العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف في المؤسسات الجزائرية

Relationship between organizational citizenship behavior and Counterproductive work behavior (CWB) In Algerian institutions

أ. عمام ريم

جامعة الأغواط، الجزائر

مخبر دراسات التنمية الإقتصادية

rimammam@gmail.com

تاريخ الاستلام:2019/01/05 تاريخ القبول: 2019/05/26

الملخص: تبحث هذه الدراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف للموظفين في المؤسسات الجزائرية. وتم توزيع استبيانات على)478 (موظفا في المؤسسات الجزائرية تم اختيارهم من خلال استخدام طريقة عينة العشوائية وبعد الفرز تم الحصول على (220) استبيان صالح لدراسة. تضمنت أداة البحث استبيان لمتغيري الدراسة تم التأكد من صحة الاستبيان عبر طريقة ألفا كرونباخ، كما تم استخدام برنامج SPSS.23 لتحليل البيانات التي تم جمعها.

وأظهرت النتائج أنه هناك ارتباط سلبي كبير بين سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف، يبدو أن هناك عوامل أخرى داخل المؤسسات مثل العدالة التنظيمية وأخلاقيات العمل والمتطلبات التنظيمية يمكن أن تؤثر كذلك على سلوك العمل المنحرف.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، سلوك العمل المنحرف، المؤسسات الجزائرية، القطاع العام.

Abstract : The purpose of this study is to examine the relationship between the behavior of organizational citizenship and Counterproductive work behavior of employees in Algerian institutions.

Methodology - Questionnaires were distributed to (478) employees in the Algerian institutions, which were selected by using random sample method and after the survey, (220) questionnaire was obtained for the study, which included a questionnaire for the variables of the study. The questionnaire was validated by Alpha Kronbach method. SPSS.23 was used to analyze the collected data.

Results showed that there is a significant negative correlation between organizational citizenship behavior and Counterproductive work behavior, other factors within institutions such as organizational justice, labor ethics and regulatory requirements may also affect deviant behavior.

Key Words: Organizational Citizenship behavior, Counterproductive work behavior, Algerian institutions, public sector.

JEL Classification: M31, M50, R23.

* مرسل المقال: عمام ريم (rimammam@gmail.com).

المقدمة:

يعتمد نجاح المؤسسة إلى حد كبير على أداء موظفيها، وبالتالي فإن الأداء الوظيفي الجيد هو شيء تحاول المؤسسات تعزيزه، حيث قام كل من (Rotundo & Sackett ,2002) بتجميع الأداء الوظيفي حول ثلاثة أبعاد واسعة: أداء المهام، سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف.

ستركز هذه الدراسة على البعدين الأخيرين من الأداء الوظيفي بسبب قوة تأثيرها على المؤسسة. وقد ركزت البحوث في مجال الأداء الوظيفي سابقًا على سلوك المواطنة التنظيمية كونه يساهم في الحفاظ على السياق الإجتماعي والنفسي الذي يدعم أداء المهام، وهذه السلوكيات ليست مطلوبة من الوظيفة، ولكن يتم تنفيذها من قبل الموظف من أجل تحسين البيئة في المؤسسة، والمساهمة بشكل غير مباشر في فعالية المؤسسة. (Podsakoff & al,1997).

وفي الآونة الأخيرة، بدأ الباحثون في استكشاف البعد الآخر لأداء العمل الذي يبدو أنه على عكس سلوك المواطنة التنظيمية، وقد حدد (Mase ,2017) سلوك العمل المنحرف كأي سلوك متعمد من جانب الموظف الذي تنظر إليه المؤسسة على أنه مخالف لمصالحها المشروعة.

ومع ذلك، فإن النتائج المتعلقة بالعلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف كانت متناقضة. من ناحية، يقال أن سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف هما النقيضان في سلسلة واحدة وهذا ينعكس من خلال ارتباط سلبي قوي بينهما، فإذا كانت هذه هي الحالة، فإن ذلك يعني أنه إذا شارك فرد في سلوك المواطنة التنظيمية، فلن يشارك في سلوك العمل المنحرف أو العكس.

بالنظر إلى ما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف لموظفي المؤسسات القطاع العام الجزائري. في الواقع، حاولت الباحثة الإجابة عن السؤالين التالين: إلى أي مدى ينتشر سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف بين الموظفين في مؤسسات القطاع العام الجزائري ؟ هل يرتبط سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف وأبعاده ذات الصلة بين الموظفين في مؤسسات القطاع العام الجزائري ؟

- **أهمية الدراسة:** تتبع أهمية هذه الدراسة في مايلي:

1. تقدم هذه الدراسة عددا من الآثار للمديرين. وبناءً على ذلك، من المهم أن تضع الإدارة مدونات لقواعد السلوك بحيث تكون المعايير المثالية للتفاعل الإيجابي معروفة وتسود على جميع مستويات المؤسسة للحد من حدوث سلوك العمل المنحرف.

