

## السلوك اللاحضاري لدى عينة من الموظفين الأردنيين وعلاقته بضغطات العمل والرفاهية

باسم الدخاحة\*

### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم السلوك اللاحضاري في العمل لدى الموظفين الأردنيين وعلاقته بعدد من المتغيرات، وهدفت إلى استكشاف درجة التنبؤ بكل من ضغوطات العمل والرفاهية من خلال مقياس السلوك اللاحضاري وأبعاده، وتكونت عينة الدراسة من (644) موظفاً، جميعهم أكملوا مقياس السلوك اللاحضاري وضغوطات العمل والرفاهية. وأظهرت النتائج أن نسبة انتشار السلوك اللاحضاري في العمل قد تراوح بين "0.12 إلى 0.56". وأما بالنسبة لأثر المتغيرات الديموغرافية على السلوك اللاحضاري فقد أظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد أن الفروق قد جاءت لصالح كلٍّ من: الذكور، ولمن خبرتهم أقل من 5 سنوات، ولصالح المؤسسات الأخرى، وحملة مؤهلات الدراسات العليا، ومن أعمارهم أقل من 30 عاماً. أما فيما يتعلق بمتغير الرفاهية فقد جاءت النتائج لصالح الذين أعمارهم أكبر من 45 عاماً، وكذلك للمؤسسات الخاصة، وأما بالنسبة للفروق على مقياس ضغوطات العمل فقد جاءت النتائج لصالح من خبرتهم أقل من 5 سنوات، ولصالح المؤسسات الأخرى، وأخيراً لصالح من أعمارهم أقل من 30 عاماً، وأخيراً فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار الهرمي أن السلوك اللاحضاري يتنبأ بما مجموعه 893 من ضغوطات العمل، ويتنبأ بما مجموعه 0.151- من الرفاهية.

الكلمات الدالة: السلوك اللاحضاري، ضغوطات العمل، الرفاهية، والموظفين.

### المقدمة والإطار النظري

على مدى سنوات سابقة فقد قام الباحثون بعدد من الدراسات حول بيئة ومكان العمل والسلوكيات المتعلقة بها، مثل العدوانية والتحريض والسلوك اللاحضاري، وقد توسعت هذه الدراسات لتشمل سلوكيات التمر في العمل التي أصبح لها أثراً آخر يتمثل بضغطات ما بعد الصدمة والاحتراق النفسي وبالتالي ضعف الإنتاجية، والكفاءة، والصحة العامة (Robinson, Wang & Kiewitz, 2014). تشير التقارير إلى وجود سلوكيات لا حضارية في العمل، وهي في ازدياد وخاصة في بيئات العمل الحضارية وذلك كنتيجة لرد فعل عكسية على بيئة العمل التقليدية بهدف تغيير ذلك السياق التقليدي بأساليب وطرق ضبابية ضمن محتوى سلوكيات ظاهرها مناسب وأخلاقي، وبالتالي فإن هذه التغييرات في الحالة النفسية وما يرافقها من ضغوطات نفسية ربما تؤدي إلى إنتاجية أقل وضعف في الكفاءة المهنية، وبالوقت نفسه زيادة السلوك غير الرسمي واللامسؤول في بيئة العمل (Lovell & lee, 2011; Nielsen & Einarsen, 2012; Torkelson, Holm & Bäckström, 2016; Sloan, 2012).

ويعرف السلوك اللاحضاري في بيئة العمل على أنه: "سلوك غير مقبول وغامض، ذو شدة بسيطة بهدف إيذاء شخص ما وانتهاك معايير مكان العمل باحترام متبادل، بحيث تصنف السلوكيات غير الحضارية على أنها فضاة وغير مريحة وتؤدي إلى انعدام الاحترام للآخرين (Andersson & Pearson, 1999: 457)". إن هذه التصرفات يمكن أن تظهر على شكل مقاطعة الآخرين أو عدم الاستجابة لهم أو ازديادهم في آرائهم (Estes & Wang, 2008).

ولقد ساهم هذا التعريف بشكل كبير في إجراء الكثير من الدراسات حول السلوك اللاحضاري في بيئة العمل، وإن ذلك ربما يعزى للعوامل الاجتماعية، فعندما ينخرط الأفراد في حوار متبادل بأسلوب غير حضاري ضد بعضهم البعض، فإن الخطر يكون أعلى وأن النتائج السلبية للسلوك اللاحضاري سوف تزداد نحو المزيد من الصراعات الشديدة جداً (Hutton, 2006). ويصنف كل من السلوك اللاحضاري في العمل والتمر في بيئة العمل على أنهما سلوكيات منحرفة وغير اجتماعية، وهناك غموض بشأن مدى الاختلاف بينهما وخصوصاً أن السلوك اللاحضاري قد يفسر حيناً على أنه تمر في العمل، وبشكل أكثر تحديداً فإن السلوك اللاحضاري يختلف عن سلوك التمر في العمل؛ لأن الأخير يتضمن القيام بسلوكيات سلبية تجاه زملائه لمدة من الزمن،

\* قسم الإرشاد والتربية الخاصة، جامعة مؤتة، الأردن. تاريخ استلام البحث 2019/4/17، وتاريخ قبوله 2019/11/18.

وأن هذه السلوكيات الهادفة ربما تشمل إساءات متكررة من المضايقة، والاستهزاء، والتهكم بهدف استبعاد الشخص من السياق الاجتماعي (Cortina, Magley, Williams & Langhout, 2001; Porath, MacInnis & Folkes, 2010) وعليه فإن التتمر أكثر شدة وخطورة لأنه يحدث بشكل متكرر وبدرجة أكثر حدة؛ وعلاوة على ذلك فإن التتمر في العمل يميل إلى الاستمرارية بوجود قوة واضحة غير متوازنة بين الطرفين، فيما يعتبر السلوك اللاحضاري بأنه أقل حدة وشدة ويبقى غامضاً وأن ميزان القوة غير مؤثر وليس له دور (Fritz, 2009; Hershcovis, 2011).

وإن السلوك اللاحضاري ليس مؤشراً على انتهاك القوانين، ولذلك فإن مدراء العمل لا يعطون هذا التصرف أهمية كونه أمر شخصي، ولا يوجد من خلاله ما يؤثر على انتهاك تعليمات وقوانين المؤسسة مقارنة مع السلوكيات العدوانية الظاهرة التي يقوم بها الموظفون (Martin & Hine, 2005) إن هناك آثاراً سلبية أخرى للسلوك اللاحضاري في بيئة العمل، فقد أشارت عدد من الدراسات إلى أن الأفراد الذين يتعرضون لسلوكيات لا حضارية متكررة من الآخرين تظهر عليهم أعراض القلق، والانزعاج، والاكتئاب، وحتى الانتحار؛ وفي الوقت نفسه فإن السلوكيات اللاحضارية تؤدي أيضاً إلى عدم الرضا الوظيفي وضغوطات العمل، والاحترق النفسي، وتدني تقدير الذات، والسلوك الانسحابي (Cortina et al., 2001; Davenport, Schwartz, & Elliott, 2005; Pearson & Porath, 2002). وفيما يتعلق بردة الفعل تجاه السلوكيات اللاحضارية في العمل فإن الموظفين المستهدفين يضيعون أكثر من 50% من وقتهم في التفكير المزعج بشأن الحادثة التي تعرضوا لها؛ وكيف يمكن لهم أن يردوا على الشخص الذي قام بتوجيه السلوك المؤلم لهم في المستقبل، كما أن أكثر من 25% من الوقت المهودور يتضمن محاولة تجنب الجاني، بينما يلجا البعض الآخر إلى ترك العمل أو الانقطاع عنه (Grandey, Kern, & Frone, 2007; Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2010; Keashly, Hunter, & Harvey, 1997; Leiter, Laschinger, Day, & Gilin-Oore, 2011; Yamada, 2000).

وإن السلوك اللاحضاري عبارة عن أسلوب شخصي عام؛ إذ تشير التقارير إلى أن نسبة انتشاره بازدياد، فعلى سبيل المثال فإن 71% من موظفي القطاع العام في أمريكا أقرروا بأنهم قد مروا بخبرات لا حضارية من الآخرين خلال السنوات الخمس الماضية؛ في حين أن 85% من الممرضين قد تعرضوا لخبرات سلوك لا حضاري من الآخرين (Cortina et al., 2001). أما في كندا فإن ما نسبته 67.5% من الممرضين لديهم خبرات سيئة من رؤسائهم في العمل، بينما كان 77.6% لديهم خبرات سيئة من زملائهم في العمل خلال الشهر الماضي؛ وباختصار فإن السلوك اللاحضاري في العمل يحدث بما نسبته 60 إلى 80% بين العاملين الذين عبروا عن وجود خبرات تعرضوا لها من الآخرين وتعبّر عن سلوك لا حضاري (Laschinger, Leiter, Day, & Gilin, 2009).

وبهذا الخصوص فقد سعت البحوث إلى استكشاف السلوك اللاحضاري في أماكن العمل من قبل الشخص المستهدف، والشخص الشاهد على ذلك، وأخيراً الشخص الجاني للسلوك اللاحضاري، ومن جهة أخرى فقد حاز كل من السلوك اللاحضاري في العمل والتتمر في العمل على اهتمام كبير من الباحثين (Schilpzand, De Pater, & Erez, 2014)، ولذلك فإن السلوك اللاحضاري عبارة عن ظاهرة قد جذبت انتباه العديد من الباحثين في السنوات القليلة الماضية ضمن مختلف مجالات العمل والموظفين (Cortina, 2008; Lim & Lee, 2011).

#### الدراسات السابقة:

لقد ذكرت بعض الدراسات أن النساء هن الأكثر استهدافاً للسلوك اللاحضاري وكذلك الأشخاص الأقل عمراً، والأقليات الأثنية، والموظفين الذين يشغلون مراكز عمل دنيا، كما أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة أن الرجال هم الأكثر من حيث القيام بسلوك لا حضاري، وكذلك الموظفين الذين يشغلون مراكز إدارية عليا (Notelaers et al., 2011; Torkelson et al., 2016). لقد أظهرت نتائج العديد من الدراسات أن السلوك اللاحضاري يرتبط بشكل كبير جداً مع مخرجات ونواتج سلبية مثل تدني مستوى الشعور بالعافية، والصحة، لكل من الشخص المستهدف والشخص المحرض على حد سواء (Torkelson et al., 2016). ومن جهة أخرى فقد سلط بعض الباحثين الضوء على الخطر الذي يمكن أن يسببه السلوك اللاحضاري من حيث أشكال أخرى شديده القسوة كالتصرفات العدوانية التي تؤدي بيئة العمل والموظفين بشكل عام؛ وإن من المهم استكشاف فيما اذا تعرض الشخص للسلوك اللاحضاري يرتبط بأعراض أخرى كضغوطات العمل ومستوى الرفاهية (Estes & Wang, 2008; Foulk, Woolum, & Erez, 2016; Reio & Ghosh, 2009).

