض جوانب الإساءة يمكن أن تكون جسدية أو نفسية. الإساءة الجسدية أشد خطورة ، فهي تشمل استخدام السلاح ، أو الدفع ، أو الرفع ، أو الطعن ، أو اللكم ، أو وضع مصيدة جسدية ضد زملاء العمل أو حتى مضايقتهم جنسياً (Spector et al, 2006:29).

ب- انحراف الإنتاج: اي الفشل في أداء مهام الوظيفة بشكل فعال بالطريقة التي من المفترض أن تكتمل بها. بمعنى أن الموظف يؤثر عن قصد على كفاءة المنظمة عن طريق إبطاء كمية ونوعية العمل. اذ عندما لا يؤدي الموظف مهمته بشكل حاسم ينغمس في انحراف الإنتاج ومن ثم تؤثر على الأداء التنظيمي عن طريق خلق مشاكل تحول دون النجاح (coffin, 2003:8) ، ويحدث انحراف الإنتاج بسبب التكنولوجيا غير الملائمة ، والبيئة غير الملائمة ، وعبء العمل الثقيل ، والترتك مبكراً ، وأخذ فترات راحة مفرطة ، والعمل عن قصد ببطء ، ويشير بعض الباحثين إلى أن انحراف الإنتاج والممتلكات من المرجح أن يشرك الموظفين في انحراف مكان العمل. (Spector et al.2006:30).

ج- التخريب: يشير إلى الإضرار بالمتلكات أو الأصول المادية للمنظمة أو لصاحب عمل ، وهو سلوك الموظفين الذي يهدف إلى تقليل إنتاجية المنظمة ، وإجبار السلطة العليا على إيلاء حساب خاص عن طريق العبث بالمعدات ، وإتلاف الأصول عمداً وإهانة العملاء. إن انحراف الإنتاج والتخريب هما نوعان من السلوكيات التي تدل على الفشل في القيام بمهمة ما ومن ثم التدمير المتعمد لشيء ما. كما تعد إساءة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب المخاوف التنظيمية هي جانب من جوانب التخريب (Weatherbee, 2010: 35).

د- السرقية: هي سرقة ممتلكات أو أصول مادية من المنظمة أو صاحب عمل. وتعد السرقة أحد جوانب السلوك العكسي الذي يجبر الأفراد على خرق القواعد التنظيمية. إذ يعتزم الموظفون الإضرار بالمنظمات عمداً عن طريق السرقة لتحقيق دوافعهم. ويمكن أن تتخذ السرقة أشكالاً عديدة مثل تضليل السجلات والخداع وسرقة النقود. إن سبب السرقة هو ثلاثة دوافع رئيسية: الحاجة الاقتصادية ، وعدم الرضا الوظيفي و النزاعات التنظيمية والشخصية (Gabbidon et al., 2006:175).

هـ- الانسحاب : يتمثل من السلوكيات السلبية التي تقلل مقدار وقت العمل عن الوقت المطلوب من قبل المنظمة. ويشمل ذلك التأخر في العمل أو المغادرة مبكراً من مكان العمل ، والتغيب عن العمل ، وأخذ فترات راحة أطول مما هو مسموح به رسمياً. التغيب هو الشكل الأساسي للانسحاب الذي يحدث بسبب الاضطرابات النفسية والتوتر والأعراف الاجتماعية والصراع الثقافي والاختلافات الفردية. الانسحاب هو ذلك السلوك الذي يحاول الموظف عن طريقه تجنب الموقف بدلاً من الإضرار بالمنظمة وأعضائهم (Spector et al.2006:30).

المبحث الثالث/ الجانب العملي

يشمل هذا المبحث ثلاثة فقرات اساسية الاولى تتعلق بمقاييس البحث وبيان عدد فقرات ومقاييس كل متغير ومعامل الفا كور نباخ للتحقق من الاتساق الداخلي، اما الفقرة الثانية تشمل الوصف الاحصائي لمتغيرات البحث في حين شملت الفقرة الثالثة اختبار فرضية البحث.