2. مساعدة المؤسسات العمومية على فهم أفضل لنوع الموظفين الأكثر احتمالاً للإنخراط في السلوك العمل المنحرف أثناء عمليات التوظيف ووضع الموظف.

- **أهداف الدراسة:**

- الهدف من هذه الدراسة هو التحقق من آثار اثنين من أبعاد الأداء الوظيفي في سياق المؤسسات الجزائرية.

- تسليط الضوء على أهمية ما يكمن وراء هذه السلوكيات المنحرفة في مكان العمل والدور الذي تلعبه بعض المتغيرات في الحد منها كهوية العمل وتخصيص المهام.

يتم تنظيم بقية الدراسة على النحو التالي:

أولا، يتم تقديم الإطار النظري. بعد ذلك، تناقش بعض الآداب ذات الصلة ؛ ثالثًا، تم عرض المنهجية المتبعة ونتائجها؛ وأخيرًا، يتم مناقشة النتائج والآثار والقيود والإتجاهات البحثية المستقبلية.

- **فرضيات الدراسة:** من إجل إيجاد إجابة منطقية لتساؤل الدراسة الحالية وتحقيقاً لأهدافها، هناك فرضية رئيسية واحدة توضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وهي :

في ضوء نتائج الدراسات السابقة كدراسة(Hafidz, S & al,2012 ;Reeshad,2005)، يمكن القول: بأن هناك علاقة سلبية بين سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف في المؤسسات محل الدراسة.

– حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمثل المؤسسات الجزائرية حقل دراسة الحالة لهذه الدراسة.

الحدود الزمانية: لقد ركزنا في هذه الدراسة على الموظفين لعام 2018.

– منهجية الدراسة:

عينة الدراسة: قد تم اختيارها من مجتمع البحث المؤسسات الجزائرية، ويوضح الجدول التالي توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسات المدروسة كما يلي:

الجدول01:" توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسات المدروسة"

المؤسسة	الاستبيانات صالحة للتحليل	النسبة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير–الأغواط–	32	%14.54
المؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيلة–الاغواط–	33	%15
المؤسسة العمومية الاستشفائية المجاهد محاد عبد القادر–الجلفة–	28	%12.72
المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الحوارية يبريان–غرداية–	33	%15
مديرية الخدمات الجامعية–الأغواط–	15	%6.81
مديرية البيئة– الجلفة–	20	%9.09
مديرية التجهيز–الأغواط–	13	%5.90
مديرية السكن–الأغواط–	11	%5
المدرسة العليا للأساتذة–الأغواط–	10	%4.54
العدالة–الشلف–	25	%11.36
المجموع	220	%100

المصدر :من إعداد الباحثة.

– أداة الدراسة: تم استخدام الاستبيان والاستعانة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.23 .

– مصطلحات الدراسة: تحاول الباحثة في هذا الموقع من الدراسة توضيح المصطلحات المستخدمة فيها، التي تعين على توضيح المشكلة المبحوثة، وللأغراض البحثية تم إيراد المصطلحات الإجرائية الآتية :

أ–سلوك المواطنة التنظيمية : organizational citizenship behavior

إن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك طوعي وليست جزءًا من متطلبات الدور الرسمية ولا يتم التعرف عليه بشكل مباشر من خلال نظام المكافآت الرسمي.

ب–سلوك العمل المنحرف:Counterproductive Work Behavior

هو السلوك الذي يهدف إلى أن يكون له تأثير ضار على المؤسسات وأعضائها.

1. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.1. سلوك المواطنة التنظيمية (Organisational citizenship behaviour)

لقد مر أكثر من عقدين منذ أن صاغ Organ وزملاؤه مصطلح السلوك المواطنة التنظيمية (Khokhar & Rehman,2017). حيث يُنظر إلى سلوك المواطنة التنظيمية على أنه "مجموعة من السلوكيات التي يتصرف فيها الموظفون خارج الوصف الوظيفي الخاص بهم وينخرطون في المساعدة على المستوى الفردي أو التنظيمي، بل إنها تساهم في التنظيم من خلال تعزيز بيئة اجتماعية ونفسية تؤدي إلى إنجاز العمل المتضمن في النواة الفنية للمؤسسة. عندما يستثمر الأفراد الطاقة في أداء عملهم، يجب أن يكون لديهم أداء سياقي أعلى بطرق تسهل السياق الاجتماعي والنفسي لمؤسسة (Louis& al,2010).