ولقد أجريت العديد من الدراسات لاستكشاف نسبة انتشار السلوك اللاحضاري، وقد أكدت العديد من الدراسات أن هناك تباين في نتائجها تبعاً لاختلاف العينة، وفي دراسة أجريت في الولايات المتحدة فقد ذكر موظفي أفراد العينة أن 78 % يتذكرون خبرات سلبية لسلوكيات لا حضارية من رؤسائهم في العمل، وأن 81 % قد تعرضوا لسلوك لا حضاري من قبل زملائهم في العمل خلال السنة الماضية (Reio Jr & Sanders-Reio, 2011) وأما بيرسون وبورث (Pearson & Porath, 2009) فقد وجدوا أن 10 % قد شهدوا على سلوك لا حضاري من قبل أحد الزملاء بالعمل بشكل يومي، إضافة إلى ذلك فإن 20 % قد عبروا عن شكواهم من استهدافهم بسلوكيات لا حضارية على الأقل مرة واحدة في الأسبوع.

وفي دراسة أخرى في أمريكا فقد وجد ريو وغوش (Reio & Ghosh, 2009) أن 54 % من المشاركين في الدراسة أجابوا بأنهم حرصوا على القيام بسلوكيات لا حضارية خلال السنة الماضية، وأن 12 % أفروا بقيامهم بالتحريض عدة مرات، وأن ثلاثة % يقومون بالتحريض بشكل يومي. وأما في كندا فقد ذكر 99 % أنهم شهدوا على سلوك لا حضاري أثناء العمل وأن 25 % من الموظفين الكنديين قد شهدوا أيضاً على سلوك لا حضاري بشكل يومي، وأن 50 % منهم قد ذكروا بتعرضهم لسلوك لا حضاري من الآخرين مرة واحدة في الأسبوع على الأقل (Pearson & Porath, 2009). وأما في سنغافورة فإن النسب كانت أعلى من ذلك بكثير، إذ ذكر 90 % من الذين شملهم الاستبيان تعرضهم لسلوكيات لا حضارية خلال السنوات الخمس الماضية (Lim & Lee, 2011). وفي دراسة أخرى شاملة للموظفين في أوروبا كانت العينة حوالي 44000 مشاركاً ومن 34 دولة، وبعض الدول الأخرى من خارج الاتحاد الأوروبي، إذ أظهرت النتائج أن نسبة الذين تعرضوا للتمتر في العمل حوالي أربعة % من الموظفين العاملين في الاتحاد الأوروبي، كما أظهرت النتائج أن المدراء المشرفين على العمل في بريطانيا كانوا الأكثر ميلاً للتمتر على المرؤوسين (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010).

ومن جهة أخرى فقد وجد اورتيجا وآخرون (Ortega, Hogh, Pejtersen & Olsen, 2009) إن الدول الإسكندنافية تسجل بشكل عام تمترًا ملحوظاً على الإناث مقارنة بالدول الأخرى، بينما تسجل درجات أقل على بعد مركز السلطة أو التعرض لسلوكيات لا حضارية مقارنة بالدول الأخرى في الولايات المتحدة وبريطانيا. ومما يجدر ذكره أن هذه الإحصائيات لنتائج دراسات غربية وأمريكية وحسب علم الباحث فلا توجد إحصائيات في أي من الدول العربية تتعلق بسلوكيات التتمتر في العمل أو السلوك اللاحضاري في العمل (Lutgen-Sandvik, Tracy & Alberts, 2007).

وأما فيما يتعلق بالدراسات السابقة التي أخذت بعين الاعتبار المتغيرات الديموغرافية فنذكر منها دراسة كورتينا وآخرون (Cortina et al, 2011) إذ وجدت أن النساء أكثر تعرضاً للسلوكيات اللاحضارية مقارنة مع الرجال، إلا أن هذه العلاقة تكون بالعكس عندما يكون التصرف عدواني، عندئذ فإنها تكون لصالح الرجال بسبع مرات أكثر من النساء، كما أن الرجال يقومون بسلوكيات لا حضارية على المستوى الشخصي أو حتى على مستوى المؤسسة، وبالتوازي مع هذه النتيجة فقد وجد أن الرجال أكثر ميلاً من النساء في الانخراط بسلوكيات لا حضارية، ومن جهة أخرى فقد وجد ريو وغوش (Reio & Ghosh, 2009) أن الرجال الصغار هم الفئة الأكثر للقيام بالسلوكيات التحريضية في مكان العمل. وبالمقابل وفي دراسة أخرى وجد أن الرجال الكبار بالعمر أكثر ميلاً في التحريض نحو الموظفين الصغار.

وأما فيما يتعلق بالدراسات التي بحثت أثر المركز الوظيفي على القيام بالسلوك اللاحضاري، فقد أظهرت نتائج بعض الدراسات أن ما نسبته 60 % من جميع الذين شملتهم الدراسة قد تعرضوا لسلوك لا حضاري من قبل رؤسائهم في العمل أو ممن هم في مركز وظيفي أعلى، وأظهرت نتائج الدراسة أن السلوك اللاحضاري الذي يصدر ممن هم في مراتب إدارية ووظيفيه عليا يظهر هذا السلوك بأنماط وأشكال مختلفة، إضافة إلى ذلك فإن الموظفين يتذكرون هذه الخبرات التي أجدها ممن هم أعلى منهم وظيفياً بأشد المشاعر قسوة ومعاناة (Cortina & Magley, 2009; Pearson & Porath, 2009; Estes & Wang, 2008).

ومن الدراسات الأخرى ذات العلاقة بهذه الموضوع دراسة كل من توركلسون وآخرون (Torkelson et al., 2016) التي كانت بعنوان السلوك اللاحضاري في مكان العمل في المجتمع السويدي، وذلك على عينة مكونة من 3001. وأظهرت النتائج أن نسبة الذين تعرضوا للسلوك اللاحضاري من زملائهم في العمل 52 % ويواقع مرتين خلال السنة الماضية، وأن 75 % شهدوا على سلوك لا حضاري من الزملاء نحو زملائهم وأن 58 % شهدوا على معاملة الرئيس في العمل بطريقة لا حضارية، وعلاوة على ذلك فإن 66 % من أفراد العينة قام بالتحريض للقيام بسلوك لا حضاري تجاه الآخرين، وأظهرت النتائج أن النساء والرجال ممن هم أصغر سناً كانوا الأكثر استهدافاً من الزملاء، وأخيراً أظهرت النتائج أن الخبرة المهنية هي الأقوى في التنبؤ في الصحة،

وأن الشهادة على السلوك اللاحضاري هو الأقوى في التنبؤ بالسلوك اللاحضاري للمستهدف. وأجرى ياي فان (Yi-Fan Su, 2018) دراسة بعنوان السلوك اللاحضاري والشخصية مقارنة لأنماط السلوك اللاحضاري للتعليقات على صفحة الفيس بوك، إذ تبين بعد مراجعة وتحليل صفحات الفيس بوك لمدة 18 شهراً في الفترة من 2015 إلى 2016 أن هناك تعليقات لا حضارية كانت موجهة بشكل كبير وملفت للنظر نحو الاختلافات الأيدولوجية، وأما مارشيدو (Marchiondo, Biermeier-Hanson, Krenn & Kabat-Farr, 2018) فقد أجري دراسة عنوانها المعنى المستهدف من السلوك اللاحضاري يعتمد على نمط الشخصية، تكونت عينة من 479 موظفاً تتوافق شخصياتهم مع السلوك الحضاري فيما كانت العينة الأخرى 296 شخصاً تتناسب وتتوافق شخصياتهم مع السلوك اللاحضاري، وأظهرت النتائج دعم فرضية أن نمط الشخصية يرتبط بدرجة عالية مع القيام بسلوكيات لا حضارية على صفحة الفيس بوك.

وفي تركيا فقد أجري واستي (Wasti & Erdaş, 2019) دراسة بعنوان السلوك اللاحضاري في العمل وعلاقته بالثقافات على عينة مكونة من 106 موظفاً، تبين أن هناك ثلاثة أبعاد تتعلق بالسلوك اللاحضاري وتعود بجذورها إلى ثقافات الشعوب وأهمها الكرامة مقابل التجاهل، والاستثناء مقابل التطفل، والسلوك غير المباشر مقابل الهجوم المباشر، وأظهرت النتائج أن الأتراك يختلفون في درجة التحريض على السلوك اللاحضاري.

وبالنظر إلى هذه الدراسات فإننا نجد أن هناك آثاراً سلبية ترتبط بكل من السلوك اللاحضاري للشخص المستهدف والمحرض والشاهد أيضاً، وأن هذه الآثار تظهر على شكل انخفاض في مستوى الصحة العامة الجسمية والنفسية والتوتر ناهيك عن أمراض المهنة المختلفة.

#### محددات الدراسة

تحدد الدراسة الحالية بالمحددات الآتية:

- 1- المجال الزمني: الفصل الدراسي الأول 2018 / 2019.
- 2- المجال البشري: موظفي وموظفات القطاع العام والخاص في المملكة الأردنية الهاشمية.
- 3- المجال المنهجي: تتحدد نتائج الدراسة في ضوء المنهج المستخدم، وهو المنهج الوصفي الارتباطي.
- 4- أدوات الدراسة: وهي المقاييس المستخدمة في الدراسة، مقياس السلوك اللاحضاري ومقياس الرفاهية، لذا فإن تعميم النتائج سيتحدد بكل من صدق وثبات المقاييس، علماً بأنه تم التحقق من الخصائص السيكومترية لهما بما يتناسب مع الدراسة الحالية.
- 5- كما تتحدد نتائج هذه الدراسة بمدى صدق إجابات الموظفين على أدوات الدراسة.