اولاً: مقاييس البحث

1- الترميز والتوصيف وثبات اداة القياس

هذه المقاييس استُخدمت بشكل مباشر في دراسات سابقة وهي مقاييس مختبرة ذات مصداقية عالية ، والجدول (I) يوضح مصدر وعدد فقرات كل مقياس ، كما صممت جميع المقاييس بالاعتماد على مقياس Likert الخماسي

جدول (1) مقاييس البحث

المتغير	ابعاده	الترميز	عدد الفقرات	المصدر	معامل Cronbach's Alpha
الصمت التنظيمي	الصمت المطبق	X1	3	(Acaray & Akturan, 2015)	0.618
	الصمت الدفاعي	X2	3		0.638
	الصمت الاجتماعي	X3	3		0.790
سلوك العمل العكسي	سوء المعاملة	Y1	2	(Bennett & Robinson 2000)	0.749
	انحراف الانتاج	Y2	2		0.892
	السرقه	Y3	2		0.668
	التخريب	Y4	2		0.626
	الانسحاب	Y5	2		0.735

2. الصدق البنائي التوكيدي باستخدام التحليل العاملي التوكيدي CFI

أ- الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الصمت التنظيمي

بما أن الباحث قد اعتمد على مقاييس جاهزة لغرض قياس متغيرات البحث، لذا فقد لجأ الى الصدق البنائي التوكيدي وعن طريق البرنامج الاحصائي (AMOS V 23) من اجل التحقق من صدق البناءات النظرية للمقياس ودقتها ميدانيا. فضلاً عن اعتماده على المؤشرات المبينة في الجدول (2) لغرض التحقق من مدى مطابقة بيانات العينة للأنموذج المقترح ، وهل فعلاً ان متغيرات البحث تتكون من ابعادها الفرعية المقترحة ؟

الجدول (2) مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكليّة

المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
النسبة بين X^2 ودرجات الحرية df	اقل من 5
مؤشر المطابقة المقارن CFI	اكبر من 0.90
مؤشر جذر متوسط مربع الخطاء التقريبي	اقل من او يساوي 0.08
مؤشر توكر لويس TLI	اكبر من 0.90
التشبعات المعيارية	اكبر من 0.40

Source : Hair , J.F., Black, W.C., Babin,B.J., & Anderson , R.E. ,Multivariate Data Analysis , 7th ed. ,Prentice Hall , Upper Saddle. 2010,p:647

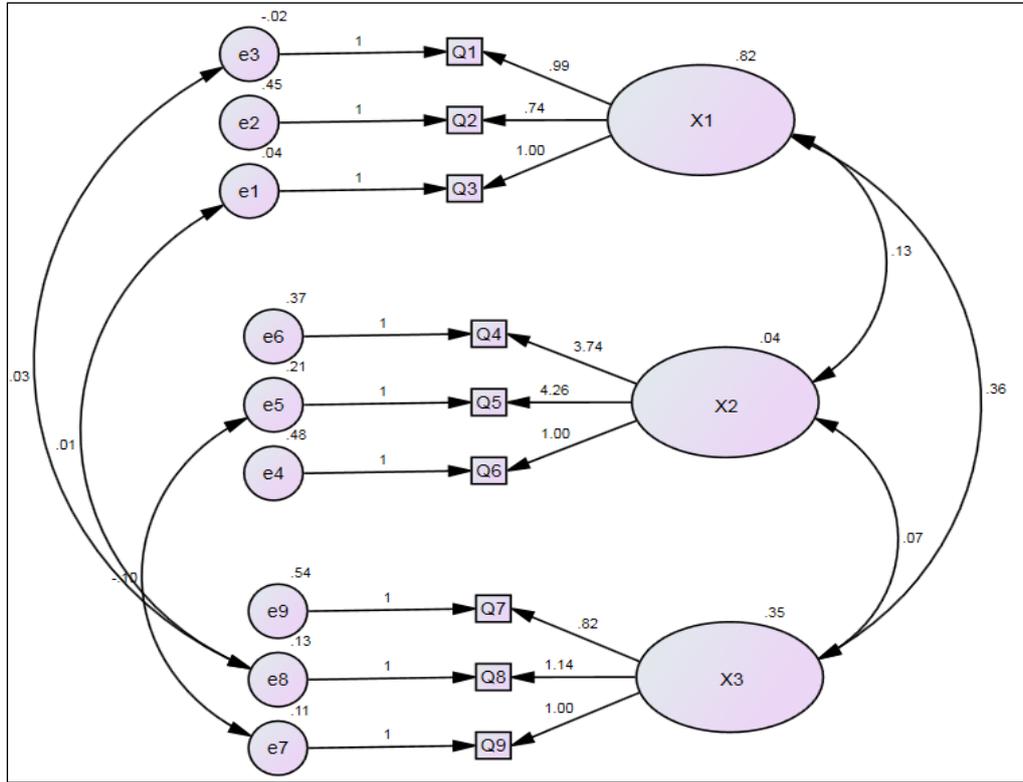
يتضح من الشكل (1) ان المتغير المستقل (الصمت التنظيمي)، وبعد اجراء التعديلات على الانموذج وبناء على مؤشرات التعديل (Modification Index's) يتكون من ثلاث ابعاد فرعية، ويضم كل بعد (3) فقرات، ويلاحظ أن التشبعات المعيارية (Standardized Estimations) الظاهرة على الأسهم التي تربط المتغيرات الكامنة (Latent variables) مع