لذا كان سلوك المواطنة التنظيمية من الموضوعات العديدة المتعلقة بالأعمال التجريبية (LePine, Erez, & Johnson, 2002)، ومع ذلك، فإن تصنيف سلوك المواطنة التنظيمية على مدار السنين لم يكن ثابتًا تمامًا. حيث تتضمن التركيبات التي تداخلت مع سلوك المواطنة التنظيمية السلوك التنظيمي الإيجابي (Baruch & al,2004)؛ الأداء السياقي(العطوي،2009) ؛ العفوية التنظيمية (George & Brief, 1992)؛ وسلوك الدور الإضافي (العزاوي، 2016).

وعليه يُعتقد أن التفاعل هو مؤشر على استعداد الموظف لإنفاق الجهد التقديري لمساعدة أصحاب العمل، وبالتالي تم تعريف سلوك المواطنة التنظيمية :"بأنه أداء غير مطلوب بشكل رسمي كجزء من الوظيفة ولكنه يساعد في تشكيل السياق الاجتماعي والنفسي للمنظمة "(Murthy ,2017). كما يعرف سلوك المواطنة التنظيمية أيضا على أنه هو" السلوك الذي يسهم في أهداف المؤسسة من خلال المساهمة في البيئة الاجتماعية والنفسية (Rotundo & Sackett ,2002)".

أ. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

هناك العديد من الدرسات التي حاولت أن تضع تصنيفا واضحا لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وطريقة لقياسها تجريبيا ،حيث أشار كل من (Williams & Anderson,1991) يمكن قياس سوك المواطنة التنظيمية من خلال بعدين رئيسين هما:

أ.1. سلوكيات المواطنة الموجهة نحو الأفراد (OCBI)

يشير OCBI إلى السلوكيات التي تفيد أفراد معينين على الفوز داخل مؤسسة ما، وبالتالي، يساهمون بشكل غير مباشر في الفعالية التنظيمية (Lee & Allen ,2002) .

وعرف كل من (Podsakoff & al,2000) هذا البعد بأنه :"سلوك طوعي لمساعدة الآخرين في المشاكل المتعلقة بالعمل".

أ.2. سلوكيات المواطنة الموجهة نحو الأفراد (OCBI)

يشتمل البعد الثاني لـ OCB على السلوكيات التي تفيد المؤسسة دون اتخاذ إجراءات تستهدف أي عضو أو أعضاء تنظيميين (على سبيل المثال، الالتزام بالقواعد غير الرسمية والتطوع في اللجان) (Podsakoff & al,2000).

في حين قدم كل من (Podsakoff & al,2000) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على النحو التالي :

الجدول 02: "الأبعاد الرئيسية لسلوك المواطنة التنظيمية "

السلوك	التعريف
1– الإيثار، المساعدة	مساعدة طوعية للأخرين، أو منع وقوع مشاكل تتعلق بالعمل.
2– الروح الرياضية	الاستعداد لتحمل المضايقات التي لا مفر منها و على أية قيود في العمل دون شكوى.
3– الامتثال التنظيمي	حماية ودفاع عن المنظمة ضد أية تهديدات خارجية والالتزام التنظيمي حتى في الظروف الصعبة.
4– المبادرة الفردية	الانخراط في السلوكيات على أساس المهمة في المستويات من الأدنى إلى المتوقع.
5– السلوك الحضاري	استعداد للمشاركة في الأنشطة التنظيمية من أجل تفادي التهديدات واغتنام الفرص ولو على حساب مصلحة الشخصية.
6– تطوير الذات	سلوكيات طوعية للأفراد من اجل تحسين معارفهم وقدراتهم.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على (Podsakoff & al,2000)

2.1. سلوك العمل المنحرف (Counterproductive Work Behavior)

قبل أوائل الثمانينيات، كان هناك بحث عن مجموعة متنوعة من السلوكيات التي يمكن اعتبارها منحرفة في مكان العمل (O'Connell & al, 2017) على سبيل المثال، كانت هناك دراسات تتعلق بالاختلاس، الأداء البطيء، سرقة الموظف، التخريب، التأخر والغياب (العطوي،2011) ومع ذلك، ونتيجة لعدم وجود مفاهيم أو

نموذج معترف به لفحص مثل هذه السلوكيات، تم النظر إلى هذه الأبحاث على أنها دراسات أنواع مختلفة من السلوكيات، ولكن ليس بالضرورة كمحاولة لفهم انحراف الموظف (O'Connell & al,2017).

في الأدبيات الخاصة بأداء الوظائف، يقترح أن سلوك العمل المنحرف هو بناء مهم بالإضافة إلى مفاهيم سلوكيات المواطنة التنظيمية (Rotundo & Sackett ,2002).

على الرغم من أن الأبحاث ركزت في الغالب على سلوك المواطنة التنظيمية في البداية، فقد تم تقديم المزيد من الاهتمام إلى سلوك العمل المنحرف لفهم تأثيرات سلوك العمل المنحرف على مؤسسات ورفاهية الموظفين (Hafidz,2012).