#### التعريفات المفاهيمية والإجرائية

لأغراض هذه الدراسة فقد تم تعريف مصطلحات الدراسة كما يلي:

**السلوك اللاحضاري:** يعرف السلوك اللاحضاري في بيئة العمل على أنه "سلوك غير مقبول وغامض، ذو شدة بسيطة بهدف إيذاء شخص ما وانتهاك معايير مكان العمل باحترام متبادل، بحيث تصنف السلوكيات غير الحضارية على أنها فضة وغير مريحة وتؤدي إلى انعدام الاحترام للأخرين (Andersson & Pearson, 1999: 457). كما يعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس السلوك اللاحضاري.

**الرفاهية النفسية:** هي انعكاس لتقييمات الأفراد لأنفسهم ونوعية حياتهم، وتوظيف إمكانياتهم من خلال عملية تحقيق الذات، وهي بالتالي انعكاس للسعادة والتي تزيد من الانفعالات الإيجابية، (خرنوب، 2016) وتعرف إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس الرفاهية.

#### مشكلة الدراسة

إن ما لا شك فيه أن للسلوك اللاحضاري والتوتر في بيئة العمل آثاراً سلبية إذ ترتبط هذه التصرفات بمستويات متدنية من الصحة الجسمية والنفسية، وأن السلوك اللاحضاري من مشرفي العمل يرتبط بمستوى متدني مع الالتزام بالعمل، ومستوى متدني من الرضا الوظيفي وزيادة في مستوى العصبية والتوتر، كما أن السلوك اللاحضاري من الزملاء في العمل يتنبأ بقوه في انعدام التواصل مقارنة مع السلوك اللاحضاري من المشرف في العمل بنفس القطاع المهني (Samnani & Singh, 2012; Torkelson et al., 2016). وهناك نتائج سلبية أخرى ترتبط بالسلوك اللاحضاري تتمثل برد الصاع صاعين أو العين بالعين

والشيء بالشيء tit for tat، وهي طريقة يستخدمها بعض الموظفين، ومن الباحثين الذين درسوا هذا الموضوع اندرسون وبيرسون (Andersson & Pearson, 1999) إذ وجدا أن الأشخاص الذين يستهدفون من قبل الآخرين بسلوكيات لا حضارية أو عدوانية بشكل مباشر أو غير مباشر يشعرون بالقلق والخوف من القيام بسلوك سلبي تستهدف الشخص المحرض أو الفاعل، وهناك دراسة أخرى ربطت ارتكاب السلوك اللاحضاري بين الذكور والإناث إذ دعمت فرضية انه فقط الشهادة على السلوك اللاحضاري يرتبط بالحاجة إلى الأخذ بالتأثر بالنيابة عن الشخص المستهدف، وهذا يشير إلى أن السلوك اللاحضاري يمكن أن يصل تأثيره السلبي إلى من هم أبعد من الصحبة المستهدفة فقط (Smith, Andrusyszyn & Laschinger, 2010).

#### أهمية الدراسة:

وبالرغم من تلك الدراسات التي بحثت في اثر السلوك اللاحضاري على الموظفين إلا أن الواقع البحثي في هذا الموضوع يكاد يكون معدوماً في الدول العربية بشكل عام، والأردن بشكل خاص، علماً أن هذا الموضوع تم بحثه في كل من الولايات المتحدة، وسنغافوره (Lim & Lee)، وأستراليا (Griffin, 2010) والصين (Chen et al., 2013)، وكندا (Pearson & Porath, 2009) وبهدف زيادة المعرفة عن السلوك اللاحضاري في العمل فإن من المهم التوسع في بحث هذا الموضوع في الدول العربية لاستكشاف نسبة انتشاره في ضوء متغيرات ديموغرافية معينة، وفي مؤسسات وأفراد وموظفين مختلفين (Notelaers, Vermunt, 2011). (Baillien, Einarsen, & De Witte, 2011).

وبالتحديد فان لهذه الدراسة أهمية نظرية وعالمية كونها الأولى عربياً وأردنياً حسب علم الباحث وان فيها متغيرات ديموغرافية وأخرى قياسية للتنبؤ بمقدار السلوك اللاحضاري في ضوء مختلف المتغيرات، ومن جهة أخرى فللدراسة أهمية تطبيقية تكمن في الاستفادة من نتائجها في الوقاية من السلوك اللاحضاري وتوعية الموظفين نحو السلوك المناسب في بيئة العمل، مع الأخذ بالمتغيرات المختلفة.

#### هدف الدراسة وأسئلتها

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف نسبة انتشار السلوك اللاحضاري في المجتمع الأردني، وهي إضافة علمية جديدة وسابقة بحثية تضاف إلى نتائج الدراسات الأخرى التي حصلت في مختلف دول العالم؛ ولكن ليس بالأردن أو حتى بدولة عربية أخرى، وأما الهدف الثاني لهذه الدراسة فيتمثل في استكشاف من هي الفئات التي تتعرض أكثر للسلوك اللاحضاري في العمل كالجنس، والخبرة المهنية، ومركز السلطة، وصفة المؤسسة، والعمر، والمؤهل العلمي، وتكمن أهمية الدراسة في توجيه نتائجها للمؤسسات والدوائر الحكومية والعامية والخاصة لاتخاذ الإجراءات والأساليب العلاجية المناسبة للتعامل مع السلوك اللاحضاري في العمل، بهدف التغلب على نواتجها السلبية المتمثلة في الضغط النفسي وضغوطات العمل وبالتالي زياده مستوى الرضا الوظيفي والرفاهية؛ وأما الهدف الثالث فهو معرفة فيما اذا كانت ضغوطات العمل والرفاهية تختلف باختلاف متوسط درجات السلوك اللاحضاري في العمل وهل توجد علاقة تنبؤية بين كل من السلوك اللاحضاري وكل من ضغوطات العمل والرفاهية. وعليه فقد سعت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية.

- 1- ما نسبة السلوك اللاحضاري لدى الموظفين على مقياس السلوك اللاحضاري وفقاً لأبعاده ومتغيرات الجنس، والخبرة المهنية، ومركز السلطة، وصفة المؤسسة، والمؤهل العلمي.
- 2- هل توجد فروق في متوسط درجات السلوك اللاحضاري وضغوطات العمل والرفاهية تعزى لكل من الجنس، والخبرة المهنية، ومركز السلطة، وصفة المؤسسة، والمؤهل العلمي.
- 3- ما درجة التنبؤ بضغوطات العمل وفقاً لأبعاد درجة السلوك اللاحضاري والدرجة الكلية.
- 4- ما درجة التنبؤ بالرفاهية وفقاً لأبعاد درجة السلوك اللاحضاري والدرجة الكلية.

#### الطريقة والإجراءات

##### - المشاركون:

تكونت عينه الدراسة من الموظفين الأردنيين في القطاعين العام والخاص، وقد بلغ عدد أفرادها الذين انطبقت عليهم شروط الدراسة 644 موظفاً، توزعوا على 294 ذكراً و350 أنثى وبانحراف معياري 10.23 للذكور و9.51 للإناث وقد تراوحت أعمارهم بين 25 إلى 62 عاماً، بمتوسط 39 عاماً وقد شكل موظفو القطاع العام 75 % من مجموع أفراد العينة علماً أن

جميع أفراد العينة أقرؤا بان لهم مشرف أو رئيس أو مدير في العمل، وقد شملت العينة على جميع الأفراد الذين يعملون على حساب العمل الإضافي أو الجزئي، وتم استبعاد جميع الأفراد المتقاعدين وممن أعمارهم أقل من 18 سنة.

#### - الإجراءات:

لقد تم الحصول على بيانات الدراسة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني بحيث طُلب من كل شخص أن يتكرم بإعادة إرسال الاستبيانات لكل الأفراد المشتركين معه في المجموعة ليقوموا أيضاً بدورهم بتعبئة المقاييس وإعادة إرسالها مره أخرى للمرسل الأصل، وبذلك تزداد حجم العينة بطريقة الكرة الثلجية، وبالأساس فقد تم إرسال ما يقارب 782 استبيان، ومما يجدر بالذكر أن محتويات الاستبيان قد تم إرسالها باستخدام نظام Mourners Recruited بحيث يتم تفرغ البيانات آلياً، علماً أن الموافقة على الاشتراك في البحث قد تم من خلال إبلاغ المشاركين بأن يقوموا بإرسال الاستبيان فقط في حال كانت البيانات صحيحة، وانهم غير مجبرين على تعبئته ولهم حرية القرار في ذلك.

وقد تم التأكيد على سرية المعلومات، وأن نتائج هذه الدراسة والمعلومات التي يرسلونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وأنه لا توجد طريقة للكشف عن هوية المفحوص، لقد تم الحصول على معظم الاستبيانات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، وقد تم استبعاد أي شخص كان عمره أقل من 18 عاماً. ووفقاً لمبادئ إعلان هلسنكي Helsinki والمتضمن الحفاظ على أخلاقيات البحث فإنه لا داعي للحصول على الموافقة الرسمية من أي جهة أو حتى من لجان البحث العلمي طالما أن المفحوصين لهم الحق بالرفض، وأنه غير مصرح بالكشف عن أسمائهم أو أي معلومات تدل عليهم.

وأما بالنسبة لإجراءات ترجمة مقاييس الدراسة الثلاث: السلوك اللاحضاري في العمل، وضغوطات العمل، والرفاهية؛ فقد كانت البداية من خلال اخذ الموافقة على الترجمة من المؤلفين، إذ تم تهيئة النسخة العربية وترجمتها من الإنجليزية، وقد تم عرض المقاييس على اثنين من المتخصصين في علم النفس وممن يتقنون اللغة العربية والإنجليزية بعد الترجمة إلى اللغة العربية. إضافة إلى اثنين آخرين مختصين بالترجمة، وفي خطوة لاحقة تم مقارنة النسخ الأربعة مع بعضها البعض، وقد تم اتخاذ القرار بشأن صياغة بعض الفقرات وتعديل البعض وتغيير بعض الكلمات بخيارات أخرى أكثر دقة وتخصصية. وبعد ذلك تم ترجمة النسخة العربية المتفق عليها مرة أخرى وبشكل عكسي إلى اللغة الإنجليزية، ومن ثم مقارنتها بالنسخة الأصلية للتحقق من مدى تطابق المعنى والترجمة، وأخيراً ولجعل المقاييس ملائمة للبيئة العربية بشكل عام وللبيئة الأردنية بشكل خاص تم عرضهم على (10) محكمين من أساتذة الإرشاد وعلم النفس، وقد أكد جميع المحكمين بأن المقاييس مناسبة بصورتهم الحالية للبيئة الأردنية. وتم التحقق من الثبات بطريقة الإعادة والطريقة النصفية، وقد كانت قيم الثبات تتراوح بين 0.83 - 0.92، وهي قيم مناسبة للوثوق بالأدوات وتطبيقهم على البيئة الأردنية.

