

## أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية

دراسة ميدانية على العاملين بمجمع الدوائر الحكومية بسيئون- وادي حضرموت

د. عبد الله محمد الحامد\*

الملخص:

تستهدف الدراسة التعرف إلى أثر الإرهاب التنظيمي (إرهاب القادة، إرهاب الزملاء) في جودة الحياة الوظيفية في مجمع الدوائر الحكومية بسيئون وادي حضرموت، كما استهدفت اختبار مدى وجود فروق لأثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الديمغرافية. ولتحقيق أهداف الدراسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم تصميم استبانة لجمع البيانات، تكوّن بمجتمع الدراسة من جميع الموظفين والبالغ عددهم (362) موظفًا في الإدارات العامة لمكاتب الوزارات بوادي حضرموت والواقعة بمجمع الدوائر الحكومية بمدينة سيئون والبالغ عددها (16) إدارة عامة. وتم سحب عينة عشوائية من المجتمع بواقع (110) موظف وموظفة، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (80). وتم تحليل البيانات باستخدام برمجية التحليل الإحصائي (SPSS)، وقد أظهرت نتائج الدراسة ممارسات منخفضة للإرهاب التنظيمي، ومستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية. كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير معنوي للإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت. كما أظهرت فروقًا ذات دلالة إحصائية في متغيرات الدراسة (الإرهاب التنظيمي، وجودة الحياة الوظيفية) تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

الكلمات الدالة:

الإرهاب التنظيمي؛ إرهاب القادة؛ إرهاب الزملاء، جودة الحياة الوظيفية، مجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

1- المقدمة:

استحوذ موضوع الإرهاب التنظيمي على اهتمام مختلف المستويات الإدارية على الصعيد العام والمحلي وفي مختلف القطاعات، وأضحى يشكل قضية مركزية تحتل قمة هرم الأوليات التنظيمية وذلك لما له من دور في التأثير على سلوك العاملين والمنظمة على حد سواء (الساعدي، وآخرون، 2018: 183)، ويعني الإرهاب في مفهومه العام العنف في طرح الأفكار والآراء وقبول الآخرين لها بسبب الخوف من العقاب، وبالتالي عدم القدرة على تقديم آراء وأفكار تعارض أو تخالف تلك المطروحة إجبارًا. أو بمعنى آخر: تحقيق مكاسب مادية أو معنوية أو كليهما معًا عن طريق بث الخوف والرعب في نفوس الآخرين.

\* أستاذ إدارة الأعمال المساعد، دائرة العلوم الادارية - كلية المجتمع سيئون

إن المنظمات في سعيها إلى تحقيق التنافسية وتحقيق أهدافها تسعى جاهدة إلى خلق بيئة مواتية ومرحبة للعاملين تستغل من خلالها طاقاتهم وتفجر فيها إبداعاتهم، ومن أبرز أوجه الاهتمام بالعاملين هو الاهتمام بجودة حياتهم الوظيفية، وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم تشجعهم على القيام بأعمالهم.

إن العنف الذي قد يمارسه القادة أو الزملاء تجاه الآخرين، يشعر العامل بحالة من عدم الارتياح في البيئة التنظيمية التي يعمل فيها، مما يؤثر على مستوى عطائه وإبداعه لإنجاز المهام والأعمال الموكلة له. ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على الأثر الذي يحدثه الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية في الإدارات العامة للوزارات بمجمع الدوائر الحكومية .

## 2- مشكلة الدراسة:

إن موضوع الإرهاب التنظيمي يعد مشكلة قائمة بذاتها في غالب منظمات الأعمال على الصعيد الدولي والعربي (الساعدي وآخرون، 2018: 184)، وفي اليمن على وجه الخصوص، ونظرًا لحالة الحرب التي يمر بها، والتي أدت إلى ضعف أداء الأجهزة الرقابية المشجع لتجاوز القانون، لذا يمكن القول بأن مؤسسات القطاع العام في اليمن خصبة لممارسة أنواع السلوكيات السلبية بحق العاملين.

