

علاقة الفظاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين - شلغوم العيد-ميلة

The Relationship of Workplace Incivility With Job Satisfaction And Turnover Intentions Among Nurses Working In The Public Hospital Institution- El Houari Boumediene- Chalghoum Eid-Mila

مريم قادري^{1*}، أميرة معايش²، أسماء بوزنورة³

¹ المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة (الجزائر) ، kadrimeriem8@gmail.com

² المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة (الجزائر)، a88maiche@hotmail.com

³ جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، bouzenoura.asma@univ-alger3.dz

النشر: 2022/06/30

القبول: 2022/06/03

الاستلام: 2022/02/04

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الفظاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة. وقصد تحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي وأداة الاستبيان وزعت على عينة عشوائية تكونت من 63 ممرضا وممرضة ومن أجل تحليل النتائج تمت الاستعانة ببرنامج (SPSS.v.19)، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من الفظاظة في مكان العمل لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية الهواري بومدين -شلغوم العيد ووجود علاقة سلبية ومعنوية بين الفظاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي ووجود علاقة ايجابية غير معنوية بين الفظاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل. الكلمات المفتاحية: الفظاظة في مكان العمل، الرضا الوظيفي، نوايا ترك العمل.

رموز JEL: XN1، XN2.

Abstract:

The study aimed to examine the relationship of workplace incivility to job satisfaction and employees' turnover intentions among nurses working in the public hospital institution El Houari Boumediene Chalghoum Eid-Mila. In order to achieve this, the descriptive approach and the questionnaire tool were used, which were distributed to a random sample of 63 male and female nurses. In order to analyze the results, the program (spss.v.19) was used.

The results showed a low level of workplace-incivility among nurses at the Houari Boumediene Hospital - Chalghoum Eid, and the existence of a negative and significant relationship between workplace-incivility and job satisfaction, and a positive, non-significant relationship between workplace-incivility and intentions to leave the job.

Keywords: workplace incivility, job satisfaction, turnover intentions.

(JEL) Classification : XN2، XN1.

1. مقدمة:

تعد السلوكيات السيئة في مكان العمل مشكلة متنامية تلحق الضرر بالموظفين والمنظمات؛ إلا أنه حتى الآن ركزت غالبية الأبحاث التجريبية على الأشكال القوية لهذه السلوكيات، مثل العنف الجسدي والعدوان النفسي ومع ذلك، تحدث أشكال أكثر دقة من السلوكيات السابقة بين الأشخاص في مكان العمل، والتي من المحتمل أن تكون أكثر انتشارا من الأشكال القوية للسلوكيات السيئة، ومع ذلك فإنها تضر بفعالية العمل بشكل كبير. (Sguera, Bagozzi, Quy Nguyen, & Boss, p. 3) من أمثلة هذه السلوكيات تجاهل الزملاء ومقاطعتهم وعدم الرد على بريدهم الإلكتروني أو استخدام عبارات مهينة عنهم، والتي تسمى بالفضاظة في مكان العمل (workplace incivility) (Cingöz & Kaplan, 2015 p. 12).

الفضاظة في مكان العمل منتشرة في مرافق الرعاية الصحية ويمكن أن تتخلل بيئة العمل بأكملها، قد يكون لها تأثير مدمر على التنمية المستدامة للمنظمات الطبية والصحية (Zhang, et al., 2018, p. 1) فسلوكيات الفضاظة في مكان العمل عادة، لا تلاحظ وتزداد بمرور الوقت. ولن لم تستطع المؤسسة الاستجابة لها بشكل صحيح، قد تؤدي إلى تأثيرات سلبية على المنظمة والأفراد (Shi, et al., 2018, p. 1) فتنامي هذه السلوكيات في مكان العمل، سيؤدي إلى جو عمل غير ملائم يمنع تعلم الموظفين وتطورهم. وبالتالي، ينتج عن ذلك مناخ تنظيمي سلبي، مما يؤدي إلى زيادة السلوك غير الحضاري بين الموظفين (Cingöz & Kaplan, 2015, p. 12). كما حدد الباحثون أيضا العديد من الآثار السلبية على الصحة العقلية والجسدية على أولئك الذين عانوا من الفضاظة في مكان العمل، مثل القلق والارتباك والاكتئاب وحتى الانتحار. نتيجة لذلك، قد ينخرط العمال الذين يعانون من الفضاظة في الانتقام والتخريب (ESTES & WANG, 2020, p. 2) لذلك، من المحتمل أن يكون للفضاظة في مكان العمل تأثير سلبي على العديد من النتائج التنظيمية مثل أداء الموظف، وانخفاض الإنتاجية، والالتزام الوظيفي، والثقة التنظيمية (Cingöz & Kaplan, 2015, p. 12) الصراع التنظيمي، انخفاض الرضا الوظيفي وتراجع الولاء التنظيمي وحتى تزايد نوايا ترك العمل. (Shi, et al., 2018, p. 2)

دعمت هذه الاحتمالات بالعديد من الدراسات التجريبية، فمثلا أشار بيرسون وبورات (2005) إلى أن الموظفين الذين يعانون من الفضاظة في العمل يقللون عمدا من عملهم وبذل الجهد ووقت العمل في إخبار زملاء العمل بالحادث وتجنب المحرض. علاوة على ذلك، فإن نصف الموظفين الذين درسوهم يفكرون في الاستقالة من عملهم بسبب الفضاظة، وبعضهم فعل ذلك لتجنب الفضاظة، وجد أيضا أن الفضاظة في مكان العمل شائعة في العلاقات بين المشرف والمرؤوسين (ESTES & WANG, 2020, p. 1)

حقيقة أن الفضاظة تؤدي إلى تأثير سلبي كبير على الأفراد والمنظمات تتطلب اهتماما جادا من طرف الباحثين وصناع القرار، على الرغم من ذلك حتى الآن، لم يحظى هذا النوع من السلوكيات بالاهتمام والدراسة في بيئة العمل الجزائرية وخاصة المستشفيات على الرغم من أهميته، لذلك تركز الدراسة الحالية على إلقاء الضوء على سلوكيات الفضاظة في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة.