#### أدوات الدراسة:

لقد تكونت أدوات الدراسة من أربعة أجزاء وقد تم دمجها جميعاً في ملف واحد أرسل من خلال الإنترنت، وهذه الأدوات هي: المتغيرات الديموغرافية، وهي عبارة عن الجنس والعمر وسنوات الخبرة، ومركز السلطة، وصفة المؤسسة والمؤهل العلمي. إضافة إلى مقاييس الدراسة الآتية.

#### مقياس السلوك اللاحضاري:

لقد تم اعتماد مقياس السلوك اللاحضاري من بيئة العمل المعدل والمقتن على البيئة اليابانية (Tsunno et al., 2017) والكندية وقد تم اختيار هذا المقياس كونه الأحداث كما حقق خصائص سيكومترية توافقت مع المجتمع الياباني والكندي، وقد تم مراجعة عدد من المقاييس الحديثة بشأن هذا المقياس والمقننة على البيئة الألمانية (Jiménez, Bregenzer, Leiter, & Magley, 2018) والنسخة التركية (Wasti & Erdaş, 2019) والجنوب أفريقية (Smidt, De Beer, Brink & Leiter, 2016) وقد تكون هذا المقياس من 15 فقرة وفقاً لتدرج سداسي يتراوح بين ابدأ= 0 إلى بشكل يومي= 5، علماً أن جميع الفقرات بالاتجاه السلبي، إذ تتراوح استجابات المفحوصين على المقياس من صفر إلى 45، وتقيس ثلاثة مجالات، بواقع خمس فقرات لكل مجال وهذه المجالات هي: السلوك اللاحضاري من المدير في العمل مثال: "شكك رئيسك في العمل بحكمك في مسألة تقع على عاتقك مسؤوليتها". والسلوك اللاحضاري من الزميل مثال: "لم ينتبه زميلك لما تقول أو أظهر اهتماماً ضعيفاً برأيك". والسلوك التحريضي مثال: "لقد تحدثت إلى زميل آخر بعبارات غير مهنية، سواء بشكل عام أو خاص" لقد حقق المقياس بصورته الأولية خصائص سيكومترية مقبولة إذ بلغ الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس ككل وبين الفقرات ومجالات المقياس بين 71% إلى 81 وقد أكدت النتائج أيضاً على صدق البناء الداخلي للمقياس، وارتبط المقياس مع المستوى المتدني من الإنتاج، وأن له آثاراً سلبية على

أمراض الضغط النفسي والتوتر كما ارتبط القياس إحصائياً مع كل من ترك العمل وضعف إمكانيه العمل الجماعي (Tsun et al., 2017).

#### مقياس ضغوطات العمل:

لقد قام دافيس وايشلمان ومككاي (Davis, Eshelman, & McKay, 2000) بتطوير هذا المقياس المكون من 20 فقرة والذي يعتمد على تقرير الفرد الذاتي لقياس مكونات أعراض ضغوطات العمل؛ وقد تراوحت الإجابات على تدرج وفقاً لسلم ليكرت الخماسي إذ يشير الخيار 0 إلى دائماً لا بينما يشير الرقم 5 إلى دائماً نعم، ومن الأمثلة على هذه الفقرات "أريد أن أهرب من المتطلبات المتزايدة بسبب نقص الوقت والطاقة أو الجهد؛ أشعر باتجاهات سلبية واكتئاب نحو عملي؛ أشعر بأن قدرتي على اتخاذ القرارات لم تعد كما كانت بالسابق." وقد صُمم المقياس أصلاً لتقييم الخصائص العميقة والدقيقة لليقظة العقلية. لقد أشارت نتائج اختبارات الخصائص السيكومترية قوة وثبات الاختبار، وقد حقق أيضاً ثباتاً وصدقاً لدى طلبه الجامعات والمجتمع بشكل عام ولدى عينه من مرضى السرطان، كما أظهرت نتائج الدراسات التجريبية والارتباطات والدراسات الوصفية والتنبؤية أن المقياس يتمتع بخصائص بنائية ممتازة والقدرة على تنظيم الذات في مختلف المجالات، علماً بأن جميع الفقرات ذات اتجاه سلبي، وهي ضمن بعد واحد فقط، كما أن الدرجة العالية تدل على مستوى أعلى من ضغوطات العمل إذ تتراوح درجات المقياس بين 0 إلى 80.

#### مقياس الرفاهية

لقد طور تينت وآخرون (Tennant et al., 2007) مقياس الرفاهية والمكون من 14 فقرة ضمن مقياس البعد الواحد، ويجاب على فقراته بتدرج خماسي وفقاً لتدرج سلم ليكرت إذ يشير الرقم 0 إلى أبداً بينما يشير الرقم 4 إلى بشكل يومي، وتتراوح استجابات المبحوثين بين 0 إلى 56 بحيث تشير الدرجة العليا إلى مستوى عالي من الرفاهية، علماً بأن جميع فقرات المقياس في الاتجاه الإيجابي، ومن الأمثلة على فقرات هذا المقياس "أشعر أن لدي طاقة إضافية؛ أتعامل مع المشاكل بشكل جيد؛ دائماً أفكر بوضوح؛ أشعر بالرضا عن نفسي". وقد حقق المقياس بصورته الأولية خصائص سيكومترية جيدة كما تم استخدامه على مدى واسع من المجتمعات واللغات العالمية.

#### التحليل الإحصائي:

لقد تم استخراج النتائج من خلال حزمه برنامج SPSS النسخة 24 وقد تم تحليل كل من الثبات واختبار بيرسون للارتباط إضافة إلى التحليلات الوصفية بما فيها النسب والمتوسطات والانحرافات المعيارية، كذلك تحليل التباين المتعدد وتحليل الانحدار الخطي الهرمي، وقد تكونت متغيرات الدراسة المستقلة من جميع المتغيرات الديموغرافية، فيما كانت المتغيرات التابعة عبارة عن السلوك اللاحضاري في العمل، ومقياس ضغوطات العمل، ومقياس الرفاهية.

#### النتائج

للإجابة على السؤال الأول والمتمثل بنسبة السلوك اللاحضاري لدى الموظفين على مقياس السلوك اللاحضاري وفقاً لأبعاده والمتغيرات الديموغرافية، فقد تم حساب نسبة استجابات أفراد الدراسة وفقاً لنقطة القطع لكل بعد، فقد تم اعتماد نقطة الوسط في التدرج لتحديد الذين لديهم سلوك لا حضاري من الذين ليس لديهم سلوك لا حضاري؛ إذ تعتمد هذه الطريقة على المنطق كما تم استشارة المختصين في مجال القياس والتقويم بهذا الشأن، فالمبحوث الذي يحصل على درجة فوق الوسط يكون لديه أفكاراً سلبية آتية، وذلك من خلال حاصل جمع التدرج السداسي (0+1+2+3+4+5) مقسوماً على عدد فئات التدرج وهي (6)، فيكون الناتج (2.5) مضروباً ب (5)، عدد فقرات كل بعد فيكون الناتج (12.5)، إذ تعتبر هذه الدرجة هي درجة السلوك اللاحضاري، فكل من حصل على درجة (12.5) فما فوق يعتبر لديه سلوك لا حضاري بدرجة عالية، وبالمقابل فإن كل من يحصل على درجة أقل من (12.5) يعتبر لديه سلوك لا حضاري بدرجة متدنية، وقد تم اعتماد هذه المعادلة لحساب نسبة السلوك اللاحضاري، ويوضح الجدول 1 نتائج نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات المستقلة على أبعاد مقياس السلوك اللاحضاري ممن حصلوا على درجة 12.5 فما فوق.

الجدول 1 نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات المستقلة على أبعاد مقياس السلوك اللاحضاري

المتغير	المستوى	البعد الثالث (المدير)	البعد الثاني (التحريض)	البعد الأول (الزملاء)
الجنس	ذكر N=294	0.31	310.	0.49
	أنثى N=350	0.46	250.	0.41
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات N=91	.320	0.52	0.32
	أكثر من 5 وأقل من 15 N=308	0.32	0.21	0.39
السلطة	أكثر من 15 N=245	0.21	0.12	0.14
	رئيس N=224	0.32	0.24	0.37
طبيعة المؤسسة	مرؤوس N=420	0.53	0.29	0.20
	حكومية N=483	0.42	0.18	0.38
المؤهل العلمي	خاصة N=119	0.23	420.	0.26
	أخرى N=42	470.	420.	300.
المرحلة	دراسات عليا N=385	0.56	0.15	0.61
	بكالوريوس N=231	0.43	0.21	0.33
العمر	دبلوم N=28	0.41	0.32	0.42
	أقل من 30 N=42	0.35	0.24	0.22
العمر	أكبر من 30 وأقل من 45 N=441	0.32	0.25	0.21
	أكبر من 45 N=161	0.17	0.13	0.14

ويتضح من الجدول 1 أنّ نسب استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس السلوك اللاحضاري قد كانت عالية إلى حد ما، إذ تراوحت بين 0.12 كأدنى نسبة لمن خبرتهم المهنية أكثر من 15 سنة على بعد التحريض، مقابل 0.56 لمن يحملون مؤهلات علمية دراسات عليا على بعد المدير. كما يتضح من الجدول نفسه أن استجابات أفراد العينة بشكل عام على بعد التحريض كان أقل النسب مقارنة مع بعدي المدير والزملاء.

للإجابة على السؤال الثاني، فقد تمّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية. ويتبين من الجدول 2 أنّ هناك تباين في المتوسطات الحسابية بين جميع أفراد عينة الدراسة ووفقاً لجميع مستويات المتغيرات الديموغرافية، وعلى جميع متغيرات السلوك اللاحضاري، وضغوطات العمل، والرفاهية.