ويعد مجمع الدوائر الحكومية بمدينة سيئون واجهة الإدارات الحكومية بوادي حضرموت، لاحتوائه على غالب فروع الوزارات بالوادي، وبالتالي فإن انتشار مظاهر الإرهاب التنظيمي سواء من قبل القادة أو الزملاء تجاه الآخرين، يؤدي إلى ضعف الأداء ويحد من جودة الحياة الوظيفية للعاملين فيه، والتي ستعكس على جودة الخدمة المقدمة للمواطنين، وهذا ما شجع الباحث لإجراء هذه الدراسة للتأكد من عدم ممارسات سلوكيات سلبية مؤثرة على معنوية العاملين، بالإضافة إلى قلة الدراسات في هذا الموضوع، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ما مستوى الإرهاب التنظيمي الممارس من قبل القادة والزملاء بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت؟
- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت؟
- ما أثر الإرهاب التنظيمي (إرهاب القادة- إرهاب الزملاء) في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

**3- أهمية الدراسة :**

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الناحية العلمية من كونها تبحث في موضوعين حديثين في حقل السلوك التنظيمي، هما الإرهاب التنظيمي، وجودة الحياة الوظيفية، وبذا فهي تساير التطور الإداري المنشود، وفي ظل افتقار المكتبة العربية واليمنية خصوصًا لمثل هذا النوع من الدراسات، فإنها ستضيف معلومات جديدة تعد مرجعًا للباحثين؛ حيث من المتوقع لهذا البحث أن يفتح الآفاق لإجراء المزيد من البحوث المستقبلية في هذا المجال المهم.

أما من الناحية العملية فتتركز أهميتها في تقديم الأدوات والأساليب التي يتم من خلالها ممارسة الإرهاب التنظيمي للقائمين على إدارات الدواوين العامة، ومفاهيم حديثة للباحثين في هذا المجال والراغبين بتعزيز معارفهم حول ممارسات الإرهاب التنظيمي في الدواوين العامة للوزرات بوادي حضرموت، وتقديم النصائح والإرشادات لصناع القرار بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت تجاه تطور الآليات اللازمة عن كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية وجعل العاملين أكثر سعادة وإبداعًا.

**4- أهداف الدراسة:**

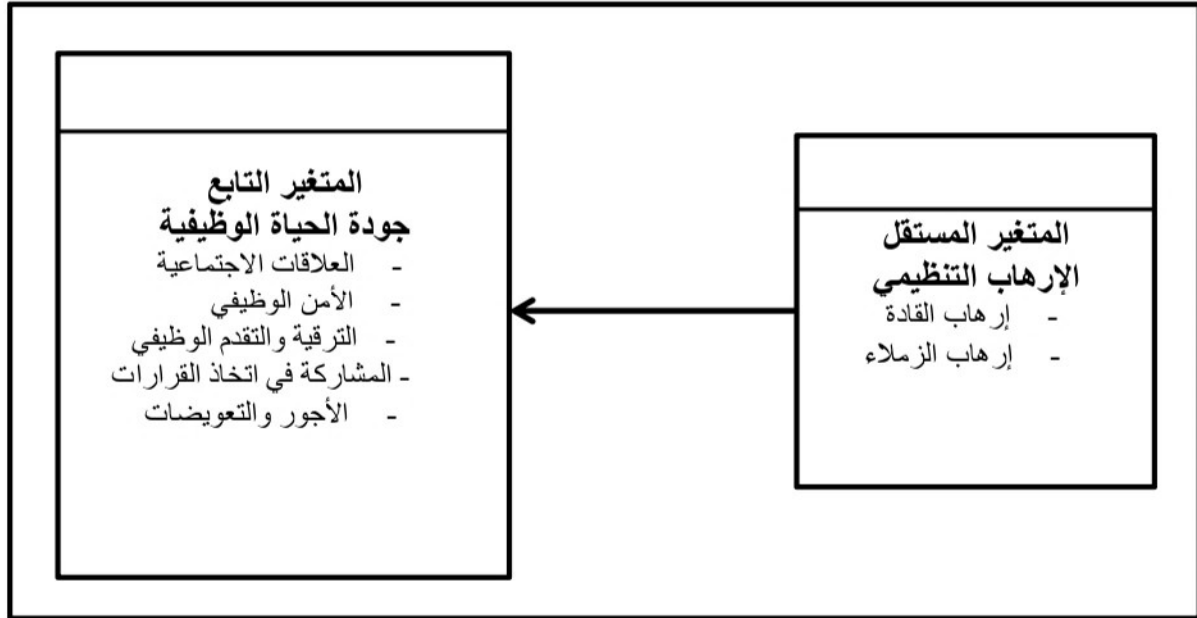
تسعى هذه الدراسة إلى :