1.1. إشكالية الدراسة:

انطلاقا مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كآتي:

ما علاقة الفضاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة

العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يأتي:

- ما مستوى الفضاظة في مكان العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة؟

- هل توجد علاقة ارتباط دالة احصائيا بين الفضاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؟

- هل توجد علاقة ارتباط بين الفضاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؟

2.1. فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد مستويات مرتفعة من الفضاظة في مكان العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة.

- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة سلبية معنوية بين الفضاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

- الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ايجابية معنوية بين الفضاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين شلغوم العيد-ميلة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

3.1. أهمية الدراسة:

- تعد هذه الدراسة الأولى، التي تبحث في موضوع الفضاظة في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائية؛
- لفت انتباه المسؤولين ومنتخذي القرار لهذا النوع من السلوكيات من أجل التصدي لها ومنع انتشارها في بيئة العمل ومن ثم زيادة مستوى الرضا الوظيفي والتقليل من دوران العمل؛
- تتبثق أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على واحدة من السلوكيات السيئة في مكان العمل غير الملاحظة عادة ولكن تجاهلها وتراكمها مع مرور الزمن يمكن أن يجعل مناخ العمل غير صحي سواء بالنسبة للعاملين أو المؤسسة، لذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى تواجد هذه السلوكيات ومدى ارتباطها بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى فئة مهمة من العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية وهي فئة الممرضين.

4.1. أهداف الدراسة:

- استكشاف الفضاظة في مكان العمل، التي يتعرض لها الممرضين في القطاع الصحي؛
- إضافة المعرفة حول السلوكيات السلبية غير المستكشفة في مكان العمل والتي يمكن أن يكون لها آثار سلبية على الأداء الفردي والتنظيمي؛
- تحديد العلاقة بين الفضاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهوارى بومدين شلغوم العيد-ميلة.

2. منهج الدراسة:

- لدراسة علاقة الفضاظة في مكان العمل بنية ترك العمل والرضا الوظيفي والإجابة عن تساؤلات الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على أداة الاستبيان.

3. الدراسات السابقة:

1.3. دراسة (Cingöz & Kaplan) سنة 2015 بعنوان:

"The effect of workplace incivility on job satisfaction and organizational trust: a study of industrial enterprises in turkey"

هدفت إلى دراسة تأثير الفضاظة في مكان العمل على الرضا الوظيفي والثقة التنظيمية. تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان (123 استبيان) من الموظفين الإداريين في المؤسسات الصناعية العاملة في قيصري

تركيا. توصلت إلى أن هناك علاقة سلبية وغير معنوية إحصائياً بين الفظاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي وعلاقة معنوية وسلبية بين الفظاظة في مكان العمل والثقة التنظيمية. (Cingöz & Kaplan, 2015).

2.3. دراسة (Naman Sharma) سنة 2016 بعنوان:

"Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India"

هدفت إلى دراسة آثار الفظاظة في مكان العمل على الرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل في بيئة العمل الهندية، اعتمدت على أسلوب المسح لجمع البيانات بشكل عشوائي من 283 موظفاً في مطاعم مختلفة في الأجزاء الشمالية والغربية من الهند، كما استخدمت في تحليل البيانات الانحدار الهرمي. أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات الفظاظة في مكان العمل في المطاعم الهندية كانت من متوسطة إلى مرتفعة. كما بينت النتائج أيضاً أن الفظاظة في مكان العمل ترتبط سلباً بالرضا الوظيفي وإيجاباً بنوايا ترك العمل للموظفين في المطاعم محل الدراسة. (Naman Sharma, 2016).

3.3. دراسة (Jamal & Siddiqui) سنة 2020 بعنوان:

"The Effects of Workplace Incivility on Job Satisfaction: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior, Intrinsic and Extrinsic Motivation, Emotional Exhaustion"

هدفت إلى دراسة تأثير الفظاظة في مكان العمل على الرضا الوظيفي من خلال اقتراح إطار نظري يشرح الروابط بين الفظاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي. وتم توزيع استبيان مغلق على عينة من 272 موظفاً يعملون في منظمات مختلفة في باكستان تحديداً كراتشي. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً وسيطاً سلبياً للإرهاق العاطفي، في حين أن سلوكيات المواطنة التنظيمية والحافز الخارجي والداخلي لم يكن لهما تأثير وسيط على الفظاظة والرضا الوظيفي. أما التحريض على الفظاظة فهو لا يسبب عدم الرضا الوظيفي المادي أو المعنوي، يلعب الدافع الداخلي والإرهاق العاطفي دوراً وسيطاً سلبياً. تؤثر الفظاظة التي شوهدت بشكل مباشر على الرضا الوظيفي حيث كان معاملها سالباً ومعنوياً، ومع ذلك، لم يتم العثور على دور وسيط. (Jamal & Siddiqui, 2020).

4. الإطار النظري للدراسة:

يتم التطرق في الجانب النظري لكل من الفظاظة في مكان العمل، الرضا الوظيفي، نية ترك العمل وعلاقة الفظاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل.

1.4. الفظاظة في مكان العمل (workplace incivility):

1.1.4. مفهوم الفضاظة في مكان العمل

أصبحت الفضاظة *incivility* مصدر قلق في مكان العمل في أواخر التسعينيات (ESTES & WANG, 2020, p. 9)، كما اقترح الباحثون تعريفات مختلفة لها.

"تشير الفضاظة في مكان العمل إلى مبدأ السلوك غير المقبول في مكان العمل" (Zia-ud-Din, Arif, & Aqib Shabbir, 2017, p. 206)

عرفها أندرسون وبيرسون (1999) بأنها "سلوك منحرف منخفض الكثافة يقصد غامض لإلحاق الضرر بالهدف في انتهاك لمعايير الاحترام المتبادل لمكان العمل." (Lim, Cortina, & J. Magley, 2008, p. 95).