المتغيرات المقاسة (Observed variables) قد تجاوزت النسبة المقبولة البالغة (0.40) ، علماً أنّ القيمة الحرجة (Critical ratio) لهذه التشبعات تجاوزت (1.96) مما يعني معنويتها عند مستوى (5%). ويبين الجدول (3) قيم مؤشرات جودة المطابقة للأنموذج المذكور:

الجدول (3) قيم مؤشرات جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية لمتغير الصمت التنظيمي

المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
النسبة بين X^2 ودرجات الحرية df	0.945
مؤشر المطابقة المقارن CFI	1.000
مؤشر جذر متوسط مربع الخطاء التقريبي	0.000
مؤشر توكر لويس TLI	1.005
التشبعات المعيارية	اكبر من 0.40

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج Amosv.23



الشكل (1) التحليل العائلي التوكيدي لمتغير الصمت التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج Amosv.23

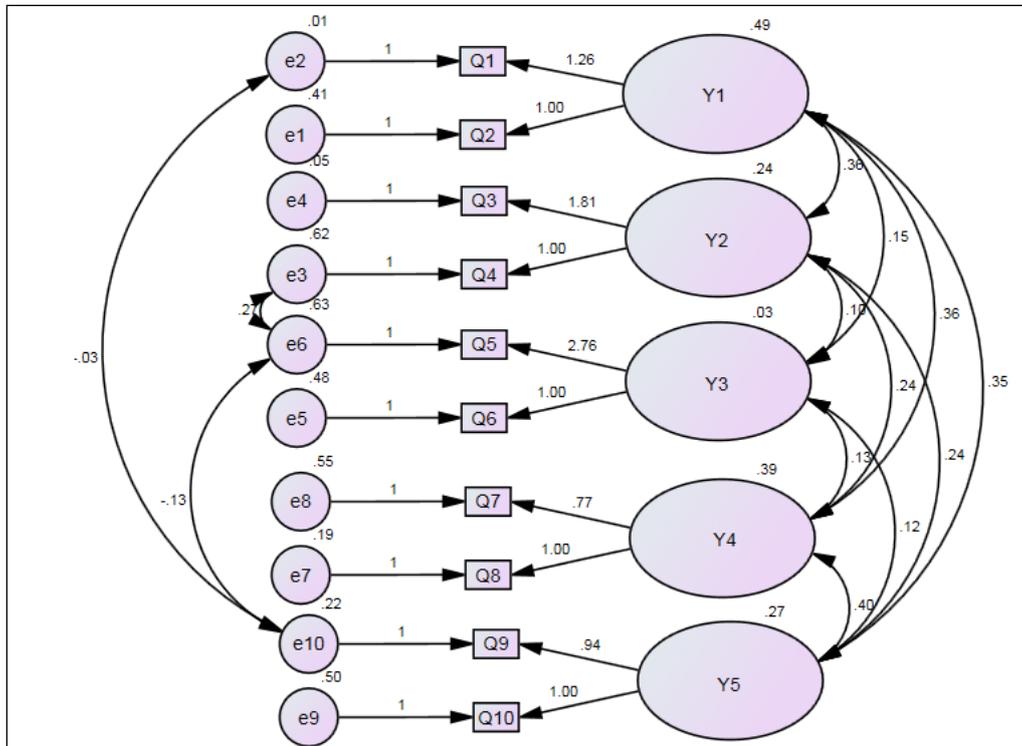
ب- الصدق البنائي التوكيدي لمقياس سلوك العمل العكسي

يتضح من الشكل (2) أن المتغير المعتمد (سلوك العمل العكسي) ، وبعد اجراء التعديلات على الانموذج وبناء على مؤشرات التعديل (Modification Index's) يتكون من خمسة ابعاد فرعية، ويضم كل بعد (2) فقرات، ويلاحظ أنَّ التشبعات المعيارية (Standardized Estimations) الظاهرة على الأسهم التي تربط المتغيرات الكامنة (Latent variables) مع المتغيرات المقاسة (Observed variables) قد تجاوزت النسبة المقبولة البالغة (0.40) ، علما ان القيمة الحرجة (Critical ratio) لهذه التشبعات تجاوزت (1.96) مما يعني معنويتها عند مستوى (5%) . ويبين الجدول (4) قيم مؤشرات جودة المطابقة للانموذج المذكور:

الجدول (4) قيم مؤشرات جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية لمتغير سلوك العمل الكسي

المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
النسبة بين X^2 ودرجات الحرية df	1.662
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.966
مؤشر جذر متوسط مربع الخطاء التقريبي	0.068
مؤشر توكر لويس TLI	0.931
التشبعات المعيارية	اكبر من 0.40

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج Amosv.23



الشكل (2) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير سلوك العمل العكسي

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج Amosv.23

ثانيا/ وصف وتشخيص اجابات عينة البحث

حدد البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية الموزونة عن طريق تحديد انتماءها لأي فئة. ولأن استبانة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (وافق بشدة - لا اوافق على الاطلاق) فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية الموزونة. وتحدد الفئة عن طريق إيجاد طول المدى (5-1=4) ، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (4 \ 5 = 0.80). وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5)، وتكون الفئات كالاتي:

- 1- 1.80 :منخفض جداً
- 2- 1.81 – 2.60 :منخفض
- 3- 2.61 – 3.40 :معتدل
- 4- 3.41 – 4.20 :مرتفع
- 5- 4.21 – 5.0 :مرتفع جداً

ويوضح الجدول (2) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة لمتغيرات البحث وكالاتي :

الجدول (2)
قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري

		X1	X2	X3	y1	y2	y3	y4	y5
N	Valid	51	51	51	51	51	51	51	51
	Missing	21	21	21	21	21	21	21	21
	Mean	3.9085	4.1961	4.3268	4.2157	3.9804	4.0392	4.0294	3.6765
	Std. Deviation	.58908	.66725	.66161	.74334	.91083	.79274	.74439	.67693
	Minimum	2.33	2.67	2.33	2.00	2.00	2.00	2.50	2.00
	Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

1.تشخيص واقع وأهمية متغير الصمت التنظيمي :

يبين جدول (2) أنّ أعلى قيمة وسط حسابي كانت من رصيد الصمت الاجتماعي x_3 إذ بلغت (4.3268) وهي أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.66161)، تلاه بعد الصمت الدفاعي x_2 بوسط حسابي بلغ (4.1961) وهي أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.66725)، بينما جاء الصمت المطبق x_1 في المرتبة الأخيرة بأقل وسط حسابي بلغ (3.9085) وهي أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.58908)، وبناءً على هذه النتائج يمكن القول بان اغلبية الافراد عينة البحث يميلون الى تجنب الافصاح عن اي معلومات تضر بزملائهم في العمل فضلاً عن إخفاء الموظفين للمعلومات التي قد تسبب لهم مشاكل مع مسؤولي المنظمة.

2. تشخيص واقع وأهمية متغير سلوك العمل العكسي :

جرى قياس متغير سلوك العمل العكسي عن طريق خمسة ابعاد هي: " سوء المعاملة ، انحراف الانتاج، التخريب، السرقة، الانسحاب"، وفيما يأتي تشخيص لواقع واهمية هذه الابعاد في المنظمة المبحوثة.

يبين جدول (2) أن أعلى قيمة وسط حسابي كانت من رصيد سوء المعاملة y_1 في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ (4.2157) وهي أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.74334)، ومن ثم بعد التخريب y_3 إذ بلغت (4.0392) وهي أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.79274)، تلاه بعد ذلك بُعد السرقة y_4 بوسط حسابي بلغ (4.0294) وهي أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.74439)، ومن ثم جاء بالمرتبة ما قبل الأخيرة بُعد انحراف الانتاج y_2 بوسط حسابي بلغ (3.9804) وهي أعلى قيمة من الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.91083). وبالمرتبة الأخيرة جاء بُعد الانسحاب y_5 بوسط حسابي مقداره (3.6765) وهي أعلى قيمة من الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.67693). وبناءً على هذه النتائج يمكن القول بان اغلبية الافراد عينة البحث يقضون الكثير من الوقت اثناء الدوام في التفكير بأمور لا تخص العمل وكذلك انجاز العمل بشكل ابطئ من الوقت الطبيعي ومناقشة المعلومات السرية الخاصة بالعمل مع اشخاص غير مخولين وبذل جهود قليلة لا تتناسب ومهام العمل المكلف بها الموظف.