- بيان ممارسات الإرهاب التنظيمي (إرهاب القادة والزملاء) بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.
- بيان مستوى جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.
- اختبار أثر الإرهاب التنظيمي (إرهاب القادة والزملاء) في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.
- اختبار مستوى دلالة الفروق في تصورات العاملين حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية والتي تعزى إلى خصائصهم الديمغرافية.

**5- نموذج الدراسة:**

يوضح الشكل (1) نموذج الدراسة ويبين المتغير المستقل والتابع وأبعاد كل منهما.

شكل (1)  
أ نموذج الدراسة



#### 6- فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة تم صياغة الفروض البحثية الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإرهاب التنظيمي ممثلاً بـ (إرهاب القادة، وإرهاب الزملاء) في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت. وتتفرع منها الفرضيتان الفرعيتان الآتيتان:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإرهاب التنظيمي ممثلاً بـ (إرهاب القادة، وإرهاب الزملاء) في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإرهاب التنظيمي ممثلاً بـ (إرهاب القادة، وإرهاب الزملاء) في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى خصائصهم الديمغرافية.



**7- منهج الدراسة :**

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي تضمن أسلوب المسح المكتبي من خلال الرجوع إلى مصادر الأدب الإداري المتعلقة بالإرهاب التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، بهدف بناء الإطار النظري لهذه الدراسة إلى جانب استخدام المسح الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة، وتحليلها إحصائيًا لاختبار صحة الفرضيات والإجابة عن أسئلتها.

**8- مجتمع الدراسة:**

تضمن مجتمع الدراسة جميع العاملين بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت، باستبعاد المتقاعدين والمتنقذين والبالغ عددهم (362) موظفًا حسب سجلات شؤون الموظفين في مجتمع الدراسة، ويضم المجمع ديوان وكيل المحافظة لشؤون مديريات الوادي والصحراء وعددًا من الإدارات العامة للوزارت والهيئات والمصالح كما هي موضحة في الجدول (1):

جدول (1) مجتمع الدراسة

العدد	الدائرة	العدد	الدائرة
20	الخدمة المدينة	100	ديوان الوكيل
90	المالية	5	الشؤون القانونية
25	الأوقاف والإرشاد	11	الجهاز المركزي للإحصاء
15	التعليم الفني والتدريب المهني	4	الموارد المالية
27	الشؤون الاجتماعية والعمل	15	الواجبات
3	المركز الوطني للوثائق	3	الخارجية
6	شؤون المغتربين	25	الشباب والرياضة
7	التجارة والصناعة	6	النقل

**9- عينة الدراسة:**

قام الباحث بسحب عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغت (110) مبحوث، مثلت ما نسبته (30.4%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وبذلك يكون حجم العينة. وتم توزيع الاستبانة على العينة، فاسترجعت منها (87) استبانة، وتم استبعاد (7) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبانة الصالحة للتحليل (80) استبانة، شكلت ما نسبته (72.7%) من عينة الدراسة.

**10- أسلوب جمع البيانات:**

اعتمد الباحث على نوعين من المصادر لجمع البيانات اللازمة لإنجاز الدراسة: أولهما: المصادر الثانوية التي تم الحصول منها على نتائج الأبحاث والدراسات السابقة. أما النوع الآخر فهو: الاستبانة، حيث قام الباحث بتبني الفقرات التي تعلقت بمتغيرات الدراسة من دراسات سابقة محكمة.