الفضاظة أو السلوكيات غير الحضارية هي سلوكيات فظة وغير مهذبة، مما يظهر عدم احترام للآخرين ". (Holm, Torkelson, & Bäckström, 2015, p. 1) تتضمن أمثلة الفضاظة الإلقاء بتعليقات بذينة ومهينة للآخرين مقاطعة الناس أثناء التحدث وتقويض صداقية المرء أمام الآخرين (Liu, Steve Chi, Friedman, & Tsai, 2009, p. 5) السخرية، التصريحات والنظرات العدائية والمعاملة الصامتة" (Lim, Cortina, & J. Magley, 2008, p. 95)

"تشير الفضاظة في مكان العمل إلى السلوكيات الوقحة اللفظية وغير اللفظية في مكان العمل (Andersson & Pearson, 1999). تشمل السلوكيات على سبيل المثال التفاعلات الوقحة وغير المحترمة والمهينة في مكان العمل." (Liu, E. Zhou, & Che, 2018)

في عام 2002، طرح باحثون غربيون مفهوماً جديداً عن الفضاظة في مكان العمل، حيث اعتبر لاور Lauer "أن السلوك غير الحضاري يضر باحترام الموظفين لذاتهم في المنظمة، ويسبب ضرراً للموظفين من خلال السلوك غير المحترم، ولكنه يختلف تماماً عن الاعتداء الجسدي والعنف." (Shi, et al., 2018, p. 1)

على الرغم من أن الفضاظة في مكان العمل تتداخل مع تركيبات سوء المعاملة الأخرى في مكان العمل مثل العدوان والعنف في مكان العمل والإشراف التعسفي، فهو يختلف عن بنيات سوء المعاملة الأخرى بناءً على بعض الخصائص كما يأتي: (Liu, E. Zhou, & Che, 2019, p. 4)

أ. الفضاظة قليلة الشدة، فالفضاظة بالرغم من أنها تنتهك عادة معايير الاحترام المتبادل في مكان العمل، فهي تقتصر على سلوكيات غير حضارية بسيطة مثل، استبعاد زميل في العمل من دائرة الصداقة، أو التحدث إلى عضو تنظيمي بنبرة مهينة، أو مقاطعة الآخرين أثناء الاجتماع.

ب. لا يقتصر المحرضون على الفضاظة في مكان العمل على المشرفين فقط؛ يمكن أن يكون زملاء العمل أو العملاء أيضا محرضين على الفضاظة. وبالتالي، يمكن أن تكون الفضاظة من مصادر متعددة في مكان العمل وقد يكون الموظفون أكثر عرضة لمواجهة الفضاظة في مكان العمل من غيرها من أشكال سوء المعاملة.

ج. نية الفضاظة غامضة، على عكس أعمال العدوان (التخريب أو التهديد) أو أعمال العنف (الاعتداء الجسدي أو القتل) التي يكون فيها الضرر واضحا، وليس قصد الأذى أو الأذى واضحا. قد يضر المحرض بالهدف ولكنه لا يدرك القصد الأساسي، وينكر النية أو يدفنها من خلال تجاهل التأثير. قد يدعي المحرض أن الهدف أساء تفسير السلوك أو أنه شديد الحساسية. (ESTES & WANG, 2020, p. 10)

2.1.4. آثار الفضاظة في مكان العمل: تؤثر الفضاظة على كل من الأداء الفردي والتنظيمي كما يأتي:

أ. على المستوى التنظيمي: يمكن أن تحدث الفضاظة عدة نتائج نذكر منها:

✓ تزايد الرغبة في ترك العمل وارتفاع معدل دوران العمل؛

✓ تزايد عدد تظلمات وشكاوي الموظفين؛

✓ انخفاض الانتاجية؛

✓ ارتفاع التكاليف التشغيلية؛

✓ الصراع التنظيمي.

ب. على المستوى الفردي: السلوكيات غير الحضارية هي ضغوط يمكن أن تؤدي إلى عواقب صحية سلبية (على سبيل المثال، الاكتئاب والأعراض الجسدية). على المستوى النفسي، قد يؤدي التعرض لسلوكيات الفضاظة بين الأشخاص إلى الإضرار بالصورة الذاتية للفرد وتقليل احترام الفرد لذاته والثقة بالنفس. تشير الأدلة التجريبية إلى أن الفضاظة ترتبط سلبا بالرضا الوظيفي والرفاهية النفسية والرضا عن الحياة. علاوة على ذلك، يرتبط حدوثها بمستويات أعلى من ضغوط العمل، والانسحاب من الوظيفة، والضيق النفسي. (Di Fabio & Duradoni, 2019, p. 2)

2.4. الرضا الوظيفي:

1.2.4. مفهوم الرضا الوظيفي:

أورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي، فيعرف هوبك Hoppock الرضا الوظيفي بأنه "مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راض عن وظيفتي" (سيد أحمد، 2017، صفحة 15).

ويرى هربت "أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين، ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم" (محمد م.، 2014، صفحة 260).

أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه: "حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاظة" (المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014، صفحة 12).

3.4. نية ترك العمل:

1.3.4. مفهوم نية ترك العمل:

نية ترك العمل "هي خطة الموظف لترك وظيفته الحالية في المستقبل القريب (Worku, Feleke, Debie, &

Nigusie, 2019, p. 1)

تعرف نية ترك العمل أيضا بأنها "عدم رغبة الفرد في مواصلة العمل، والتفكير مليا في ترك الوظيفة ومحاولة البحث عن فرص عمل جديدة" (عجينا العبيد، 2020، صفحة 39).

تشير نية المغادرة إلى "إرادة الموظفين الواعية والمتعمدة لمغادرة المنظمة" (Halawi, 2014, p. 184)

وقد عرفت بأنها عمليات ادراكية تحدد فقدان العامل لعضويته في المؤسسة" (قعودة و سلامي، 2020، صفحة 47).