ثالثاً/ اختبار فرضيات البحث

لغرض اختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيرات البحث استخدمت الباحث مصفوفة الارتباط (معاملات الارتباط البسيط " Spearman's ") . من اجل التحقق من قوة واتجاه علاقات الارتباط الموجودة بين أبعاد متغيرات البحث في الفرضية الرئيسية الأولى، أما اختبار الفرضية الرئيسية الثانية فجرى عن طريق استخدام معامل الانحدار المتعدد .

1- اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى : (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت التنظيمي وسلوك العمل العكسي بأبعاده).

يظهر الجدول (3) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Spearman's) التي تختبر الفرضية الفرعية الأولى ، وقبل الدخول في اختبار هذه الفرضية فأن الجدول (3) يشير إلى حجم العينة (51) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) الذي يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط عن طريق مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية من غير أن يظهر قيمها. فإذا ظهر وجود علامة (*) على معامل الارتباط فأن هذا يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (5%)، أما في حال وجود علامة (***) على معامل الارتباط فان ذلك يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (1%). ويجري الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen)، وكالاتي:

1-علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.10 الى 0.29)

2-علاقة الارتباط متوسطة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.30 الى 0.49)

3-علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.5 الى 1).

الفرضية الفرعية الأولى :

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت المطبق وسلوك العمل العكسي بأبعاده.

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت المطبق وسلوك العمل العكسي بأبعاده.

جدول (3) مصفوفة معاملات الارتباط بين ابعاد الصمت التنظيمي وسلوك العمل العكسي بأبعاده

Correlations

		X1	X2	X3	y1	y2	y3	y4	y5	
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.663**	.477**	.657**	.573**	.667**	.419**	.466**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001
		N	51	51	51	51	51	51	51	51
	X2	Correlation Coefficient	.663**	1.000	.525**	.612**	.434**	.629**	.518**	.382**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.001	.000	.000	.006
		N	51	51	51	51	51	51	51	51
	X3	Correlation Coefficient	.477**	.525**	1.000	.558**	.472**	.609**	.448**	.356*
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.001	.010
		N	51	51	51	51	51	51	51	51
	y1	Correlation Coefficient	.657**	.612**	.558**	1.000	.699**	.695**	.549**	.359**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.010
		N	51	51	51	51	51	51	51	51
	y2	Correlation Coefficient	.573**	.434**	.472**	.699**	1.000	.715**	.492**	.385**
		Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.	.000	.000	.005
		N	51	51	51	51	51	51	51	51
	y3	Correlation Coefficient	.667**	.629**	.609**	.695**	.715**	1.000	.526**	.521**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	51	51	51	51	51	51	51	51
	y4	Correlation Coefficient	.419**	.518**	.448**	.549**	.492**	.526**	1.000	.348*
		Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.	.012
		N	51	51	51	51	51	51	51	51
	y5	Correlation Coefficient	.466**	.382**	.356*	.359**	.385**	.521**	.348*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.006	.010	.010	.005	.000	.012	.
		N	51	51	51	51	51	51	51	51

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يظهر الجدول (3) أن مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين الصمت المطبق (x_1) وكل من (سوء المعاملة y_1 (0.657)، انحراف الانتاج y_2 (0.573)، التخريب y_3 (0.667)) وهي علاقات ارتباط قوية (لأن قيمتها أكبر أو يساوي 0.50)) اما بعدي السرقة y_4 (0.419)، الانسحاب y_5 (0.466)) حققنا علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها بين 0.30 و 0.49) ما يعني رفض

فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت المطبق وسلوك العمل العكسي بأبعاده).

الفرضية الفرعية الثانية :

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت الدفاعي وسلوك العمل العكسي بأبعاده.

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت الدفاعي وسلوك العمل العكسي بأبعاده.

يظهر الجدول (3) أن مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين الصمت المطبق (x_2) وكل من (سوء المعاملة y_1 (0.612)، السرقة y_4 (0.518)، التخريب y_3 (0.629)) وهي علاقات ارتباط قوية (لأن قيمتها أكبر أو يساوي 0.50)) اما بعدي انحراف الانتاج y_2 (0.434)، الانسحاب y_5 (0.382)) حققنا علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها بين 0.30 و 0.49) ما يعني رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت الدفاعي وسلوك العمل العكسي بأبعاده).

الفرضية الفرعية الثالثة :

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت الاجتماعي وسلوك العمل العكسي بأبعاده.

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت الاجتماعي وسلوك العمل العكسي بأبعاده.