**11- أداة الدراسة :**

من خلال الاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، أبرزها دراسة (عيسوي، والطحان، 2018)، و(الهاشمي، والعضايلة، 2017)، و(الساعدي، وآخرون، 2016)، و(عفاف، 2014)، قام الباحث بتطوير استبانة لقياس أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية، وتشمل الاجزاء الآتية:

**الجزء الأول:** وتناول الخصائص الديموغرافية والتي تمثلت بـ (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

**الجزء الثاني:** تناول المتغير المستقل الإرهاب التنظيمي و عولج بـ(25) فقرةً من (1-25)، وقد اعتمد الباحث على دراسة (الساعدي، والشاهين، 2016)، وتحتوي على بعدين:

- الفقرات من (1-16) تقيس بعد إرهاب القادة.

- الفقرات من (17-25) تقيس بعد إرهاب الزملاء.

**الجزء الثالث:** وقد خصص لقياس المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) وكان بواقع (24) فقرة، وعالجتها الفقرات من (26-49)، موزعة على خمسة أبعاد على النحو الآتي:

- الفقرات من (26-31) تقيس بعد العلاقات الاجتماعية بواقع (6) فقرات.

- الفقرات من (32-36)، تقيس بعد الأمن الوظيفي بواقع (5) فقرات.

- الفقرات من (37-41) تقيس بعد الترقية والتقدم الوظيفي بواقع (5) فقرات.

- الفقرات من (42-45) تقيس بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بواقع (4) فقرات.

- الفقرات من (46-49) وتقيس الأجور والتعويضات بواقع (4) فقرات.

**11-1 صدق أداة الدراسة:**

ولغرض معرفة صدق الأداة التي استخدمت في جمع البيانات الأولية قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية مجموعة من المحكمين، وذلك للتحقق من مدى صدق محتوى الاستبانة وملاءمتها، ومناسبة كل

فقرة للمجال الذي تنتمي له، وملاءمة البعد للمحور أو المجال الذي ينتمي إليه، وأجريت التعديلات بالحذف لبعض الفقرات، وإعادة الصياغة لبعضها الآخر، في ضوء آرائهم وملاحظاتهم القيمة، وذلك من أجل الحكم على صحة العبارات الواردة في فقرات الاستبانة ودقتها ووضوحها، قبل أن تأخذ شكلها النهائي.

## 11-2 ثبات أداة الدراسة :

جرى التأكد من ثبات الأداة بطريقة الاتساق الداخلي (The internal consistency measure)، حيث تم إجراء اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's alpha لعينة استطلاعية بواقع (30) مبحوثاً ممن سلّموا استباناتهم أولاً، ثم ثلاثين مبحوثاً ممن سلّموا استباناتهم أخيراً، وهذه العينة تمثل خصائص المبحوثين التي يشملها المسح النهائي لمجتمع الدراسة، ولم يكن هناك أي متطلبات لتعديل الاستبانة بناء على إجابات المبحوثين في العينة الاستطلاعية.

### جدول (2)

ثبات أداة الدراسة

الأبعاد	تسلسل الفقرات	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
إرهاب القادة	16 - 1	16	0.96
إرهاب الزملاء	25 - 17	9	0.95
الإرهاب التنظيمي	25 - 1	25	0.97
جودة الحياة الوظيفية	49 - 26	24	0.91
جميع عوامل أداة الدراسة	49 - 1	49	0.77

وبناء على النتائج الموضحة في الجدول (2)، يرى الباحث أن أداة الدراسة واضحة ومفهومة، وذلك بالاعتماد على مؤشر كرونباخ ألفا الذي كان أعلى من (0.77) لجميع عوامل الدراسة، التي هي: الإرهاب التنظيمي، إرهاب القادة، وإرهاب الزملاء، وجودة الحياة الوظيفية، وهذه القيم تعد مرتفعة بالمقارنة مع المستوى الأدنى المقبول إحصائياً، وهو (0.70)، وبهذا فإن أداة الدراسة تعد موثوقة، ومقبولة لأغراض التحليل.

## 12- الأساليب الإحصائية :

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، وهي:

- اختبار كرونباخ ألفا لقياس الاعتمادية Reliability .