ويعزى هذا التركيز المتزايد لسلوك العمل المنحرف إلى حوادث العمل الشائعة في المؤسسات التي أدت لتأثيرات ضارة على المؤسسات من خلال انخفاض الإنتاجية وزيادة تكاليف التأمين والممتلكات المفقودة أو التالفة وزيادة المبيعات من خلال زيادة عدم الرضا الموظفين والضغوط الوظيفية (Hafidz,2012).

يتم تعريف سلوك العمل المنحرف من قبل (Spector et Fox en ,2005)بأنها: "الأعمال التطوعية التي لديها نية للإضرار بالمؤسسة و / أو أصحاب المصلحة (على سبيل المثال، والعملاء والزملاء والرؤساء ...)".

إن سلوك العمل المنحرف يتكون من أعمال تضر أو تنوي إلحاق الضرر بالمؤسسات أو الأشخاص في المؤسسات مثل العملاء وزملاء العمل والزبائن والمشرفين (Spector & Fox ,2005). وقد تم تصنيف هذه السلوكيات بطرق مختلفة مثل الانحراف التنظيمي (Sharkawi & al،2013)، والسلوك الانتقامي التنظيم (Skarlicki & Folger ,1997)، العدوان في مكان العمل (Baron & Neuman,1996)، الانحراف في مكان العمل (Bennett & Robinson,2000).

يضع (Marcus & Schuler,2004) ثلاثة معايير يجب الوفاء بها من أجل اعتبار العمل بمثابة CWB:

- يجب أن يكون الفعل إراديًا، بغض النظر عن نية الأذى المرتكب أثناء الفعل .
- هناك يجب أن يكون هناك احتمال للضرر عن طريق المشاركة في الفعل، على الرغم من أنه قد لا يتم التعرف عليه من قبل الشخص قبل ارتكاب الفعل .
- الفعل ضد المصالح المشروعة للمؤسسة.

أ. **أبعاد سلوك العمل المنحرف:**

حدد (Robinson & Bennett ,1995) أربع فئات واسعة من سلوك العمل المنحرف، وهما انحراف الإنتاج وانحراف الممتلكات والانحراف السياسي والعدوان الشخصي. تم تقسيم هذه المكونات الفرعية إلى فئات تفصيلية مثل إهدار الموارد، وقبول الرشاوى، والمحسوبية والإساءة اللفظية الخ. وفي سنوات لاحقة، قامت دراسات مختلفة بتحليل أبعاد سلوك العمل المنحرف في اثنين من الأبعاد (Gruys & Sackett,2003):

البعد التنظيمي وبعد مدى أهمية المهمة، حيث قاموا بتجزئة هذه الأبعاد إلى 11 فئة. وتشمل هذه الفئات التفصيلية سرقة الممتلكات وتدمير الممتلكات والسلوكيات غير الآمنة... الخ.

في حين ركز كل من (Spector & al,2006) في دراستهم على خمسة أبعاد لسلوك العمل المنحرف التي تسيء إلى الآخرين، انحراف الإنتاج، التخريب، السرقة والانسحاب، الإعتداء .

ويمكن أن نتناول هذه الأبعاد كمايلي(الأبرو والنور،2017):

أ.1. **الاعتداء:** يقصد بالاعتداء السلوكيات الضارة الموجهة نحو الأفراد العاملين وغيرهم من الأطراف والتي تؤدي إلى إلحاق الضرر بهم إما جسديا أو نفسيا ومن هذه السلوكيات على سبيل المثال إطلاق التهديدات، والتعليقات السيئة، والتقليل من قدرة العامل على العمل.

أ.2. **انحراف الإنتاج:** ويقصد به الفشل في أداء المهام الوظيفية بشكل فعال مما يؤثر على الكفاءة التنظيمية من خلال انتهاك المعايير التنظيمية فيما يتعلق بكمية ونوعية العمل المطلوب انجازه.

أ.3. **التخريب:** يعد التخريب من السلوكيات التي تؤدي إلى الضرر الممتلكات المادية للمؤسسة. ويكون التخريب أكثر شدة من الانحراف ومن هذه السلوكيات على سبيل المثال سوء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخريب الأصول المادية للمؤسسة من معدات وغيره.

أ.4. **السرقة:** ويقصد بها سرقة الممتلكات المادية للمؤسسة أو لصاحب العمل، ومن هذه السلوكيات على سبيل المثال السرقة المالية، وتضليل سجلات المؤسسة والخداع. وهناك ثلاث أسباب تؤدي إلى السرقة وهي : عدم الرضا الوظيفي، وضعف العدالة والحاجة الاقتصادية.

أ.5. **الانسحاب:** يؤدي الإنسحاب إلى السلوكيات السلبية التي تقلل من كمية ووقت العمل اللازم من قبل المؤسسة وذلك من خلال الغياب و التأخر.