4.4. علاقة الفضاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل:

1.4.4. العلاقة بين الفضاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي:

نظرا لأن سوء معاملة الموظف ينظر إليه عموما على أنه سلبي (Scott, T.A Judge, & Ilies, 2006)، فمن المتوقع أن يعاني الأفراد من مستويات أقل من الرضا الوظيفي نتيجة للشعور بأنهم قد تعرضوا لسوء المعاملة. (Taylor, 2010, p. 12)

تشير الدراسات أيضا باستمرار إلى أن الأفراد الذين يتعرضون للفضاظة في مكان العمل، يعانون من رضا وظيفي أقل، كما أن ليم وآخرون وجدوا أن الفضاظة تؤثر على المنظمة بأكملها في شكل مستويات أقل من الرضا الوظيفي (Holm, Torkelson, & Bäckström, 2015, p. 2)

وتدعم العديد من الدراسات الروابط المباشرة بين الفضاظة في مكان العمل وانخفاض الرضا الوظيفي

(Pearson et al., 2001, 2002, Cortina et al., 2004, Pearson & Porath, 2005, Pearson, Andersson, & Porath, 2001, 2002, al. (2005, Penney & Spector)؛ (Taylor, 2010, p. 13)؛ (Danish Ahmed Siddiqui, Rabbia)؛ (Jamal, 2020)؛ (Ayşe Cingöz, Asli Kaplan, 2015)؛ (Naman Sharma V. K. Singh, 2016).

2.4.4. العلاقة بين الفضاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل:

تم ربط المستوى العالي من الفضاظة في مكان العمل بعدد من النتائج السلبية منها تزايد الرغبة في ترك المنظمة، بحيث أن الفضاظة في مكان العمل تزيد من عدم الثقة وتقلل من التبادلات الإيجابية بين زملاء العمل. بمعنى آخر، عندما يدرك الموظفون مثل هذه العلاقات السلبية داخل بيئة العمل، فمن المرجح أن يتركوا المنظمة (Smidt, 2015, p. 36). قد تؤثر الفضاظة في مكان العمل أيضا على نوايا ترك العمل لأن السلوك غير المتحضر قد يخلق ضغوطاً مستهدفة إلى درجة أن الأفراد ينظرون إلى الفضاظة في مكان العمل كمصدر للضغط يجب تجنبه، قد يؤدي هذا السلوك إلى الرغبة في إنهاء العمل.

ذكر بيرسون وآخرون (2000) على سبيل المثال، أن الرغبة في تغيير الوظائف شكلت ما يقارب نصف أهداف الفضاظة في مكان العمل، وأن (12%) استقالوا بالفعل (Taylor, 2010, p. 15) ويدعم ذلك أيضا بحث (Lim et al. 2008) حيث وجدوا علاقة إيجابية بين الفضاظة في مكان العمل ونية ترك العمل. (Smidt, 2015, p. 37)

وتوفر عدد من الدراسات التجريبية دعما للرابط بين الأشكال المختلفة لسوء المعاملة بين الأشخاص (بما في ذلك الفضاظة في مكان العمل) والدوران المقصود (على سبيل المثال: s.lim & cartin؛ 2005، Keashly et al.؛ 1994، Cortina et al؛ 2001، Pearson & Porath؛ 2004، Mathisen et al.؛ 2008، Taylor, 2010, p. 15). (2016، Naman Sharma V. K. Singh).

5. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.5. مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع البحث الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهوارية بومدين شلغوم العيد-ميلة. وتم اختيار عينة عشوائية منهم تكونت من 63 فرد، حيث أن 63 ممرض وممرضة شاركوا في الدراسة منهم 17 من الذكور و46 من الاناث، و31 منهم كانوا متزوجين و32 غير متزوجين و3.2% منهم حاصلون على مستوى ثانوي فأقل و6.3% منهم متحصلين على شهادة التكوين المهني و90.4% متخرجين من الجامعات والمعاهد الشبه طبية. أغلب المشاركين من الفئة الشابة حيث أن 65.8% منهم أعمارهم تقل عن 35 سنة، كما أن أغلبهم (68.3%) يمتلك خبرة عمل تفوق 5 سنوات.

2.5. أداة الدراسة:

1.2.5. وصف أداة الدراسة: استخدم في هذه الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات وشملت الأجزاء التالية:

-الجزء الأول: يشمل المعلومات الشخصية والوظيفية وهي: النوع، الحالة الاجتماعية، العمر، مستوى التعليم، الوظيفة، مدة العمل.

- الجزء الثاني: الفضاظة في مكان العمل (WI): تم قياسه بالاعتماد على مقياس الفضاظة في مكان العمل ل (Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta, & Magley, 2013, pp. 1586-1600) وهذا لقياس تجارب المستجوبين الفعلية مع سلوكيات الفضاظة في مكان العمل تم قياسها بـ12 عبارة وبمقياس يتدرج من (أبدا = 1 إلى بشكل متكرر =5).

- الجزء الثالث: الرضا الوظيفي (JS): تم قياسه بـ7 عبارات بالاعتماد على دراسة (الشوابكة، 2019، صفحة 134) ودراسة (ونوغي، 2019، صفحة 191).

-الجزء الرابع: نوايا ترك العمل (TI): تم قياسه بـ5 عبارات بالاعتماد على دراسة (عمورة، 2014، صفحة 117) ودراسة (الحميدي، اليوسفي، و العيسى، 2018، صفحة 269).

وتم قياس الجزئين الأخيرين بمقياس يتدرج من (لا أوافق بشدة = 1 إلى موافق بشدة =5).

2.2.5. صدق وثبات الأداة:

أ. صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط (Spearman Correlatio coefficient) بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور أو البعد الذي تنتمي إليه كل فقرة وبينت النتائج أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور أو البعد الذي تنتمي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$ وبذلك يعتبر كل محور من محاور الاستبيان يتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب ويمكن تطبيقه.

ب. ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وبينت النتائج أن قيم اختبار ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان، وللإستبيان ككل قد تراوحت بين (0.63- 0.86) وهي مقبولة إحصائيا لأن قيمتها أكبر من (0.60) مما يؤكد أن الاستبانة تتصف بالثبات.

3.2.5. اختبار التوزيع الطبيعي:

قصد التحقق من مدى توزع متغيرات الدراسة طبيعيا تم استخدام اختبار (K-S) أو ما يسمى باختبار كولمنجروف سمرنوف (Kolomogorov-smirnov).