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) للإجابة عن أسئلة الدراسة.
- اختبائي معامل تضخم التباين (VIF) (Variance inflation Factory)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغيرات المستقلة في تأثيرها على المتغير التابع.
- معامل الالتواء (Skewness) للتأكد من اتباع البيانات التوزيع الطبيعي (Normal distribution).
- معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analyses) لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار معنوية الفروق حول محاور الدراسة باختلاف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة (العمر - المسمى الوظيفي - نوع الوظيفة - المؤهل العلمي - الخبرة)، اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية للتعرف على مصدر الفروق المعنوية.

### 13- حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود البشرية: وتمثلت في المديرين والعاملين في مجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.
- الحدود المكانية: الدواوين العامة للوزارات والموجودة بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

### 14- الدراسات السابقة:

تناول هذا الجزء من البحث الدراسات التي تناولت كلاً من الإرهاب التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، بالإضافة إلى التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، وأوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، وفيما يأتي عرضٌ لهذه الدراسات:

**1-14 دراسة (مظهر، 2018: 25-47)**، والتي هدفت إلى التعرف على واقع الإرهاب الإداري في القطاع العام الفلسطيني وأثره في مستقبل الحوكمة والتدريب الإداري، وقد اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وزعت إلكترونياً على 1548 موظفًا عامًا في الضفة الغربية. وقد خلصت الدراسة إلى أن واقع الإرهاب الإداري كان متوسطًا، كما كان الأثر ضعيفًا للإرهاب الإداري في الحوكمة.

**2-14 دراسة (عيسوي، والطحان، 2018: 189-214)**، والتي تناولت دور رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية، ومنهجية ستة سيجما، وطبقت على العاملين في وزارة الصحة في



المملكة العربية السعودية. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة وكل من رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وكذا وجود تأثير ذي دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على كل من رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجما.

**3-14 دراسة (الدليمي وعبدالله، 2018: 31-62)**، والتي هدفت إلى معرفة تأثير الاستقواء في مكان العمل في سلوكيات العمل السلبية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة كربلاء، أخذت عينة بلغت 576 فردًا، يمثلون شريحة المرضى لثلاث مستشفيات بمحافظة كربلاء، وهي (مدينة الإمام الحسين الطبية، مستشفى النسائية والتوليد التعليمي، مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال). وتوصلت الدراسة إلى وجود سلوك الاستقواء في مكان العمل داخل المستشفيات المبحوثة يسهم في زيادة سلوكيات العمل السلبية.

**4-14 دراسة (النصراوي، 2018: 627-660)**، والتي سعت إلى معرفة طبيعة العلاقة بين القيادة المدمرة والإرهاب لدى العاملين في معمل إسمنت الكوفة، وزعت بطريقة العينة العشوائية 168 استبانة. وقد أظهرت النتائج وجود فجوة معرفية لتفسير طبيعة العلاقة بين القيادة المدمرة والإرهاب في المنظمات بشكل عام وفي المعامل الصناعية بشكل خاص، كما أظهرت النتائج التطبيقية وجود تأثير معنوي وموجب للقيادة المدمرة للإرهاب.

**5-14 دراسة (الهاشمي، والعضايلة، 2017: 1-30)**، والتي طبقت في المستشفيات العسكرية بمدينة الرياض، وهدفت إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الفاعلية التنظيمية، من وجهة نظر العاملين الذين بلغ عدد الاستبانات الموزعة عليهم 450 استبانة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية كانت بمستوى متوسط في المستشفيات العسكرية من وجهة نظر العاملين. كما أظهرت النتائج وجود فروق معنوية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية، والتي تعزى إلى متغير (الجنس والخبرة) ولصالح غير السعوديين وذوي الخبرة التي تقل عن 6 سنوات، في حين لم تظهر النتائج أية فروق معنوية تعزى للمتغيرات الديموغرافية الأخرى.

**6-14 دراسة (الساعدي، وآخرون، 2017: 182-232)**، والتي تناول انعكاسات الإرهاب التنظيمي على ضغوط العمل، طبقت الدراسة على عينة قصدية من التدريسيين قوامها 200 تدريسي في عدد من كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني، وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد الإرهاب التنظيمي لا تعمل بمعزل عن بعضها، وأنها نتيجة لحالة عامة (الإرهاب العام). وأوصت الدراسة بوجود أن تتوجه الإدارات إلى تعزيز العوامل الشعورية، وفسح مجال الخطأ للعاملين بوصفه حالة صحية تقود للتعلم وليس للعقاب.