3.1. بعض الدراسات السابقة.

– دراسة (الغزالي والخزاعي،2016) بعنوان" التمايز السلوكي لدى القادة ودوره في التماثل التنظيمي للحد من سلوك العمل المنحرف دراسة تحليلية في الكلية الإسلامية الجامعة". هدفت الدراسة الى ايضاح الدور الذي يمارسه التمايز السلوكي في بلورة التماثل التنظيمي للحد من سلوك العمل المنحرف.وقد جمعت بيانات الدراسة من المنتسبين الى الكلية الإسلامية الجامعة القادسية وقد بلغ عددهم (55) فردا مابين موظف وقائد اداري وتدريسي.اثبتت نتائج الدراسة صحة أغلب الفرضيات والتي أصيغ بصددها مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تطوير واقع التعليم العالي في العراق بشكل عام وفي المنظمة المبحوثة بشكل خاص.

– دراسة (Reeshad,2005) **بعنوان"** A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior "

– هدفت الدراسة لتوضيح علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف، حيث تم إجراء تحليل ميتا. أشارت النتائج إلى العلاقة السلبية متوسطة. اقتراحت الدراسة منظور مرتكز على الموظف حيث يتم اعتبار كل من OCB و CWB كسلوك تكيفي.

- دراسة (Hafidz, S & al,2012) بعنوان" The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior ". هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف. تم توزيع 267 استبيانا على طلاب يدرسون علم النفس(يعملون بنظام دوام جزئي). توصلت نتائج التحليل الإرتباطي أن سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف ليس لديهما سوى ارتباط سلبي معتدل يوحي بأن سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف هما بنائين منفصلين لكنهما متصلين. أظهرت النتائج أن الأفراد يمكن أن يشاركوا في سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف في نفس الوقت، الأمر الذي يتطلب من المنظمات إيجاد طريقة لتشجيع موظفيها على المشاركة في سلوك المواطنة التنظيمية .

- دراسة (Zaman & al,2011) بعنوان" Relationship between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Empirical Evidence from Pakistani Banks " .هدفت الدراسة لتوضيح العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف. تم جمع البيانات من 187 موظف من الصف الأول والثاني والثالث من بنك خيبر وبنك البنجاب والبنك الوطني الباكستاني والبنك التجاري الإسلامي. تم استخدام SPSS لتحليل البيانات. أظهرت نتائج الانحدار أن 46% من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية يمكن تفسيره من خلال سلوك العمل المنحرف.

2. الدراسة الميدانية: المعاينة المنهجية والبناء الفرضي

1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من المؤسسات مختلفة تعمل في القطاع الوظيف العمومي وقد بلغ (874). تم استخدام طريقة أخذ العينات العشوائية لإختيار المؤسسات العشوائية التي تم اختيار المستجيبين الأفراد من خلالها من خلال إجراء أخذ عينات عشوائية بسيطة. بلغ مجموع الاستبيانات الموزعة بين الأفراد 245، بعد الفرز والتحليل تبين أن 220 صالحة للتحليل.أي ما نسبته 89.79% من إجمالي الاستبيانات التي تم توزيعها.

2.2. أداة الدراسة:

استنادا إلى الإطار النظري والدراسات السابقة في هذه المواضيع قامت الباحثة بالاعتماد على الإستبانة كمصدر لجمع البيانات والمعلومات، حيث شملت الإستبانة على ثلاث أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: يشمل المتغيرات الديمغرافية، والجزء الثاني الذي شمل البعد المستقبل لقياس سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) لدى العينة المبحوثة حيث تم الاستعانة بمقياس الذي طوره (Lee & Allen ,2002) . في حين تضمن الجزء الثالث: البعد التابع بالإستعانة بالمقياس الذي طوره (barbaranelli & al ,2013) لقياس سلوك العمل المنحرف (CWB).

تم تقييم الردود بإستعمال مقياس Likert، مع إجابات تتراوح من 1 إلى 5 (1 = غير موافق تماما و5 = موافق تماما).

3.2. صدق الأداة وثباتها

ولغايات التأكد من صدق الأداة الظاهري والصدق المنطقي تم عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص والمتخصصين في مجال الدراسة لمعرفة آرائهم وملاحظاتهم حول مدى صلاحية المحتوى والفقرات وملائمتها لمحاور وبيئة الدراسة، وفي ضوء ملاحظاتهم التي حصدت 89% تم اعتماد الإستبانة بفقراتها ومحاورها بعد إجراء تعديل طفيف على بعض الصياغات اللغوية،ولمعرفة ثبات الأداة واتساقها الداخلي قامت الباحثة بإيجاد معاملات كرونباخ ألفا لفقرات الإستبانة ومتغيراتها المستقلة، والتابعة، والجدول رقم (03) يوضح نتائج هذا الاختبار. يشير الجدول رقم (03) إلى أن قيم معامل كرونباخ ألفا قد تجاوزت60% وتعتبر عالية إحصائياً حيث تدل على أن المقياس المستخدم يتصف بإتساق داخلي عالي.