بينت النتائج أن قيم اختبار كولمنجروف سمرنوف (Kolomogorov-smirnov)، لكل محاور الاستبيان باستثناء محور الفضاظة في مكان العمل تراوحت قيمها بين (0.77-0.98) وقيمها الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فهي تتبع التوزيع الطبيعي، اما محور الفضاظة في مكان العمل فقيم اختبار كولمنجروف سمرنوف الخاصة به بلغت 1.41 وهي غير معنوية أي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وهذا يعني أن بيانات هذا المحور لا تتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام الاختبارات اللامعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة والتي تستخدم في حالة وجود توزيع مختلط.

3.5. الأساليب الاحصائية المستخدمة: تم استخدام العديد من الأساليب الاحصائية تمثلت فيما يأتي:

- اختبار ألفا كرونباخ، اختبار كولمنجروف سمرنوف (Kolomogorov-smirnov)؛

- التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري؛

- معامل الارتباط (Spearman Correlatio coefficient).

4.5. الوصف الاحصائي لنتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها:

1.4.5. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

توضح الجداول الآتية المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الجدول رقم (01): النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الفضاظة في مكان العمل

المستوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	بشكل متكرر	أكثر من أربع مرات	مرتين أو ثلاث مرات	مرة واحدة	إجمالي	العبارات
خلال عملك في المؤسسة الاستشفائية، هل كنت في موقف يكون فيه أي من رؤسائك أو زملائك في العمل:								
منخفض	2.269	1.618	19	7.9	7.9	11.1	54	1-نظر إليك بنظرات عدائية أو حقد بك
متوسط	2.682	1.70	28.6	6.3	9.5	15.9	39.7	2-قام بمقاطعتك أثناء حديثك ليتحدث هو
منخفض	2.254	1.596	17.5	7.9	12.7	6.3	55.6	3-قيمك أقل مما تستحق
منخفض	2.095	1.466	14.3	4.8	11.1	15.9	54	4-صرخ عليك أو شتمك
منخفض	1.968	1.190	1.6	14.3	15.9	15.9	52.4	5-أدلى بملاحظات مهينة أو غير محترمة عنك

6-تجاهلك أو لم يرد عليك	61.9	15.9	14.3	4.8	3.2	1.084	1.714	منخفض جدا
7-اتهمك بعدم الكفاءة	69.8	17.5	3.2	1.6	7.9	1.171	1.60	منخفض جدا
8-استهدفك بنوبات الغضب	50.8	23.8	12.7	3.2	9.5	1.282	1.968	منخفض
9-سخر منك أو ألقى نكتة مسيئة عنك	76.2	4.8	6.3	1.6	11.1	1.344	1.666	منخفض جدا
10-أظهر القليل من الاهتمام بآرائك أو لم يبدي اهتماما يذكر بها	63.5	12.7	11.1	3.2	9.5	1.314	1.825	منخفض
11-شكك في حكمك على أمر تحت مسؤوليتك	73.0	12.7	1.6	3.2	9.5	1.273	1.634	منخفض جدا
12-خاطبك بعبارات غير محترمة سواء كنت بفردك أو أمام زملائك	65.1	15.9	9.5	3.2	6.3	1.172	1.698	منخفض جدا
المعدل	59.67	14	9.65	5.17	11.5	0.851	1.948	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج 19 spss.

يظهر من الجدول السابق أن المستجوبين تعرضوا لسلوكيات الفظاظة في مكان العمل، حيث يظهر من الجدول أن 40.33% تعرضوا للفظاظة على الأقل مرة واحدة خلال عملهم في المؤسسة محل الدراسة. بحيث أفاد 46% أن أصحاب العمل وزملائهم في العمل وجهوا إليهم نظرات عدائية على الأقل مرة واحدة خلال عملهم، فيما أفاد 60.3% منهم أن أحد من أصحاب العمل أو زملائهم قام بمقاطعتهم أثناء الحديث وشعر 44.4% منهم أن أصحاب العمل وزملائهم قيموهم أقل مما يستحقون، في حين تعرض 46% للصراخ والشتم مرة واحدة على الأقل خلال عملهم وأفاد 47.6% منهم أن أصحاب العمل وزملائهم أدلوا بملاحظات مهينة وغير محترمة عنهم و 38.1% منهم تعرضوا للتجاهل و 30.2% منهم وجهت إليهم اتهامات بعدم الكفاءة و 49.2% منهم تم استهدافهم بنوبات الغضب و 23.8% كانوا موضع سخرية، في حين 36.57% منهم تم اظهار القليل من الاهتمام بآرائهم أو لم يتم ابداء أي اهتمام يذكر بها. وتشير النتائج أيضا أن 27% منهم تعرضوا للتشكيك في حكمهم على أمر تحت مسؤوليتهم و 34.9% تمت مخاطبتهم بعبارات غير محترمة سواء كانوا بمفردهم أو أمام زملائهم. وهذه النتائج تؤكد وجود مظاهر سلوكيات الفظاظة في المؤسسة محل الدراسة. وعلى الرغم من ذلك، بصفة عامة بلغ متوسط قيمة متغير الفظاظة في مكان العمل (1.94) مما يدل على أن مستوى الفظاظة في المؤسسة عينة الدراسة منخفض.

الجدول رقم (02): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا الوظيفي

المستوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
مرتفع	4.02	1.11	13-عموما أنا راض عن الوظيفة التي أمارسها
مرتفع	3.17	1.36	14-أشجع الآخرين للحصول على وظيفة في المؤسسة التي أعمل بها
مرتفع	4.01	1.25	15-تتناسب المهام والمسؤوليات الموكلة إلي مع قدراتي
مرتفع	3.38	1.36	16-اشعر بالاستقرار في وظيفتي
منخفض	2.02	1.3	17-يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع حجم العمل الذي أقوم به
منخفض	1.95	0.99	18-تتوفر المؤسسة التي أعمل بها على بيئة وظروف مناسبة للعمل
متوسط	3.35	1.19	19-أقوم بأداء عملي بكل استقلالية
متوسط	3.13	0.71	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss 19.