الجدول (2): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وفقاً لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

المتغيرات المستقلة	المستوى	السلوك اللاحضاري				الرفاهية	
		SD	M	SD	M	SD	M
الجنس	ذكر N=294	10.23468	14.52	14.72565	28.50	5.85820	34.19
	أنثى N=350	9.51215	12.76	16.52969	29.30	6.33437	34.52
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات N=91	11.17262	17.92	18.58121	35.38	5.22666	33.46
	أكثر من 5 وأقل من 15 N=308	10.21999	12.93	15.55210	27.09	6.87175	34.47
	أكثر من 15 N=245	8.45645	12.74	14.14706	28.85	5.36840	34.57



الرفاهية		ضغوطات العمل		السلوك اللاحضاري		المستوى	المتغيرات المستقلة
SD	M	SD	M	SD	M		
6.12584	32.78	15.46354	31.59	11.97976	15.46	رئيس N=224	السلطة
5.95153	35.21	15.69723	27.51	8.39336	12.55	مرؤوس N=420	
6.49537	34.11	15.23840	28.15	9.60233	13.43	حكومية N=483	صفة المؤسسة
4.31915	36.17	15.80158	30.76	9.55474	13.05	خاصة N=119	
4.72625	32.16	19.95931	32.66	13.20615	16.50	أخرى N=42	المؤهل العلمي
6.52137	34.38	16.53821	29.32	11.12496	14.78	دراسات عليا N=385	
5.64632	34.21	14.28272	28.09	6.30854	11.63	بكالوريوس N=231	
3.70685	35.50	15.81724	30.50	13.10817	12.75	دبلوم N=28	
4.93824	33.83	18.35280	39.16	13.24381	21.33	أقل من 30 N=42	العمر
6.44338	33.68	15.69308	28.66	9.77530	13.26	أكبر من 30 وأقل من 45 N=441	
4.95628	36.39	14.09654	27.00	8.18479	12.34	أكبر من 45 N=161	

وللتحقق من مدى دلالة الفروق في المتوسطات إحصائياً، تم إجراء اختبار تحليل التباين المتعدد Univariate وقد تم استبعاد نتائج التفاعلات لتعذر شرحها إذ أن هناك مبالغة كبيرة في النتائج ومن غير الممكن عرضها، علماً أن هناك عدد من التفاعلات الدالة إحصائياً، ويوضح الجدول 3 الجدول نتائج تحليل التباين المتعدد وفقاً لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

الجدول 3 نتائج تحليل التباين المتعدد وفقاً لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

حجم الأثر	الدلالة الإحصائية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المتغير المستقل	المتغير التابع
.000	.919	.010	.212	1	.212	الرفاهية	الجنس
.020	.000	**12.495	701.377	1	701.377	السلوك اللاحضاري	
.029	.000	**17.610	2173.004	1	2173.004	ضغوطات العمل	
.067	.000	**21.585	442.603	2	885.206	الرفاهية	العمر
.009	.075	2.600	145.921	2	291.841	السلوك اللاحضاري	
.017	.005	*5.256	648.569	2	1297.138	ضغوطات العمل	
.040	.000	**12.517	256.668	2	513.336	الرفاهية	الخبرة
.059	.000	**18.698	1049.560	2	2099.121	السلوك اللاحضاري	المهنية
.107	.000	**36.134	4458.866	2	8917.731	ضغوطات العمل	
.000	.892	.019	.380	1	.380	الرفاهية	مركز
.012	.006	*7.520	422.135	1	422.135	السلوك اللاحضاري	السلطة
.008	.028	*4.839	597.156	1	597.156	ضغوطات العمل	

حجم الأثر	الدلالة الإحصائية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المتغير المستقل	المتغير التابع
.035	.000	**10.743	220.285	2	440.571	الرفاهية	صفة
.078	.000	**25.341	1422.440	2	2844.881	السلوك اللاحضاري	المؤسسة
.037	.000	**11.435	1411.001	2	2822.003	ضغوطات العمل	المؤهل
.051	.000	**16.238	332.975	2	665.949	الرفاهية	العلمي
.083	.000	**27.117	1522.130	2	3044.260	السلوك اللاحضاري	ضغوطات العمل
.033	.000	**10.086	1244.596	2	2489.192	ضغوطات العمل	

\*P&lt;0.05; \*\*P&lt;0.001

ويُتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (3) أنّ هناك فروقاً دالة إحصائية في متوسط درجات الرفاهية تبعاً لمتغير العمر، والخبرة المهنية، وصفة المؤسسة، والمؤهل العلمي إذ كانت قيمة ف وعلى التوالي: 21.585؛ 12.517؛ 7.520؛ 10.743؛ 16.238. وأظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات السلوك اللاحضاري تبعاً لمتغيرات: الجنس، والخبرة المهنية، وصفة المؤسسة، والمؤهل العلمي، إذ كانت قيمة ف وعلى التوالي: 12.495؛ 18.698؛ 25.341؛ 27.117. وأظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات ضغوطات العمل تبعاً لمتغيرات: الجنس، والعمر، والخبرة المهنية، وصفة المؤسسة، والمؤهل العلمي، إذ كانت قيمة ف وعلى التوالي: 17.610؛ 5.256؛ 36.134؛ 4.839؛ 11.435؛ 10.086. في حين أنّه لا توجد فروق تُعزى للجنس على الرفاهية، أو للعمر على السلوك اللاحضاري، أو لمركز السلطة على الرفاهية. ولمعرفة حجم الأثر فقد تم تطبيق معادلة مربع ايتا (Eta squared) وقد تبين أنّ حجم الأثر كان عند المدى الحجم البسيط والمتوسط، ويمكن تفسير حجم الأثر على أنّه ذا قيمة بسيطة وفقاً لمعادلة كوهين (Cohen, 1988) إذ يشير الحجم 0.01 إلى حجم بسيط، وحجم الأثر 0.6 إلى حجم متوسط، والحجم 0.14 إلى حجم مرتفع. ولمعرفة دلالة الفرق تمّ استخدام اختبار توكي Tokey للمقارنات المتعددة كما في الجدول 4.

الجدول 4 اختبار توكي Tokey للمقارنات المتعددة تبعاً لمتغيرات الدراسة:

المتغير المستقل	المتغير التابع	المستوى (أ)	المستوى (ب)	متوسط الفروق	الدلالة
الخبرة المهنية	السلوك اللاحضاري	أقل من 5	أكثر من 5 وأقل من 15	*4.9913	0.00
		أقل من 5	أكثر من 15	*5.1802	0.00
	ضغوطات العمل	أقل من 5	أكثر من 5 وأقل من 15	*8.2937	0.00
		أقل من 5	أكثر من 15	*.5275	0.00
صفة المؤسسة	الرفاه	خاصة	حكومية	**2.0605	0.00
		خاصة	أخرى	**4.0098	0.00
	السلوك اللاحضاري	حكومية	أخرى	*3.0652	.040
		خاصة	أخرى	*3.4412	.039
	ضغوطات العمل	حكومية	أخرى	*4.5072	.042
المؤهل العلمي	السلوك اللاحضاري	بكالوريوس	دكتوراه	**3.1455	0.00
العمر	الرفاهية	أقل من 30	أكبر من 45	*2.5580	0.005
		أكبر من 45	أقل من 30 وأقل من 45	**2.7088	0.00
	السلوك اللاحضاري	أقل من 30	أكبر من 45	**8.9855	0.00
		أقل من 30	أكبر من 30 وأقل من 45	**8.0635	0.00
	ضغوطات العمل	أقل من 30	أكبر من 30 وأقل من 45	**10.5000	0.00
		أقل من 30	أكبر من 45	**12.1667	0.00

\*P&lt;0.05; \*\*P&lt;0.001

ويُتضح لنا من نتائج اختبار توكي الواردة في الجدول 4 أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات السلوك اللاحضاري وذلك لصالح كلّ من: الذكور (M=14.5238)، ولمن خبرتهم أقل من 5 سنوات (M=17.9231)، ولصالح

المؤسسات الأخرى (M=16.5000)، وحملة مؤهلات الدراسات العليا (M=14.7818)، ومن أعمارهم أقل من 30 عاما (M=21.3333). وأما فيما يتعلق بمتغير الرفاهية فقد جاءت النتائج لصالح الذين أعمارهم أكبر من 45 عاما (M=5.3810)، وكذلك للمؤسسات الخاصة (M=36.1765). وأما بالنسبة للفروق على مقياس ضغوطات العمل فقد جاءت النتائج لصالح من خبرتهم أقل من 5 سنوات (M=18.58121)، ولصالح المؤسسات الأخرى (M=32.6667)، وأخيراً لصالح من أعمارهم أقل من 30 عاما (M=39.1667).

وللإجابة على السؤال الثالث، فقد تم إجراء تحليل الانحدار الخطي الهرمي، إذ تم إضافة البعد الأول ثم تبعه بالبعد الثاني والثالث وأخيراً المجموع الكلي لدرجات السلوك اللاحضاري، وبذلك أصبح لدينا أربع نماذج، وقد أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط بين الأبعاد الثلاث، والدرجة الكلية لمقياس السلوك اللاحضاري مع الدرجة الكلية لمقياس ضغوطات العمل كانت تتراوح بين 0.49 – 0.87 وهي جميعاً دالة عند  $p < .001$  ما عدا البعد الثاني مع البعد الأول لم يكن ذو دلالة إحصائية، ويوضح الجدول 5 نتائج نماذج تحليل الانحدار الخطي الهرمي.