الجدول 03: "معامل ألفا كرونباخ لإختبار ثبات أداة الدراسة"

ألفا كرونباخ	عدد العبارات
,914	35

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا إلى مخرجات البرنامج الاحصائيSPSS.23

من خلال الجدول، معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.914 وبالتالي فأداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات الدراسة وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

3.عرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها

1.3.خصائص أفراد العينة:

الجدول 04:"البيانات الديمغرافية"

الخصائص الديموغرافية		العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	105	47.73
	أنثى	115	52.27
	الإجمالي	220	100
العمر	20-25 سنة	52	23.63
	26-30سنة	75	34.09
	31 فأكثر	93	42.27
	الإجمالي	220	100
المستوى التعليمي	متوسط أو ثانوي	65	29.54
	جامعي	125	56.81
	دراسات عليا	30	13.63
	الإجمالي	220	100

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا إلى مخرجات البرنامج الاحصائيSPSS.23

تشير التحليلات الدقيقة للجدول رقم (04) إلى أن فئة العمرية للمستجوبين كانت متقاربة حيث سجلت أعلى نسبة 42.27% لفئة (31 فأكثر)، في حين كان أغلبية المستجوبين من فئة حاملي شهادة جامعية بنسبة بلغت 56.81%. ولكن فيما يتعلق بالتصنيف الجنس، نلاحظ أنه لا يوجد فرق بين النسب المئوية للذكور والإناث من الموظفين، وقد يرجع ذلك إلى مبدأ مساواة الرجل والمرأة.

2.3. تحليل الارتباط:

الجدول05: "التحليلات الوصفية والإرتباط"

	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Pearson Correlation	
			سلوك المواطنة التنظيمية	**سلوك العمل المنحرف**
سلوك المواطنة التنظيمية	3.9395	.24212	**1**	-.740(**)
سلوك العمل المنحرف	1.5082	.14363	-.740(**)	**1**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). A Number of Respondents = 220

إن القيمة المذكورة في جدول رقم (05) للإرتباط تثبت صحة الفرضية، ومع ذلك فهي تختلف عن نتائج التي تم الحصول عليها في دراسة (Reeshad,2005).

2.4.تحليل الانحدار

الجدول 06:" أ نموذج الانحدار"

المتغيرات	**Beta**	**t**	**Sig**
سلوك المواطنة التنظيمية(ثابت)	**-**	50.315	**000**
سلوك العمل المنحرف	-.740	-16.359	**000**

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا إلى مخرجات البرنامج الاحصائيSPSS.23

الجدول 07:"أنموذج الانحدار"

النموذج	**R square**	**R^2**	**F**	**Sig**	**N°**
	548	546	267.677	.000	220

a) متغير: سلوك المواطنة التنظيمية(ثابت)،سلوك العمل المنحرف.

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا إلى مخرجات البرنامج الاحصائيSPSS.23

من الجدولين 06 و07 تبين نتائج تحليلات الانحدار أن سلوك العمل المنحرف تمثل 54٪ تقريبًا من إجمالي التباين في سلوك المواطنة التنظيمية، مما يعني أن جميع العوامل التي تساهم في الزيادة في سلوك المواطنة التنظيمية لها دورها أيضًا في تقليل من سلوك العمل المنحرف.

الخاتمة

تبحث هذه الدراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و سلوك العمل المنحرف، ووفقًا للدراسة الحالية، فإن الموظفين في الوظيف العمومي الجزائري يُظهرون سلوكًا أعلى من المتوسط لسلوك العمل المنحرف، في حين يُظهرون مستويات متوسطة لسلوك المواطنة التنظيمية. لذا عندما تتطابق أهداف الموظفين مع أهداف المؤسسة، يمكننا التحدث عن سلوك المواطنة التنظيمية فقد يساعد هذا السلوك المؤسسة على تحقيق التناغم والابتكار الضروريين لتحسين الأداء. ونتيجة لذلك، قد لا يؤثر سلوك العمل المنحرف على نجاح الموظفين وكفاءتهم بالسلب فقط بل يهدد مستقبل المؤسسات اقتصاديًا واجتماعيًا أيضًا. وبالتالي، فمن الضروري تحديد العوامل التي تؤثر على سلوك العمل المنحرف.