يبين الجدول السابق أن العبارة (13) (عموما أنا راض عن الوظيفة التي أمارسها) حصلت على درجة موافقة مرتفعة بحيث حصلت على أعلى المتوسطات (4.02) وانحراف معياري (1.11) ومن جانب آخر حصلت الفقرة (18) (تتوفر المؤسسة التي أعمل بها على بيئة وظروف مناسبة للعمل) على أدنى موافقة من طرف المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0.99).

الجدول رقم (03): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير نوايا ترك العمل

المستوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
منخفض	2.43	1.3	19-غالبا ما أفكر في ترك العمل بالمؤسسة
مرتفع	3.58	1.22	21-يعتبر بقائي في عملي الحالي أمرا ضروريا لقلّة الخيارات الأخرى أمامي
منخفض	2.28	1.11	22-أنا ابحت الآن عن عمل في مؤسسة أخرى بشكل جدي
منخفض	2.7	1.19	23-سوف أترك العمل في هذه المؤسسة فور حصولي على عمل آخر
منخفض	2.73	1.28	24-لن أخسر كثيرا إن تركت عملي الحالي بالمؤسسة
منخفض	2.76	0.84	نوايا ترك العمل

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss 19.

يبين الجدول السابق أن العبارة (21) (يعتبر بقائي في عملي الحالي أمرا ضروريا لقلّة الخيارات الأخرى أمامي) حصلت أعلى موافقة من طرف المستجوبين، بحيث حصلت على أعلى المتوسطات (3.58) وانحراف

معياري (1.22) ومن جانب آخر حصلت الفقرة (22) (أنا ابحت الآن عن عمل في مؤسسة أخرى بشكل جدي) على أدنى موافقة من طرف المستجوبين بمتوسط حسابي (2.29) وبانحراف معياري (1.11). وبصفة عامة يظهر من الجدولين السابقين أن متوسط قيمة الرضا الوظيفي بلغ 3.13 ومتوسط قيمة نوايا ترك العمل بلغ 2.75 مما يدل على أن المستجوبين كانوا راضين نوعا ما عن وظائفهم ولهم نوايا متوسطة لترك العمل بالمؤسسة.

2.4.5. الارتباطات بين متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على معامل Pearson لاختبار مدى وجود علاقة ارتباط من عدمها بين متغيرات الدراسة. اذ يظهر الجدول الآتي مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين متغير الفضاظة في مكان العمل ومتغيري الرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل.

الجدول رقم (04): مصفوفة معاملات الارتباط بين متغير الفضاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل

الارتباطات Corrélations				
نوايا ترك العمل	الرضا الوظيفي	الفضاظة في مكان العمل		
.157	-.445**	1	معامل الارتباط Pearson	الفضاظة في مكان العمل
.219	.000		مستوى المعنوية Sig	
63	63	63	N	
-.295*	1	-.445**	معامل الارتباط Pearson	الرضا الوظيفي
.019		.000	مستوى المعنوية Sig	
63	63	63	N	
1	-.295*	.157	معامل الارتباط Pearson	نوايا ترك العمل
	.019	.219	مستوى المعنوية Sig	
63	63	63	N	

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$ * الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.19)

يتضح من الجدول أن الرضا الوظيفي كان له علاقة معنوية وسلبية مع الفضاظة في مكان العمل (-0.44، sig=0.00) تعني هذه النتائج أنه عندما يتعرض العاملون لمستوى مرتفع من الفضاظة في مكان العمل فإن مستوى رضاهم الوظيفي ينخفض. وفي نفس الوقت كانت نوايا ترك العمل مرتبطة بشكل إيجابي وغير معنوي مع الفضاظة في مكان العمل (0.16، sig=0.21) كما كان متوقعا. كما تظهر النتائج أن هناك علاقة سلبية معنوية بين الرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل وهي علاقة معنوية (-0.29، sig=0.01).

5.5. تحليل ومناقشة النتائج:

1.5.5. مناقشة الفرضية الأولى: والتي تنص على أنه: توجد مستويات مرتفعة من الفظاظفة في مكان العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهوارى بومدين شلغوم العيد-ميلة. من نتائج الجدول رقم (01) يظهر أن أكثر من نصف الممرضين (59.67%) أفادوا أنهم لم يتعرضوا أبدا خلال عملهم بالمؤسسة الى أي من مظاهر الفظاظفة، أما النسبة المتبقية (40.33%) فصرحت بتعرضها للفظاظفة مرة واحدة على الأقل خلال فترة عملها في المؤسسة وبالنظر الى هذه النسبة وللى المتوسط الحسابي لمحور الفظاظفة في مكان العمل ككل والذي بلغ 1.94 والذي يقع في فئة المستوى المنخفض وهو ما يجعلنا نقول أن هناك مستوى منخفض من الفظاظفة لدى الممرضين في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما يجعلنا نرفض فرضية الدراسة ونقبل الفرضية الصفرية. وهذه النتائج تختلف مع نتائج دراسة (Naman Sharma V. K. Singh,2016)، التي وجدت أن مستويات الفظاظفة في مكان العمل في المطاعم الهندية كانت من متوسطة إلى مرتفعة.

وعلى الرغم من ذلك فتعرض ما نسبته 40.33% من الممرضين لسلوكيات الفظاظفة تعتبر نسبة معتبرة من شأنها أن تجعل مناخ العمل في المؤسسة محل الدراسة سلبي.

2.5.5. مناقشة الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه: توجد علاقة سلبية معنوية بين الفظاظفة في مكان العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهوارى بومدين شلغوم العيد-ميلة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (04) أن معامل الارتباط بيرسون دال احصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$ وقيمة معامل الارتباط بلغت -0.44 وهذا يعني وجود علاقة ارتباط عكسية متوسطة بين الفظاظفة في مكان العمل والرضا الوظيفي، أي أنه كلما ارتفعت مستويات الفظاظفة في مكان العمل كلما انخفض الرضا الوظيفي وهذا ما يؤكد أن بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة تسودها سلوكيات الفظاظفة وعلى الرغم من أن النتائج اظهرت أن مستوياتها منخفضة غير أن هذه السلوكيات الغير حضارية تؤدي فعلا الى استياء الممرضين والذي يترجم بشعورهم بعدم الرضا.