الجدول 5 ملخص نتائج نماذج تحليل الانحدار الخطي الهرمي لمتغير ضغوطات العمل

النموذج	R	مربع R	قيمة R المعدل	الخطأ المعياري	التغيير	F	df1	df2	Sig.
1	.499 <sup>a</sup>	.249	.248	13.64655	.249	212.336	1	**641	.000
2	.500 <sup>b</sup>	.250	.248	13.64362	.001	1.275	1	640	.259
3	.558 <sup>c</sup>	.312	.308	13.08369	.061	56.951	1	**639	.000
4	.604 <sup>d</sup>	.365	.361	12.57899	.053	53.305	1	**638	.000

ملاحظة: a، البعد الأول، b، البعد الثاني؛ c، البعد الثالث؛ d، الدرجة الكلية للسلوك اللاحضاري؛  $P < 0.001$  \*\*

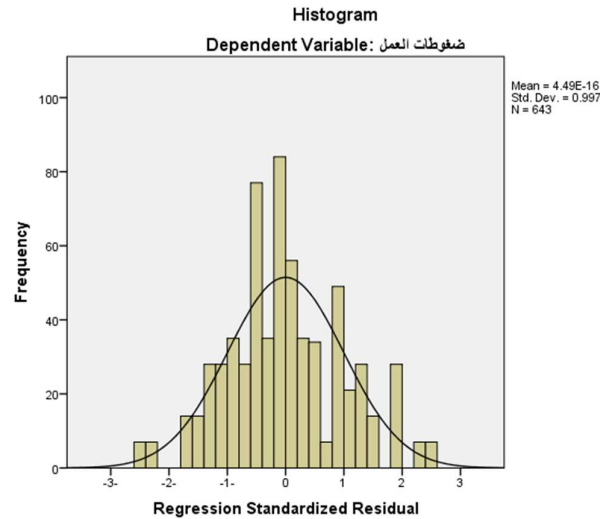
ويتضح من الجدول 5 أن هناك ارتباط قوي بين البعد الأول من مقياس السلوك اللاحضاري (الزميل) وضغوطات العمل  $R = 0.499$ ، وعند قيمة تغيير 0.249 وهي دالة عند قيمة ف = 212.336،  $p < .001$ ؛ وعندما تم إضافة النموذج الثاني من أبعاد السلوك اللاحضاري (التحريض) فقد أصبحت قيمة معامل الارتباط  $R = 0.500$ ، بحيث ازدادت أيضاً قيمة التغيير بدرجة قليلة جداً لتصبح 0.001، وهي غير دالة عند قيمة ف = 1.275،  $p > 0.05$ ؛ وأما في النموذج الثالث فقد تم إضافة البعد الثالث من مقياس السلوك اللاحضاري (المدير) فقد ازدادت قيمة الارتباط لتصبح عند  $R = 0.558$ ، بحيث ازدادت قيمة التغيير أيضاً لتصبح 0.061، وأخيراً تم إضافة درجة مقياس السلوك اللاحضاري الكلي إذ كانت قيمة  $R = 0.604$  وبمعدل تغيير كبير أيضاً 0.53.

وبناء على ذلك فقد تم استخلاص الجدول 6 والذي يمثل معادلة الانحدار الخطي الهرمي النموذجية والدالة إحصائياً بعد استبعاد النموذج الثاني والمتمثل بالسلوك اللاحضاري (التحريض) ت = -1.129 والذي لم يكن ذو دلالة إحصائية. فيما شكلت النماذج الثلاث الأخرى إضافات ذات دلالة إحصائية في التنبؤ بدرجة ضغوطات العمل، وكانت على التوالي: البعد الأول السلوك اللاحضاري (الزميل)، ت = 14.572 وهي دالة عند  $p < .001$  والبعد الثالث السلوك اللاحضاري (المدير) ت = 7.547 وهي دالة عند  $p < .001$  والبعد الرابع مجموع درجات المقياس الكلي للسلوك اللاحضاري ت = 7.301 وهي دالة عند  $p < .001$ . وعليه فإن السلوك اللاحضاري (البعد الأول والثالث والمجموع الكلي لدرجات مقياس السلوك اللاحضاري) يتنبأ بما مجموعه 893. من ضغوطات العمل. وإن قيام الشخص كمعرض على السلوك اللاحضاري لم يتنبأ بدرجة ضغوطات العمل، فيما كانت التنبؤات تعزى لسلوك الزميل أو سلوك المدير أو المقياس ككل. كما تم استخراج شكل التوزيع الطبيعي لإجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوطات العمل. انظر الشكل 1. إذ يُشر الشكل إلى أن توزيع أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوطات العمل كان توزيعاً طبيعياً.

الجدول 6 نتائج معادلة الانحدار الخطي الهرمي النموذجية لأثر السلوك اللاحضاري على ضغوطات العمل

Part	Partial	Zero-order	الدلالة الإحصائية	ت	B المعيارية	B الخطأ المعياري	بيتا	النموذج
.499	.499	.499	.000	**14.572	.499	.137	1.998	1
-.039-	-.045-	-.065-	.259	-1.129-	-.039-	.166	-.188-	2
.248	.286	.500	.000	**7.547	.311	.147	1.110	3
.230	.278	.598	.000	**7.301	.893	.195	1.423	4

\*\*P&lt;0.001



الشكل 1. توزيع أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوطات العمل

للإجابة على السؤال الرابع فقد تم إجراء تحليل الانحدار الخطي الهرمي، إذ تم إضافة البعد الأول ثم تبعه بالبعد الثاني فالثالث وأخيراً المجموع الكلي لدرجات السلوك اللاحضاري، وبذلك أصبح لدينا أربع نماذج، وقد أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط بين الأبعاد الثلاث والدرجة الكلية لمقياس السلوك اللاحضاري مع الدرجة الكلية لمقياس ضغوطات العمل كانت تتراوح بين 0.49 - 0.87 وهي جميعاً دالة عند  $p < .001$  ما عدا البعد الثاني مع البعد الأول لم يكن ذو دلالة إحصائية، ويوضح الجدول 7 نتائج نماذج تحليل الانحدار الخطي الهرمي.

الجدول 7 ملخص نتائج نماذج تحليل الانحدار الخطي الهرمي لمتغير الرفاهية

النموذج	R	مربع R	قيمة R المعدل	الخطأ المعياري	التغيير	F	df1	df2	Sig.
1	.549a	.301	.300	5.12181	.301	**276.277	1	641	.000
2	.549b	.302	.299	5.12424	.000	.392	1		.549
3	.563c	.317	.313	5.07317	.015	**13.949	1	639	.000
4	.564d	.318	.314	5.07150	.002	1.422	1	638	.234

ملاحظة: a، البعد الأول، b، البعد الثاني، c، البعد الثالث؛ d، الدرجة الكلية للسلوك اللاحضاري. \*\*P&lt;0.001

ويتضح من الجدول 7 أن هناك ارتباط بين البعد الأول من مقياس السلوك اللاحضاري (الزميل) والرفاهية  $r = 0.549$ ، وعند قيمة تغيير 0.301 وهي دالة عند قيمة ف = 276.277،  $p < .001$ ؛ وعندما تم إضافة النموذج الثاني من أبعاد السلوك اللاحضاري (التحريض) فقد أصبحت قيمة معامل الارتباط  $r = 0.549$ ، إذ استقرت قيمة التغيير ولم تتغير لتصبح 0.000، وهي غير دالة عند قيمة ف = 3921،  $p > 0.05$ ؛ أما في النموذج الثالث فقد تم إضافة البعد الثالث من مقياس السلوك

اللاحضاري (المدير) إذ ازدادت قيمة الارتباط لتصبح عند  $r = 0.563$ ، بحيث ازدادت قيمة التغيير أيضا لتصبح  $0.015$ ، عند قيمة  $F = 13.949$ ،  $p < .001$ ؛ وأخيرا تم إضافة درجة مقياس السلوك اللاحضاري الكلي إذ كانت قيمة  $r = 0.564$  وبمعدل تغيير ضعيف أيضا  $0.002$ ، وهي غير دالة عند قيمة  $F = 1.422$ ،  $p > 0.05$ .

وبناء على ذلك فقد تم استخلاص الجدول 8 والذي يمثل معادلة الانحدار الخطي الهرمي النموذجية والدالة إحصائيا بعد استبعاد النموذج الثاني والمتمثل بالسلوك اللاحضاري (التحريض)  $t = -785$ ، كما تم استبعاد النموذج الرابع والمتمثل بمجموع درجات السلوك اللاحضاري إذ كانت قيمة  $t = 3.735$  والذي لم يكن ذو دلالة إحصائية. فيما شكل النموذج الأول والمتمثل بالسلوك اللاحضاري (الزملاء)  $t = -16.622$  وهي دالة عند  $p < .001$  والبعد الثالث المتمثل بالسلوك اللاحضاري (المدير) مجموع درجات المقياس الكلي للسلوك اللاحضاري  $t = -3.73$  وهي دالة عند  $p < .001$ . وعليه فإن السلوك اللاحضاري (البعد الأول والثالث من مقياس السلوك اللاحضاري) يتنبأ بما مجموعة  $-0.151$  من الرفاهية. وان سلوك الشخص كحرض على السلوك اللاحضاري أو الدرجة الكلية للسلوك اللاحضاري لم تتنبأ بدرجة الرفاهية، فيما كانت التنبؤات تعزى لسلوك الزميل أو سلوك المدير فقط.

الجدول 8 نتائج معادلة الانحدار الخطي الهرمي النموذجية

Part	Partial	Zero-order	الدلالة الإحصائية	ت	B المعيارية	B الخطأ المعياري	بيتا	النموذج
-549.	-549.	-549.	000.	-16.622**	-549.	051.	-855.	1
-026.	-031.	008.	433.	-785.	-026.	062.	-049.	2
-122.	-146.	-428.	000.	-3.73**	-153.	057.	-213.	3
-039.	-047.	-533.	234.	-1.192	-151.	079.	-094.	4

\*\* $p < 0.001$

#### المناقشة

هدفت الدراسة إلى استكشاف السلوك اللاحضاري لدى الموظفين في المجتمع الأردني، وقد سجل أفراد عينه الدراسة نسبة معتدلة من السلوك اللاحضاري في العمل بشكل عام، وقد كانت النتائج لصالح مؤهلات الدراسات العليا لبعد المدير إذ كانت النسبة حوالي 56% وهي نسبة عالية تدل على أن هناك سلوك لا حضاري يشهده الموظفون الذين يحملون الدرجات العلمية العليا دكتوراه أو ماجستير من قبل رؤساءهم أو مدراءهم في العمل، وان هذه النسبة تدل على وجود صراعات بين الرئيس والمرؤوس، كما تدل هذه النتيجة على انه كلما كان المؤهل العلمي أعلى زادت نسبة السلوك اللاحضاري؛ ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضاً على أن المراكز العليا في العمل كالجامعات تتحمل الكثير من المهام والأعمال الدقيقة والمعيارية التي يجب على الموظف أو الأكاديمي القيام بها، وبالتالي فان معايير الحكم قد تكون قاسية وحساسة، وأن الموظف أو الأكاديمي بهذا الموقع يكون حريصاً على عدم تلقي اللوم أو النقد مما يفسر أي توجيه من قبل الرؤساء بالعمل على أنه سلوك لا حضاري. ومن جهة أخرى فقد كانت النتيجة الدنيا لبعد التحريض لمن أعمارهم أقل من 30 سنة؛ وهذا يدل على أن سلوك التحريض ربما يكون لا شعوري، وأن الموظف قد يقوم بسلوك لا حضاري محرض ولكنه بطريقة لا واعية مما يعطيه المبرر لنسيانه أو عدم البوح به، علماً أن الآخرين قد شهدوا على أنهم واجهوا سلوكيات لا حضارية من الزملاء؛ وبشكل عام فان نسبة انتشار السلوك اللاحضاري بين الموظفين الأردنيين هي نسبة معتدلة نوعاً ما، إذ جاءت تقريباً ضمن المدى المتوسط أو أقل، في حين أن النسب لدى الثقافات الأخرى كانت أعلى بكثير مما هي في الأردن، وربما تفسر هذه النتيجة بان المجتمع الأردني تحكمه بعض القيم الدينية التي تحرم سلوكيات النميمة وما شابه، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل ( Samnani & Singh, 2012; Torkelson et al., 2016).