يظهر الجدول (3) أن مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين الصمت الاجتماعي (x_3) وكل من (سوء المعاملة y_1 (0.558)، التخريب y_3 (0.609)) وهي علاقات ارتباط قوية (لأن قيمتها أكبر أو يساوي 0.50)) اما انحراف الانتاج y_2 (0.472)، السرقة y_4 (0.448)، الانسحاب y_5 (0.356)) حققنا علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها بين 0.30 و 0.49) ما يعني رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت الاجتماعي وسلوك العمل العكسي بأبعاده).

2- اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث

اعتمدت الباحثة في إجراء الاختبار على استخدام معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) الذي يقيس القوة التأثيرية للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد عن طريق قياس معنوية قيم (t) المحسوبة لمعامل الانحدار المتعدد، كما استخدم معامل التحديد (R^2) الذي يقيس القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع، وعن طريق البرنامج الاحصائي (SPSS V.23). وتتص الفرضية الرئيسية الثانية على (لا يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في سلوك العمل العكسي بأبعاده) وينبثق عنها خمسة فرضيات فرعية هي :

الفرضية الفرعية الاولى :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد سوء المعاملة

(H1) يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد سوء المعاملة

يوضح الجدول (4) أن معادلة الانحدار التقديرية ($y=0.189+0.639 x_1+0.212 x_2+0.235 x_3$) تفسر ما مقدار 62.1% فقط من العلاقة بين سوء المعاملة (y_1) و ابعاد الصمت التنظيمي (X)، وهي نسبة جيدة يمكن الاعتماد عليها بدعم يدعم ذلك احتمال الخطأ من النوع الاول والخاص برفض فرضية العدم $H_0 B = \left\{ \frac{B_1}{B_2} \right\} = \left\{ \frac{0}{0} \right\}$ هو مستوى الدلالة $(F)=0.00005$, وهذا ما يدعو الى رفض فرضية العدم (H_0) واعتماد الفرضية البديلة (H_1) التي مفادها " يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد سوء المعاملة " , المتحققة بالمعادلة التقديرية آنفة الذكر .

الجدول (4) اختبار تأثير ابعاد الصمت التنظيمي في بعد سوء المعاملة

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.189	.519		-.364	.718
	X1	.639	.162	.506	3.950	.000
	X2	.212	.142	.191	1.493	.142
	X3	.235	.122	.209	1.917	.061
R ² = 0.621 F=25.62 P.V=0.00005						

الفرضية الفرعية الثانية :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد انحراف الانتاج

(H1) يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد انحراف الانتاج

يوضح الجدول (5) أن معادلة الانحدار التقديرية ($y=0.477+0.672 x_1+0.029 x_2+0.395 x_3$) تفسر ما مقدار 1.42% فقط من العلاقة بين انحراف الانتاج (y_2) و ابعاد الصمت التنظيمي (X)، وهي نسبة جيدة يمكن الاعتماد عليها بدعم يدعم ذلك احتمال الخطأ من النوع الاول والخاص برفض فرضية العدم $H_0 B = \left\{ \frac{B_1}{B_2} \right\} = \left\{ \frac{0}{0} \right\}$ هو مستوى الدلالة $(F)=0.00004$, وهذا ما يدعو الى رفض فرضية العدم (H_0) واعتماد الفرضية البديلة (H_1) التي مفادها " يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد انحراف الانتاج " , المتحققة بالمعادلة التقديرية آنفة الذكر .

الجدول (5) اختبار تأثير ابعاد الصمت التنظيمي في بعد انحراف الانتاج

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.477-	.785		-.607-	.547
	X1	.672	.245	.435	2.745	.009
	X2	.029	.215	.021	.133	.895
	X3	.395	.185	.287	2.132	.038
R ² = 0.421 F=11.394 P.V=0.0004						

الفرضية الفرعية الثالثة :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد التخريب

(H1) يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد التخريب

يوضح الجدول (6) ان معادلة الانحدار التقديرية ($y=0.768+0.436 x_1+0.318 x_2+0.409 x_3$) تفسر ما مقدار 2.62% فقط من العلاقة بين التخريب (y_3) و ابعاد الصمت التنظيمي (X)، وهي نسبة جيدة يمكن الاعتماد عليها بدعم يدعم ذلك احتمال الخطأ من النوع الاول والخاص برفض فرضية العدم $H_0 B = \left\{ \frac{B_1}{B_2} \right\} = \left\{ \frac{0}{0} \right\}$ هو مستوى الدلالة (F)=0.000007، وهذا ما يدعو الى رفض فرضية العدم (H_0) واعتماد الفرضية البديلة (H_1) التي مفادها " يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد التخريب"، المتحققة بالمعادلة التقديرية آنف الذكر.