**14-7 دراسة (العمري، واليافي، 2017: 65-94)**، والتي هدفت إلى التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية في أداء موظفي الخدمة المدنية، واستخدمت استبانة وزعت على 2500 موظفٍ في مجال الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، وقد دلت النتائج على أن أكثر عناصر جودة الحياة الوظيفية تأثيرًا على الأداء هي العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي والحوافز المادية وتقييم الأداء. كما أظهرت وجود فروق معنوية في الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والعلاقات الاجتماعية والحوافز المادية والمعنوية وبيئة العمل تعزى لاختلاف المرتبة الوظيفية والعمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية.

**14-8 دراسة (Mahmoudi et al, 2015: 717-727)**، والتي ركزت على التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والإبداع لدى العاملين في المدارس الثانوية في مدينة رشت الإيرانية، حيث طبقت معلمي المدارس الثانوية للإناث، والبالغ عددهم (260) معلمًا. وتوصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين كل من (المشاركة في اتخاذ القرارات، التدريب، الإحور والتعويضات، المرافق الصحية، الخدمات الاجتماعية، الاستقرار الوظيفي) والإبداع لدى المعلمين، فكلما توفرت هذه الأبعاد زاد معدل الإبداع والابتكار.

**14-9 دراسة (الحسني، 2016)**، والتي هدفت إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، استخدمت الدراسة طريقة المسح الشامل؛ حيث وزعت 159 استبانة، استعيدت منها 148 استبانة، توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

**14-10 دراسة (عفاف، 2014)**، والتي سعت إلى الكشف عن جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري والتي طبقت على موظفي إدارة مؤسسة نفعال بسكرة- الجزائر، وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من 35 عاملاً إدارياً من عمال مؤسسة نفعال بسكرة، من أصل 44 عاملاً في الإدارة، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة معنوية بين جودة حياة العمل السائدة ومستوى السلوك الإبداعي الإداري لدى العاملين.

**14-11 دراسة (Caldwell & Carranco, 2010: 159-171)**، والتي تناولت الدراسة الإرهاب التنظيمي والخيارات الأخلاقية، حيث تطرق لمفهوم الإرهاب التنظيمي ومقارنته بالإرهاب السياسي، وتناولت الأبعاد الأخلاقية للقادة، وأوضحت الدراسة كيف يستجيب أعضاء المنظمة لعدم رضاهم عن المنظمة من خلال الخروج أو الصوت أو الإهمال، وأوضحت الدراسة لماذا ممارسة الصوت هو الخيار الأخلاقي الأكثر فعالية في التعامل مع القادة الإرهابيين؟.

**ما يميز الدراسة الحالية :**

من خلال عرض الدراسات السابقة يمكن القول بأن هذه الدراسة قد استفادت من الدراسات السابقة في الجانب النظري وبلورة فكرة الدراسة وتحديد متغيراتها. وما يميز هذه الدراسة عن سابقتها هو أن الدراسات السابقة تناولت موضوع الإرهاب التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية وربطهما بمواضيع أخرى كالفاعلية التنظيمية، والحد من الصراع، والالتزام، وإدارة الأزمات، والتغيير، والإبداع، وسلوك المواطن...، وهذا يعني أن هذه الدراسة تمتاز بأنها من الدراسات النادرة - في حدود معرفة الباحث - التي تناولت دراسة أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية، وأنها الدراسة الأولى يمينا، والتي هدفت إلى التعرف على أثر الإرهاب التنظيمي من جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