وقد أظهرت النتائج أن هناك أثر للجنس والعمر ومركز السلطة وصفة المؤسسة والخبرة المهنية والمؤهل العلمي في متوسط درجات كل من السلوك اللاحضاري وضغوطات العمل والرفاهية، وقد جاءت النتائج لصالح كل من الذكور، ولمن خبرتهم أقل من 5 سنوات، ولصالح المؤسسات الأخرى، وحملة مؤهلات الدراسات العليا، ومن أعمارهم أقل من 30 عاماً. وأما فيما يتعلق بتغيير الرفاهية فقد جاءت النتائج لصالح الذين أعمارهم أكبر من 45 عاماً، وكذلك للمؤسسات الخاصة. وأما بالنسبة للفروق على مقياس ضغوطات العمل فقد جاءت النتائج لصالح من خبرتهم أقل من 5 سنوات، ولصالح المؤسسات الأخرى، وأخيراً لصالح من أعمارهم أقل من 30 عاماً، ويمكن تفسير ذلك بأن الذكور يتعرضون للسلوك اللاحضاري كونهم الأكثر دافعية نحو السلطة والرغبة في

الحصول على مراكز وظيفية أعلى، مما يجعل منهم عرضة للسلوكيات اللاحضارية سواء من الرئيس في العمل أو الزملاء، فيما تسعى الإناث بشكل عام على قبول الوضع ناهيك عن أن الإناث يمتلكن قدرات انفعاليه وحوارية يتفوقن بها عن الذكور، وان المراكز الوظيفية ربما لا تكون من أولوياتهن، وجاءت النتائج لصالح الذين يحملون مؤهلات علمية علياً وهذا يتفق مع نسبة انتشار السلوك اللاحضاري عندهم مقارنة مع الفئات الأخرى، كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (Grandey, Kern, & Frone, 2007; Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2010; Keashly, Hunter, & Harvey, 1997; Leiter, Laschinger, Day, & Gilin-Oore, 2011; Yamada, 2000). ومن جهة أخرى فقد جاءت النتائج لصالح من خبرتهم أقل من خمس سنوات وممن أعمارهم أقل من 30 سنة، وقد يعزى تفسير هذه النتيجة إلى التسلسل الهرمي في العلاقة بين الموظفين وأن الفئات العمرية الأقل سناً والأقل خبرة تمارس سلوكيات لا حضارية بدرجة أكبر من باقي الفئات العمرية والخبرات الأخرى، ويعود ذلك أيضاً إلى شعور هذه الفئة بالنقص، وان هناك فجوة عمرية ومهنية بينهم وبين ممن هم أكبر سناً وخبرة؛ كما يمكن تفسير ذلك بأن الذين في أعمار متدنية وخبرة قليلة ما زالوا في مرحلة اكتساب السلوك الاجتماعي والحضاري والمهني، وانهم بحاجة إلى المزيد من الخبرات في التعامل مع نظرائهم من الموظفين الأكبر سناً والأكثر خبرة في العمل، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع عدد من الدراسات (Cortina & Magley, 2009; Pearson & Porath, 2009; Estes & Wang, 2008). كما جاءت النتائج لصالح المؤسسات الأخرى وهي المؤسسات التي تصنف على أنها ليست حكومية ولا خاصة ولكن ربما تكون منظمات دولية أو علي على حساب العمل الإضافي، وعلى كل الأحوال فان السلوك اللاحضاري قد شكل تميزاً في هذه البيئات المهنية مقارنة بالمؤسسات الحكومية والخاصة؛ ومن جهة أخرى فقد جاءت النتائج لصالح الذين أعمارهم أكبر من 45 سنة على مقياس الرفاهية وهذه النتيجة منطقية وتتفق مع النتائج السابقة لهذه الدراسة، إذ أن السلوك اللاحضاري قد جاء لصالح من أعمارهم أقل من 30 سنة على مقياس السلوك اللاحضاري؛ إن من المنطق أن يؤثر هذا السلوك اللاحضاري على الفئة العمرية الأكبر سناً، وبالتالي سوف تشعر بالمزيد من الرفاه والعافية كنتيجة معاكسة وكسبب منطقي يسهم في جعل من هم أقل عمراً أكثر قسوة على من هم أكبر سناً، في حين أن الموظفين الأكبر سناً قد استفادوا من خبراتهم المهنية وقد تخطوا مراحل التنافس غير الشريف وركزوا على صحتهم وعلاقاتهم الاجتماعية، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (Cortina et al, 2011; Ortega, Hogh, Pejtersen & Olsen, 2009; Reio & Ghosh, 2009). وجاءت النتائج لصالح المؤسسات الخاصة فيما يتعلق بالرفاهية وتفسر هذه النتيجة كون المؤسسات الخاصة يسودها الكثير من الأحيان العدل والوضوح والشفافية مقارنة مع المؤسسات الحكومية التي تغرق أحياناً في بحر الترهل الإداري والبيروقراطية والتركيز على المصلحة الشخصية، مقارنة بالمصلحة العامة، في حين تركز المؤسسات الخاصة على نجاح المؤسسة جنباً إلى جنب مع رفاه وعافية الموظف، ولذلك فان معظم المؤسسات الخاصة ناجحة وراحة مالياً ومثل ذلك الجامعات الخاصة في الأردن مقارنة بالجامعات الحكومية.

وأما بالنسبة لمقياس ضغوطات العمل فقد جاءت النتائج لصالح من أعمارهم أقل من 5 سنوات ولمن خبرتهم أقل من 5 سنوات، ولصالح المؤسسات الخاصة؛ ومرة أخرى فان هناك تفسير منطقي لهذه النتيجة فطالما أن من أعمارهم أقل من 30 سنة يعانون من سلوك لا حضاري بدرجة أكبر من غيرهم فمن الطبيعي أن تعاني هذه الفئة من ضغوطات العمل بدرجة أكبر، وربما يعود السبب في ذلك لقيامهم بالسلوك اللاحضاري كونهم يعانون من ضغوطات العمل وهذه الضغوطات هي بسبب من هم أكبر سناً وأكثر خبرة مهنية، من جهة أخرى فإن المؤسسات الخاصة تسعى إلى مزيد من العمل، وربما تكون ساعات العمل أكثر من المؤسسات الأخرى مما يجعل منها مكاناً لضغوطات العمل بدرجة أكبر من المؤسسات الحكومية، وهناك تفسير آخر أن الموظفين في المؤسسات الخاصة يعملون بعقود سنوية مما يجعلهم يعملون تحت ضغط عمل كبير جداً كي يحافظوا على عملهم مقارنة بالذين يعملون في المؤسسات الحكومية والذين يعتبرون موظفين مثبتين أو مصنفين، وأن هناك أمن وظيفي أكبر مما يقلل درجة ضغوطات العمل لديهم. وقد أظهرت النتائج أن كل من البعد الأول (الزملاء) والبعد الثاني (المدير) والمجموع الكلي لمقياس السلوك اللاحضاري يتنبأ بما نسبته 0.893 من ضغوطات العمل وهي نسبة عالية جداً، إذ كان هناك نسبة تغيير دالة إحصائياً بعد إضافة كل بعد بشكل ترتيبي هرمي وفقاً لتحليل الانحدار الخطي الهرمي، في حين أن السلوك اللاحضاري للبعد الثاني المحرض لم يسهم في التنبؤ بمستوى ضغوطات العمل ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن سلوك الزملاء يسهم فعلياً في ضغوطات العمل لدى الزملاء الآخرين، وكذلك بالنسبة لسلوك المدير اللاحضاري، في حين أن السلوك اللاحضاري التحريضي من قبل الشخص نفسه لا يتنبأ بذلك وهذه النتيجة متوقعة ومنطقية ومنسجمة مع الواقع المهني.

ومن جهة التنبؤ بالرفاهية فقد أظهرت النتائج أن كل من البعد الأول الزملاء والبعد الثالث التحريض من أبعاد السلوك

اللاحضاري يتنبأ سلبيا بما نسبته -0.151 من مجموع الرفاهية في حين أن السلوك اللاحضاري كمحرض أو الدرجة الكلية للسلوك اللاحضاري لم يتنبأ بدرجة الرفاهية، فيما كان التنبؤ يعزى سلبيا لكل من الزميل والمدير وهي نتيجة أخرى منطقية ومتوقعة في أن يسهم السلوك اللاحضاري من الزميل أو المدير في خفض مستوى الرفاهية سلبيا، إلا أن النسبة كانت طبيعية جدا مقارنة بما يتنبأ به السلوك اللاحضاري بضغطات العمل، بمعنى آخر فإن أثر السلوك اللاحضاري على ضغوطات العمل أكثر شدة وتربطه به علاقة أقوى مع كل من السلوك اللاحضاري والرفاهية، وتتفق هذه النتيجة أيضا مع دراسة كل (Estes & Wang, 2008; Foulk, Woolum & Erez, 2016; Reio & Ghosh, 2009).