الجدول (6) اختبار تأثير ابعاد الصمت التنظيمي في بعد التخريب

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.768-	.552		-1.390-	.171
	X1	.436	.172	.324	2.534	.015
	X2	.318	.151	.267	2.098	.041
	X3	.409	.130	.341	3.134	.003
R ² = 0.622 F=25.749 P.V=0.000007						

المصدر: اعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

الفرضية الفرعية الرابعة :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد السرقة

(H1) يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد السرقة

يوضح الجدول (7) أن معادلة الانحدار التقديرية ($y=0.768+0.436 x_1+0.318 x_2+0.409 x_3$) تقسر ما مقدار 9.34% فقط من العلاقة بين السرقة (y_4) و ابعاد الصمت التنظيمي (X)، وهي نسبة جيدة يمكن الاعتماد عليها بدعم يدعم ذلك احتمال الخطأ من النوع الاول والخاص برفض فرضية العدم $H_0 \ B = \left\{ \frac{B_1}{B_2} \right\} = \left\{ \frac{0}{0} \right\}$ هو مستوى الدلالة (F)=0.00014 ، وهذا ما يدعو الى رفض فرضية العدم (H_0) واعتماد الفرضية البديلة (H_1) التي مفادها " يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد السرقة "، المتحققة بالمعادلة التقديرية آنف الذكر .

الجدول (7) اختبار تأثير ابعاد الصمت التنظيمي في بعد السرقة

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.768-	.552		-1.390-	.171
	X1	.436	.172	.324	2.534	.015
	X2	.318	.151	.267	2.098	.041
	X3	.409	.130	.341	3.134	.003
R ² = 0.349 F=8.390 P.V=0.00014						

المصدر: اعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

الفرضية الفرعية الخامسة :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد الانسحاب

(H1) يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد الانسحاب

يوضح الجدول (8) ان معادلة الانحدار التقديرية ($y=0.815+0.522 x_1+0.093 x_2+0.1 x_3$) تقسر ما مقدار 7.33% فقط من العلاقة بين الانسحاب (y_5) و ابعاد الصمت التنظيمي (X)، وهي نسبة جيدة يمكن الاعتماد عليها بدعم يدعم ذلك احتمال الخطأ من النوع الاول والخاص برفض فرضية العدم $H_0 \ B = \left\{ \frac{B_1}{B_2} \right\} = \left\{ \frac{0}{0} \right\}$ هو مستوى الدلالة (F)=0.00021 ، وهذا ما يدعو الى رفض فرضية العدم (H_0) واعتماد الفرضية البديلة (H_1) التي مفادها " يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في بعد الانسحاب "، المتحققة بالمعادلة التقديرية آنف الذكر .

الجدول (8) اختبار تأثير ابعاد الصمت التنظيمي في بعد الانسحاب

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.815	.624		1.306	.198
	X1	.522	.195	.454	2.680	.010
	X2	.093	.171	.092	.543	.590
	X3	.100	.147	.097	.675	.503
R ² = 0.337 F=7.952 P.V=0.00021						

المصدر: اعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يظهر من الجداول (4 و 5 و 6 و 7 و 8) ان جميع معادلات الانحدار هي معنوية وان كانت بعض معاملات التأثير غير معنوية ما يعني رفض فرضية العدم (H₀) واعتماد الفرضية البديلة (H₁) التي مفادها " يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأبعاد الصمت التنظيمي في سلوك العمل العكسي بأبعاده " , المتحققة بالمعادلات التقديرية في الجداول أنف الذكر

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

1- الاستنتاجات

- أ- يتجنب موظفي المصارف عينة البحث الافصاح عن اي معلومات تضر بزملائهم في العمل فضلا عن إخفاء الموظفين للمعلومات التي قد تسبب لهم مشاكل مع مسؤولي المنظمة ما يعني أن السبب الاكبر لحدوث الصمت التنظيمي هو سبب اجتماعي.
- ب- إنَّ اغلبية الافراد عينة البحث يقضون الكثير من الوقت اثناء الدوام في التفكير بأمر لا تخص العمل وكذلك انجاز العمل بشكل ابطئ من الوقت الطبيعي ومناقشة المعلومات السرية الخاصة بالعمل مع اشخاص غير مخولين وبذل جهود قليلة لا تتناسب ومهام العمل المكلف بها الموظف
- ج- ترتبط ابعاد الصمت التنظيمي مع جميع ابعاد سلوك العمل العكسي بشكل موجب ما يعني انه كلما زاد الصمت التنظيمي سواء اكان صمت مطبق او دفاعي او اجتماعي فان ذلك سيزيد من سلوك العمل العكسي لدى الموظفين في المصارف عينة البحث
- د- اظهرت النتائج هناك علاقة اثر معنوية على مستوى انموذج الانحدار المتعدد وان كانت بعض ابعاد الصمت التنظيمي لها تأثير ضعيف واغلب النماذج فسرت ما يقارب 50% من كون سلوك العمل العكسي هو نتيجة للصمت التنظيمي بأبعاده .