هذا ما يجعلنا نقبل فرضية الدراسة ونرفض الفرضية الصفرية. وهذه النتائج متوافقة مع دراسة (Naman Sharma V. K. Singh,2016) ودراسة (Danish Ahmed Siddiqui, Rabbia Jamal ,2020) التي أكدت على وجود الروابط المباشرة بين الفظاظفة في مكان العمل وانخفاض الرضا الوظيفي. وتختلف مع نتائج دراسة (

(Ayşe Cingöz, Asli Kaplan,2015)، التي وجدت أن هناك علاقة سلبية وغير معنوية إحصائيا بين الفظاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي.

3.5.5. مناقشة الفرضية الثالثة: والتي تنص على أنه: توجد علاقة ايجابية ومعنوية بين الفظاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهوارى بومدين شلغوم العيد-ميلة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (04) أن معامل الارتباط بيرسون غير دال احصائيا ($\text{sig}=0.21, r=0.16$) وهذا يعني وجود علاقة ايجابية ضعيفة بين الفظاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل لكنها غير معنوية هذا ما جعلنا نرفض فرضية الدراسة ونقبل الفرضية الصفرية. وهذه النتائج تختلف مع نتائج دراسة (Naman Sharma V. K. Singh,2016)

نظريا كان من المفترض أن تعرض الممرضين لسلوكيات الفظاظة يؤدي الى استيائهم وعدم رضاهم مما يدفعهم الى الاستقالة أو ترك العمل غير أن النتائج السابقة بينت وجود علاقة ايجابية بين الفظاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل لكنها غير معنوية.

وهذه النتائج يمكن تفسيرها بالوضع الاقتصادي للجزائر والذي يشهد ندرة في مناصب العمل ما يجعل العاملين يضطرون للبقاء في مكان عملهم حتى مع تعرضهم للفظاظة أو يمكن ارجاعها بسبب صغر حجم العينة المدروسة، ربما تتمتع هذه العينة بامتيازات أخرى ذات أولوية تجعلها لا ترغب في مغادرة المؤسسة. من النتائج السابقة يمكن القول أن المستويات المنخفضة للفظاظة في المؤسسة محل الدراسة لا يعني أن هذه السلوكيات غير موجودة، بالعكس فالنتائج تظهر خطورة هذه السلوكيات فبالرغم من مستوياتها المنخفضة فقد اظهرت النتائج ارتباطها السلبي برضا الممرضين وتفكيرهم في ترك المنظمة وعلى الرغم من عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين هذه الاخيرة والفظاظة لأسباب ربما ترتبط بعدم وجود فرص عمل في أماكن أخرى؛ إلا أن تأثيراتها يمكن أن تأخذ أشكالا مختلفة كانهخفاض الولاء التنظيمي، الانتاجية، الدافعية وغيرها من النتائج السلبية ويمكن أيضا أن تنجر عنها سلوكيات غير اخلاقية كالانتقام، التخريب، وغيرها من السلوكيات العدوانية، وهذا ما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة وتعزيز مناخ عمل ايجابي تسوده السلوكيات الحضارية عن طريق تعزيز ثقافة المنظمة بمثل هذه السلوكيات وغرسها في سلوكيات المديرين والمشرفين عن طريق تضمينها في مختلف أنشطة الموارد البشرية كإدراجها في توصيف الوظائف ومختلف البرامج التدريبية.

6. الخاتمة:

يتعرض الكثير من الموظفين للفضاظة في كل وقت وفي كل مكان، وعلى الرغم من ذلك تعد هذه الظاهرة ناشئة في اهتمام الباحثين والدارسين، كما أنها أصبحت مصدر قلق بسبب وتيرتها المتزايدة وآثارها السلبية الوخيمة على الموارد البشرية والمنظمات، خاصة لكونها من الظواهر الغير ملاحظة ولا يتم الإبلاغ عنها في معظم الأحيان، لكن تراكمها مع مرور الوقت في مكان العمل قد يخلق مناخا سلبيا يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للفرد بحيث تولد ضغوطا متزايدة تدفع الى انخفاض الرضا الوظيفي للفرد وتراجع أدائه، وفي كثير من الأحيان تفكيره في ترك المنظمة وأحيانا تركها بالفعل، تم عمل الكثير من الدراسات حول هذه الظاهرة في البلدان الأجنبية؛ لكن دراسة هذه الظاهرة في بيئة العمل الجزائرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل وبالضبط في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهوارية بومدين شلغوم العيد-ميلة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1.6. النتائج:

- هناك مستوى منخفض من الفضاظة في مكان العمل لدى الممرضين في المؤسسة محل الدراسة؛
- كان مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى الممرضين العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- نوايا ترك العمل لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة كانت متوسطة، وهذا يعني أن رغبة عينة الدراسة في ترك المؤسسة قليلة على الرغم من أن مستوى رضاهم متوسط، وهذا ربما يرجع لقلة الخيارات الأخرى أمامهم بسبب ارتفاع معدل البطالة في الجزائر؛
- توجد علاقة سلبية معنوية بين الفضاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وهذا يعني أنه كلما ارتفعت سلوكيات الفضاظة في مكان العمل كلما انخفض الرضا الوظيفي لدى الممرضين عينة الدراسة؛
- توجد علاقة ايجابية وغير معنوية بين الفضاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل لدى الممرضين عينة الدراسة.

2.6. التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة نقترح مجموعة من التوصيات:

- لا بد من مسؤولي الموارد البشرية وصناع القرار في المؤسسة الإستشفائية الاهتمام بسلوكيات الفضاظة في مكان العمل لما لها من آثار كبيرة على الافراد والمؤسسة.