مناقشة النتائج:

تشير نتائج الدراسة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف مرتبطان ببعضهما البعض بشكل سلبي وبالتالي إثبات فرضيتنا. وعليه، يمكن تفسير ذلك باستخدام الفكرة التالية، أي أن مستوى التحفيز المؤسسات الجزائرية التابعة لقطاع العام لموظفيها يوجد في الغالب على المستوى الأول من نظرية هرم ماسلو للحاجة، ولهذا السبب يسعى الأفراد للحصول على وظيفة يحصلون فيها على الحد الأقصى من الراتب، وعادة لا يهتمون ببيئة العمل، ويرجع ذلك إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا قد يطورون سلوكًا للمواطنة في المؤسسة مع مرور الوقت وبالتالي يدعم الإعتقاد بأن الموظفين يشاركون في سلوك المواطنة التنظيمية لأنهم يعتقدون أن مثل هذا السلوك سيؤدي إلى نتيجة إيجابية لهم (Finkelstein & Penner, 2004).

كما يجادل كل من (Rioux & Penner,2001) بأن الأفراد الذين يختارون المشاركة في سلوك المواطنة التنظيمية يرون بأن الإجراءات تلبي احتياجاتهم وتمكنهم من تحقيق النتائج المرجوة، أما الباقون الذين لديهم تحفظات على الطريقة التي تعاملهم بها مؤسستهم يكون لديهم تصورات غير مواتية عن مواقف في العمل، فمن الأرجح أن يطوروا سلوك العمل المنحرف (Colbert & al,2004). لذلك، وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن الموظفين يظهرون سلوك انحراف في مكان العمل من خلال تطوير مشاعر سلبية اتجاه مؤسساتهم، وبالتالي تظهر مستويات محدودة من سلوك المواطنة التنظيمية.

كما وجد (Unal ,2012) أن الأفراد يظهرون نوعين من سلوك العمل المنحرف، وهما السلوك المنحرف اتجاه المؤسسة والسلوك المنحرف اتجاه الأفراد. فالسلوك المنحرف اتجاه المؤسسة إما نحو العمل أو نحو الأصول التنظيمية. وبالتالي يؤثر على مقدار وجودة العمل المنجز، بينما يؤدي سلوك العمل المنحرف اتجاه الأصول التنظيمية إلى الإضرار بالعلاقة بين الموظفين وأصول المؤسسة. من ناحية أخرى، فإن السلوك العمل المنحرف اتجاه الأفراد موجه إلى الزملاء والعملاء. وبالتالي، يمكن القول أن نتائج (Unal ,2012) تتوافق مع نتائج الدراسة الحالية.

المقترحات:

كانت العلاقة المباشرة المقدمة في هذه الدراسة مهمة في الغالب، وبالتالي يمكن أن تترجم إلى اقتراحات مثل:

– إقامة برامج التدريب لدعم آليات التقليل من سلوك العمل المنحرف؛

– أن يتم منح الموظفين الفرصة للمساهمة في القرارات والاستراتيجيات . في الواقع، فإن منح الموظفين الفرصة لإتخاذ القرارات يمكن أن يكون كافياً لتحسين إدراك سلوك المواطنة التنظيمية .

– تحقيق التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين من خلال ضمان استخدام مجموعات التركيز والمسوحات في قرارات المؤسسة .

– يجب على المؤسسات أن تنظر في أساليب تنظيم الحوافز، ليس فقط فيما يتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية، ولكن تنفيذ الحوافز الأخرى التي ثبت أنها تعزز العواطف الإيجابية والرفاهية العامة في ثقافة مكان العمل ويمكن أن يشمل هذا التوازن بين العمل والحياة وجداول مرنة وممارسة الرياضة والتغذية و البرامج التي تشجع على العادات الصحية.

– وأخيرًا، ينبغي أن يكون هناك وعي نشط للأنشطة والمواقف الموجودة في المؤسسات ويمكن تحقيق ذلك من خلال استطلاعات المشاركة الدورية التي تقيم نوايا سلوك العمل المنحرف وتقييم الأداء المنتظم الذي يسمح للمشرفين بالإبلاغ عن إجراءات محددة والتركيز على التدريب لتشجيع ومساعدة المشرفين على تحديد سلوك العمل المنحرف وسياقاتها، ومن ثم استخدام هذه المعلومات في التدخلات الإستراتيجية.

قائمة المراجع:

- العزاوي، شفاء محمد علي.(2016)، تأثير إعادة هندسة العمليات الإدارية في المواطنة التنظيمية بحث تطبيقي في الشركة العامة للصناعات الالكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد91،العدد22 .
- العطوي، عامر علي حسين.(2009)، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي الداخلي وفاعلية المنظمة من منظور الأداء السياقي دراسة تطبيقية في عينة من المنظمات الصناعية الحكومية – العراقية، مجلة دراسات إدارية المجلد3،العدد36.
- العطوي، عامر علي حسين.(2011)، العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورهما في تقليل سلوك العمل المنحرف دراسة تطبيقية في معمل سمنت المثنى،مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 7،العدد21.
- الغزالي، فاضل راضي غباش والخزاعي، صدام كاظم محمد.(2016)، التمايز السلوكي لدى القادة ودوره في التماثل التنظيمي للحد من سلوك العمل المنحرف دراسة تحليلية في الكلية الاسلامية الجامعة، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والإقتصادية ،المجلد 6،العدد8.
- الأبرو، هادي عبد الوهاب والنور، الحمزة مالك.(2017)، أثر موضع السيطرة وجودة العلاقة في سلوك العمل المنحرف من خلال الثقة في القائد والتمكين النفسي :دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفيات البصرة الحكومية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال،المجلد3،العدد02.
- Barbaranelli C, Fida R, & Gualandri, M. (2013), Assessing Counterproductive Work Behavior: A Study on The Dimensionality of Cwb-Checklist, Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology, vol20,N°3.

- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996), Workplace violence and workplace aggression: Evidence of their relative frequency and potential causes, Aggressive Behavior, N°22.
- Baruch.Y, O'Creevy. M.F, Hind.P, Vigoda-Gadot.E. (2004), Prosocial behavior and job performance: Does the need for control and the need for achievement make difference?, Social Behavior and Personality,vol1, N°4.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000),Development of a measure of workplace deviance, Journal of Applied Psychology,N° 85.
- Colbert, A.E., Mount, M.K., Harter, J.K., Witt, L.A., & Barrick, M.R. (2004),Interactive Effects of Personality and Perceptions of The Work Situation on Workplace Deviance, Journal of Applied Psychology,N° 89.
- Finkelstein, M.A., & Pennner, L.A. (2004), Predicting Organizational Citizenship Behavior Integrating the Functional and Role Identity Approaches, Social Behavior and Personality, vol32,N°4.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003),Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior, International Journal of Selection and Assessment, vol 11,N°1.
- Hafidz, S. W. M , Hoesni, S. M & Fatimah.(2012), The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior, Asian Social Science, vol8,N°9.
- Jennifer M. George &Arthur P. Brief.(1992), Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. Psychological Bulletin, vol112,N°2.
- Khokhar. A.M. & Zia-ur-Rehman.M. (2017), Linking Ethical Leadership to Employees' Performance: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences. Vol11,N°01.
- Lee.K. & Natalie J. Allen.(2009) , Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions. Journal of Applied Psychology,vol 87,N°1.
- LePine, J.A., Erez, A., Johnson, D.E. (2002), The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis, Journal of Applied Psychology,N°87.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2004), Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective, Journal of Applied Psychology, vol 89,N°4.
- Mase. J.A. (2017), Organisational Culture as a Predictor of Counterproductive Work Behaviour among Benue State Civil Servants. The International Journal Of Science & Technoledge, vol5, N°1.
- O'Connell.M, Delgado.A, Lawrence.A., Kung. M, Tristan. E.(2017),Predicting workers' compensation claims and disciplinary actions using SecureFit: Further support for integrative models of workplace safety, Journal of Safety Research ,N°61.

- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (1997), Organisational citizenship behaviour and the quantity and quality of work group perfomance, Journal of Applied Psychology, vol82,N°2.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000),Organization citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, Journal of Management,N°26.
- Ravindranath K Murthy.(2017), Resilience and contextual performance, International Journal of Advanced Research and Development, vol2,N°5.
- Reeshad S. Dalal (2005), A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior And Counterproductive Work Behavior, Journal of Applied Psychology, vol90,N°6.
- Rich, Bruce Louis, Jeffrey A. Lepine, and Eean R. Crawford. (2010), Job Engagement:Antecedents and Effects on Job Performance, Academy of Management journal,, vol 53,N°3.
- Rioux, S.M., & dan Penner, L.A. (2001), The Causes of Organizational Citizenship Behavior: A Motivational Analysis, Journal of Applied Psychology, VOL86,N°6.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002), The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy capturing approach, Journal of Applied Psychology, ,vol87,N°1.
- Sharizan.S., Abdul Rahman. A.R, & Noor Azura.D. (2013), Relationship between Person Organization Fit, Psychological Contract Violation on Counterproductive Work Behaviour, International Journal of Business and Social Science, vol4,N°4.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997), Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice, Journal of Applied Psychology,N°82.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005), A model of counterproductive work behavior. In S. Fox, & P. E. Spector (Eds.). Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets (pp. 151-174). Washington, DC: APA.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006), The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?, Journal of Vocational Behavior, N°86.
- Unal, A. (2012), Deviant teacher behaviours and their influence on school rules and interpersonal relationships at school, Eurasian Journal of Educational Research, N°49.
- Williams.L,J & S,E Anderson.(1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, Journal of Management, vol 17, N°03.
- Zaman.G, Ali.N. & Afridi.F. (2011), Relationship between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Empirical Evidence from Pakistani Banks, Abasyn Journal of Social Sciences,vol 4, N°1.