وتعتبر هذه الدراسة الأولى عربيا التي بحثت بهذا الموضوع. لقد استخدمت هذه الدراسة ولأول مرة مقياسين جديدين إذ تم تعريبهما وتقنينهما على البيئة العربية والأردنية، كما أن لهذه الدراسة أبعاد مهمة من حيث تزويد المعالجين النفسيين بحقائق جديدة عن أهمية التركيز على السلوك اللاحضاري في بيئة العمل، إلا أن لهذه الدراسة بعض المحددات والقصور وهي أن العينة كانت من غير المرضى ولذلك فإننا نوصي بإجراء دراسات جديدة على عينه المرضى وإضافة مجموعات أخرى من الاضطرابات النفسية، على مجموعات محددة من الموظفين، كما تتحدد نتائج هذه الدراسة بمدى صدق إجابات أفراد العينة على المقاييس، إذ لم يكن التشخيص وفقا للمقابلة الإكلينيكية أو وفقا لدليل التشخيص الإحصائي، كما أن العينة كانت عامه، علما بأنها تمت وفقا لرغبة الشخص في تعبئه الاستبيان.

### المصادر والمراجع

خرنوب، ف. (2016). الرفاهية النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي والتعاؤل. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، 14(1)، 242-217

#### REFERENCE

- Andersson, L. M. & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. doi: <http://dx.doi.org/10.2307/259136>.
- Chen, Y., Ferris, D. L., Kwan, H. K., Yan, M., Zhou, M. & Hong, Y. (2013). Self-loves lost labor: A self-enhancement model of workplace incivility. *Academy of Management Journal*, 56: 1199-1219. doi: <http://dx.doi.org/10.5465/amj.2010.0906>.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as a modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review* 33: 55-75. doi: <http://dx.doi.org/10.5465/amr.2008.27745097>.
- Cortina, L. M. & Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology* 14(3), 272-288. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/a0014934>.
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E., Huerta, M. & Magley, V. J. (2011). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact, *Journal of Management* 1-27. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/0149206311418835>.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D. (2001). Incivility at the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology* 6(1), 64-80. doi: <http://dx.doi.org/10.1037//1076-8998.6.1.64>.
- Davenport, N. D., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (2002). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Ashland, OH: Book Masters.
- Davis, M., Eshelman, E. R., & McKay, M. (2000). *The relaxation and stress reduction workbook*. Oakland: New Harbinger Publications.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2011). The concept of bullying and harassment at work: the European tradition , In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C. L. Cooper (Eds), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice*, 2nd edn, Boca Raton, FL: CRC Press, p. 3-40.

- Estes, B. & Wang, J. (2008). Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review* 7(2), 218–240. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1534484308315565>.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2010). *European Working Conditions Survey, 2010*. Available at: <https://www.eurofound.europa.eu/sv/surveys/european-working-conditions-surveys-ewcs/ewcs-2010/5th-ewcs-mappingworking-conditions-in-europe-all-reports>. Accessed January 2019. doi: <http://dx.doi.org/10.2806/34660>.
- Fouk, T., Woolum, A. & Erez, A. (2016). Catching rudeness is like catching a cold: The contagion effects of low-intensity negative behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 101(2), 50–67. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/apl0000037>.
- Fritz, J. H. (2009). Rudeness and incivility in the workplace' In S. L. Wright, and R. L. Morrison (Eds), *Friends and enemies in organizations: A work psychology perspective* Hampshire: Palgrave Macmillan, p. 168–194. doi: <http://dx.doi.org/10.1057/9780230248359>.
- Grandey, A., Kern, J., & Frone, M. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 63–79. doi:10.1037/1076-8998.12.1.63
- Griffin, B. (2010). Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work and Stress* 24(4), 309–323. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/02678373.2010.531186>.
- Hauge L. J., Skogstad A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51, 426–433. doi:10.1111/j.1467-9450.2010.00813.x
- Hershcovis, M. S. (2011). Incivility, social undermining, bullying... oh my! A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32: 499–519. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/job.689>.
- Hutton, S. A. (2006). Workplace incivility: State of the science. *The Journal of Nursing Administration*, 36(1), 22–28. doi: <http://dx.doi.org/10.1097/00005110-200601000-00006>.
- Jiménez, P., Bregenzler, A., Leiter, M., & Magley, V. (2018). Psychometric Properties of the German Version of the Workplace Incivility Scale and the Instigated Workplace Incivility Scale. *Swiss Journal of Psychology*, 77 (4), 159–172, <https://doi.org/10.1024/1421-0185/a000213>
- Keashly, L., Hunter, S., & Harvey, S. (1997). Abusive interaction and role state stressors: Relative impact on student residence assistant stress and work attitudes. *Work & Stress*, 11, 175–185. Doi: 10.1080/02678379708256833
- Laschinger, H. K. S., Leiter, M., Day, A. & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management* 17(3), 302–311. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.00999.x>.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Gilin-Oore, D. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1258–1274. doi:10.1037/a0024442
- Lim, S. and Lee, A. (2011). Work and non-work outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology* 16(1), 95–111.
- Lovell, B. L. & Lee, R. T. (2011). Impact of workplace bullying on emotional and physical well-being: A longitudinal collective case study. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 20: 344–357. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10926771.2011.554338>.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J. & Alberts, J. K. (2007). Burned by bullying in the American workplace: Prevalence, perception, degree, and impact. *Journal of Management Studies*, 44: 837–862. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6486.2007.00715.x>.
- Marchiondo, L., Biermeier-Hanson, B., Krenn, D., & Kabat-Farr, D. (2018). Target Meaning-Making of Workplace Incivility Based on Perceived Personality Similarity with Perpetrators, *The Journal of Psychology*, 152(7), 474–496, doi:10.1080/00223980.2018.1481819



- Martin, R. J. & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology* 10(4), 477–490. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.477>.
- Nielsen, M. B. & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309–332. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/02678373.2012.734709>.
- Notelaers, G., Vermunt, J. K., Baillien, E., Einarsen, S. & De Witte, H. (2011). Exploring risk groups workplace bullying with categorical data. *Industrial Health* 49: 73–88. doi: <http://dx.doi.org/10.2486/indhealth.ms1155>.
- Ortega, A., Hogh, A., Pejtersen, J. H. & Olsen, O. (2009). Prevalence of workplace bullying and risk groups: a representative population study. *International Archives of Occupational and Environmental Health* 82(3), 417–426. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s00420-009-0409-6>.
- Pearson, C. & Porath, C. (2009). *The costs of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it*. New York: Penguin Books Ltd.
- Pearson, C. M. & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. *Academy of Management Executive*, 19(1), 7–18. doi: <http://dx.doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>.
- Pearson, C. M., &ersson, L. M. & Porath, C. L. (2005). Workplace incivility’ In S. Fox & P. Spector (Eds), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* Washington, DC: American Psychological Association, p. 177–200.
- Porath, C., MacInnis, D. & Folkes, V. (2010). Witnessing incivility among employees: Effects on consumer anger and negative interferences about companies. *Journal of Consumer Research*, 37: 292–303. doi: <http://dx.doi.org/10.1086/651565>.
- Reio Jr, T. G. & Sanders-Reio, J. (2011). Thinking about workplace engagement: Does supervisor and coworker incivility really matter? *Advances in Developing Human Resources*, 13(4): 462– 478. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1523422311430784>.
- Reio, T., G. & Ghosh. R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly* 20(3), 237–264. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/hrdq.20020>.
- Robinson, S. L., Wang, W. & Kiewitz, C. (2014). Coworker behaving badly: The impact of co-worker deviant behavior upon individual employees. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior I*: 123–143. doi: <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091225>.
- Samnani, A. K. & Singh, P. (2012). 20 years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 17: 581–589. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.avb.2012.08.004>.
- Schilpz&, P., De Pater, I. E. & Erez, A. (2014). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/job.1976>.
- Sloan, M. M. (2012). Unfair treatment in the workplace and worker well-being: The role of coworker support in a service work environment. *Work and Occupations* 39(1), 3–34. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/0730888411406555>.
- Smidt O., De Beer L.T., Brink L. & Leiter M.P. (2016). The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), a1316. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v42i1.1316>
- Smith, L. M., Andrusyszyn, M. A. & Laschinger, H. K. S. (2010). Effects of workplace incivility and empowerment on newly graduated nurses’ organizational commitment. *Journal of Nursing Management* 18: 1004–1015. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01165.x>.
- Tennant, R., Hiller, L., Fishwick, R., Platt, S. Joseph, S., Weich, S.,... & Stewart-Brown, S. (2007). The Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale development and UK validation (WEMWBS). *Health and Quality of Life Outcomes*, 5: 63, doi: 10.1186/1477-7525-5-63

- Torkelson, E., Holm, K., Bäckström, M. (2016). Workplace Incivility in a Swedish Context. *Nordic journal of working life studies*, 6 (2), 3-23, doi: 10.19154/njwls.v6i2.4969
- Tsuno, K., Kawakami, N., Shimazu, A., Shimada, K. Inoue, A., & Leiter, M. (2017). Workplace incivility in Japan: Reliability and validity of the Japanese version of the modified Work Incivility Scale. *Journal of Occupational Health*, 59: 237-246, doi: 10.1539/joh.16-0196-OA
- Wasti, A. & Erdaş, D. (2019). The Construal of Workplace Incivility in Honor Cultures: Evidence from Turkey. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 50(1) 130–148, doi: 10.1177/0022022118806580
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of “workplace bullying” and the need for status-blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, 88, 475-537.
- Yi-Fan Su, L. (2018). Uncivil and personal? Comparing patterns of incivility in comments on the Facebook pages of news outlets. *New Media and Society*, 20(10) 3678–3699, doi: 10.1177/1461444818757205

## **The Incivility among a Jordanian Employees Sample and its Relation to Job Stress and Well-Being**

*Basim Aldahadha\**

### **ABSTRACT**

The present study aims to assess how common incivility behavior is and which groups are most targeted by workplace incivility among the Jordanian employees. Additionally, the prediction of job stress and well-being through incivility behavior factors were investigated. The sample consisted of (644) employees. All of them completed the incivility behavior, job stress, and well-being scales. The results show that the prevalence of the incivility ranged between '0.12 to 0.56'. Regarding the effect of the demographic variables on the incivility behavior, the results of multivariate tests came in favor of males, experience less than 5 years, other institutions, postgraduate qualifications, and ages less than 30 years. As for the well-being variable, the results were for those older than 45 years, as well as for private institutions. Additionally, the differences in the job stress scale came in favor of who experience less than 5 years, other institutions, and for the ages under 30 years. Finally, results of hierarchical regression analysis found that the incivility behavior predicts of 0.893 of the job stress and - 0.151 of the well-being.

**Keywords:** Incivility, job stress, well-being, employees.

---

\* Counseling and Special Education, Mutah University, Jordan. Received on 17/4/2019 and Accepted for Publication on 18/11/2019.