- ضرورة العمل على خفض مستويات الفظاظة في المؤسسة الاستشفائية والقضاء عليها إذا ارادت المحافظة على رضا ممرضيه وهذا لكون الفظاظة في مكان العمل من الظواهر التي لها ارتباط مباشر بخفض مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة محل الدراسة.
- ضرورة اجراء دراسات مماثلة بتوسيع حجم العينة وكذلك على مستوى المؤسسات العمومية الإستشفائية على المستوى الوطني وكذلك في المؤسسات الإستشفائية الخاصة وإجراء مقارنات بينها وكذلك توسيع الدراسة الى قطاعات أخرى كقطاع التعليم العالي، الخدمات وغيرها.

7. قائمة المراجع:

1. المجموعة العربية للتدريب والنشر. (2014). *الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني*. المجموعة العربية للنشر، على الموقع: books.google.dz.
2. ريم عمورة. (2014). "أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل" دراسة حالة على شركة الاتصالات السورية سيريتيل". *ماجستير إدارة أعمال*. كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، دمشق.
3. ستي سيد أحمد. (2017). *دراسة محددات الرضا الوظيفي في الجزائر*. عمان: دار من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع.
4. عرين عدنان الشوابكة. (2019). "أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل -دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان،. *ماجستير في إدارة الأعمال*. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
5. فتيحة ونوغي. (2019). "أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي - دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس -سطيف-"، *دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التجارة، جامعة فرحات عباس.
6. محمد إبراهيم عجبنا العبيد. (2020). *التمكين الإداري وأثره على نية ترك العمل في ظل ضغوط العمل كمتغير معدل*. *ماجستير العلوم في إدارة الأعمال*. كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
7. محمد هاني محمد. (2014). *إدارة الموارد البشرية (الإصدار 2)*. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
8. نجم الحميدي، أحمد اليوسفي، و عقبه العيسى. (2018). "أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب". *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، 43(1).
9. نصر الدين قعودة، و منير سلامي. (جوان، 2020). "أثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين" دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بباتنة". *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*، 4(1).
10. Cingöz, A., & Kaplan, A. (2015). THE EFFECT OF WORKPLACE INCIVILITY ON JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL TRUST: A STUDY OF INDUSTRIAL ENTERPRISES IN TURKEY,.. *The 2015 WEI International Academic Conference Proceedings*. The West East Institute, Vienna, Austria.

11. Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective Incivility as Modern Discrimination in Organizations: Evidence and Impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579-1605.
12. Di Fabio, A., & Duradoni, M. (2019). Fighting Incivility in the Workplace for Women and for All Workers: The Challenge of Primary Prevention. *Front. Psychol.* 10(1805), pp. 1-6.
13. ESTES, B., & WANG, J. (2020). Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance. *Human Resource Development Review*, 20(10), pp. 1-23.
14. Halawi, A. H. (2014). STIMULI AND EFFECT OF THE INTENTION TO LEAVE THE ORGANIZATION. *European Scientific Journal*, 1, pp. 184-197.
15. Holm, K., Torkelson, E., & Bäckström, M. (2015). "Models of Workplace Incivility: The Relationships to Instigated Incivility and Negative Outcomes". *BioMed Research International*, pp. 1-10.
16. Jamal, R., & Siddiqui, D. A. (2020). The Effects of Workplace Incivility on Job Satisfaction: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior, Intrinsic and Extrinsic Motivation, Emotional Exhaustion. *International Journal of Human Resource Studies*, 10(2), pp. 56-81.
17. Lim, S., Cortina, L. M., & J. Magley, V. (2008). Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), pp. 95–107.
18. Liu, W., E. Zhou, Z., & Che, X. (2018). "Effect of Workplace Incivility on OCB and WFC through Burnout: The Moderating Role of Affective Commitment". poster was presented at *USF Research Day 2018*. Florida Institute of Technology.
19. Liu, W., E. Zhou, Z., & Che, X. X. (2019). Effect of Workplace Incivility on OCB Through Burnout: the Moderating Role of Affective Commitment. in *Journal of Business and Psychology*, 34(3).
20. Liu, W., Steve Chi, S.-C., Friedman, R., & Tsai, M.-H. (2009). Explaining Incivility in the Workplace: The Effects of Personality and Culture. *Negotiation and Conflict Management Research*, 2 (2), pp. 164-184
21. Naman Sharma, V. K. (2016). "Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India". *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), pp. 234 - 249.
22. Sguera, F., Bagozzi, R. P., Quy Nguyen, H., & Boss, W. (n.d.). *Workplace Incivility and Turnover Intentions: Moderating Effects of Contextual Factors, Citizenship Behaviors, and Managerial Practices*. Retrieved from [https://www.insead.edu/sites/default/files/assets/faculty-personal-site/quy-huy/documents/Workplace%20Incivility%20AOM%202011%20\(23\).pdf](https://www.insead.edu/sites/default/files/assets/faculty-personal-site/quy-huy/documents/Workplace%20Incivility%20AOM%202011%20(23).pdf)
23. Shi, Y., Guo, H., Zhang, S., Xie, F., Wang, J., Sun, Z., . . . Fan, L. (2018). Impact of workplace incivility against new nurses on job burn-out: a cross sectional study in China. *BMJ Open*, 8(4:e020461), pp. 1-10.
24. Smidt, O. (2015). The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry. *Mini-dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree Magister Commercii in Industrial Psychology*. the Potchefstroom Campus of the North-West University,.
25. Taylor, S. G. (2010). "Cold looks and hot tempers: individual-level effects of incivility in the workplace". *LSU Doctoral Dissertations.*, 2529.
26. Worku, N., Feleke, A., Debie, A., & Nigusie, A. (2019). Magnitude of Intention to Leave and Associated Factors among Health Workers Working at Primary Hospitals of North Gondar Zone, Northwest Ethiopia: Mixed Methods. *BioMed Research International*, 2019(1), pp. 1-9.

27. Zhang, S., Ma, C., Meng, D., Shi, Y., Xie, F., Wang, J., . . . Sun, T. (2018). Impact of workplace incivility in hospitals on the work ability, career expectations and job performance of Chinese nurses: a cross-sectional survey. *BMJ Open*(8:e02187).
28. Zia-ud-Din, M., Arif, A., & Aqib Shabbir, M. (2017). The Impact of Workplace Incivility on Employee Absenteeism and Organization Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(5), pp. 204-221.