2- التوصيات

- أ- إعادة النظر في النظام الإداري والرقابي بشكل يقلل من إخفاء المعلومات بين الموظفين والإدارة الأعلى ما يضر في مصلحة المنظمة ككل
- ب- العمل على تحفيز الموظفين لإنجاز مهامهم بشكل كامل وسريع وتشجيعهم في التركيز وتوليد الأفكار التي من شأنها تحسن وضع المنظمة.
- ج- العمل على وضع برامج توعوية على الأضرار التي قد تلحق بالمنظمة في حال اتباع الموظفين الصمت بأنواعه تجاه الحوادث السلبية التي تحدث وقت العمل من قبل زملاءهم.
- د- عمل دورات تنمية توضح الأهمية الاجتماعية والأخلاقية للحد من سلوكيات العمل العكسي مع تطبيق مبدأ الثواب والعقاب بشكل منصف وعادل.

Resources

1. Morrison,E. and Milliken,F.(2000)," sounds of silence" , academy of management review ,Vol.25
2. Slade,M.R.(2008)," The adaptive nature of organizational silence: a cybernetic exploration of the hidden factory" George Washington University.
3. Dan,l , Jun,w. and Jiu-cheng,m.(2009),"organizational silence; a survey on employees working in a Telecommunication Company"
4. Beheshtifar, et al. (2012). Destructive role of employee silence in organizational success, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 2 (11).
5. Nikmaram, S., et al. (2012). Study on relationship between organizational silence and commitment in Iran, World Applied Sciences Journal, 17 ,10.
6. EHTİYAR, Rüya and Melek Yanardağ (2008). "Organizational Silence: A Survey on Employees Working in a Chain Hotel." Tourism and Hospitality Management, 14(1)
7. ÇAKICI, Ayşehan (2008). "Örgütlerde Sessizlik Tercihi ve Sessizlik Türleri." İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar: Ed. Tarık Solmuş. İstanbul: Epsilon Yayınları,

8. DYNE, L. V., Ang S. and Botero I. C. (2003). "Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs."

Journal of Management Studies, September, 40(6),

9. Acaraya, Ali, Akturan, Abdulkadir" The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Organizational Silence" , 11th International Strategic Management Conference 2015.

10. Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. Journal of Applied Psychology, 87,

11. Bashir, S., Nasir, M., Qayyum, S., Bashir, A. (2012). Dimensionality of Counterproductive Work Behaviors, in Public Sector Organizations of Pakistan. Public Organization Review, 12,

12. Fatima, A., Atif, K., Saqib, A., Haider, A. (2012). A Path Model Examining the Relations among Organizational Injustice, Counterproductive Work Behavior and Job Satisfaction. International Journal of Innovation, Management and Technology, 3(6),

13. Spector, P. E., Fox, S., & Domagalski, T. (2006). Emotions, violence and counterproductive work behavior. In E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (Eds.), Handbook of workplace violence.

14. Coffin, B. (2003). Breaking the silence on white collar crime. Risk Management,50(9),

15. Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyber deviancy. Human Resource Management Review, 20,

16. Gabbidon, S. L., Patrick, P. A., & Peters, S. A. (2006). An empirical assessment of employee theft lawsuits involving allegations of employer misconduct. Journal of Criminal Justice, 34,

17. Acaray A , Akturan Abdulkadir , 2015, The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Organizational Silence, ScienceDirect ,

18. Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. Journal of Applied Psychology,85.

19. عوجه , ازهار مراد , 2019 , الصمت التنظيمي وتأثيره في سلوك المواطنة التنظيمية , دراسة تحليلية في المعهد التقني/ كوفة , رسالة ماجستير جامعة الكوفة .

20. عبود , زبيب عبد الرزاق وحسين , ظفر ناصر , "اسباب الصمت التنظيمي وأثرها في اداء العاملين", مجلة جامعة بابل للعلوم الصرف والتطبيقية , العدد ١ , المجلد ٢٤ , ٢٠١٦ .

21. العطوي , عامر علي حسين , 2018 , العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي في تقليل سلوك العمل المنحرف . رسالة ماجستير جامعة القادسية .