**15- الإطار النظري :****1-15 الإرهاب التنظيمي:**

الإرهاب لغة يعني بث الخوف من خلال ممارسة القوة والعنف، وقد ورد الإرهاب في القرآن الكريم في قوله تعالى: "وأعدوا لهم ما استطعتم من قوة ومن رباط الخيل ترهبون به عدو الله وعدوكم" (الأنفال، الآية 10). ويرى (شغيدل، 2019) أن الإرهاب هو كل فعل قسري يستلج حقا أو إرادة إنسانية أو احتيازا أو هوية أو انتماء أو ولاء. وأشار (Gupta, 2006: 274) إلى أن الإرهاب بطبيعته ما هو إلا مزيج من العنف والمسرح، الذي يستحوذ على الاهتمام ومحاولات السيطرة على استجابة الآخرين. وفي شرحه لسيكولوجية الإرهاب أشار (Reich, 1998) إلى أن أولئك الذين يفرضون إرادتهم على الآخرين يبررون سلوكهم من خلال عملية خداع ذاتي، تمكنهم من فصل أنفسهم عن القواعد الأخلاقية التي من شأنها أن تقيد أفعالهم (Caldwell & Carranco, 2010: 159).

اما الإرهاب التنظيمي فيعرف بأنه "تصرفات أي عضو في المنظمة يتم اتخاذها لتعزيز جدول الأعمال الشخصي الذي يخدم الذات ويقوض رفاهية ونمو المنظمة على المدى الطويل وينكر حقوق أعضاء المنظمة" (Caldwell & Carranco, 2010: 160). ويعرف (الساعدي والشاهين، 2016: 129) الإرهاب التنظيمي بأنه "أي فعل من أفعال العنف أو التهديد بالعنف مقرون بوجود نوايا لخلق أجواء من الخوف التي يمكن أن تؤثر سلبا على مواقف العاملين وسلوكياتهم داخل المنظمة، وكذلك زيادة الكلف وتقليل فرص المنظمة في تحقيق أهدافها والاستفادة من الفرص البيئية المتاحة لها".

وبناء على ما سبق يعرف الباحث الإرهاب التنظيمي إجرائيا بأنه السلوكيات السلبية للقادة والزعماء ابتداء من الاعتداء إلى التعالي والاستهزاء تجاه الآخرين بهدف بث الخوف والرعب وذلك لتحقيق مكاسب شخصية.



**15-1-1 إرهاب القادة:**

على الرغم من أن جميع القادة الاستبداديين ليسوا إرهابيين تنظيميين يسعون وراء غاياتهم الخاصة على حساب المنظمة وموظفيها، فإنَّ عددًا من القادة التنظيميين يفشلون في إدراك قيمة تمكين الموظفين وتعزيز مؤسستهم من خلال معاملتهم كشركاء قيمين (Caldwell & Carranco, 2010: 162) ويرى الرشيد أن هؤلاء القادة يهدفون إلى حرمان الموظفين من فضيلة ارتكاب الأخطاء، أو إثارة الفزع والرعب في قلوبهم كي يحسنوا أداءهم، وهذه السياسة قد تؤدي إلى تحسين الأداء على المدى القصير، ولكن لن تتحقق نفس النتيجة على المدى الطويل؛ لأن الموظفين سيمتنعون عن مجرد التفكير في أية محاولة لأداء العمل بطريقة جديدة ومبتكرة.

أشار (Sutton, 2007: 6-7) إلى أن القادة الذين يعاملون الموظفين بالازدراء المتفشي يدون نفس التجاهل للآخرين، وهؤلاء القادة الذين يتجاهلون الآخرين يفرضون إرادتهم بشكل متكرر على أعضاء المنظمة الآخرين لدعم الأغراض الذاتية والأهداف المدمرة (Bandura, 1998: 164)، ويتخذون من العقد الاجتماعي كاستنتاج بأحقيتهم في القيادة بسبب موقع السلطة (Caldwell & Carranco, 2010: 162). ومن سلوكيات القيادة التي تعمل على إثارة الإرهاب لدى العاملين ما يأتي: (Macovei, 2016: 425)

- السلوكيات الفظة للقادة (كالتجاهل، واللامبالاة، والإجابات القصيرة والصعبة).
- السلوكيات التعسفية للقادة (كالإهانات، والإذلال، والاحتقار، والهيمنة، والصراخ، والتهديد).
- السلوكيات الغامضة للقادة والتي تخلق نوعًا من الإرباك وعدم اليقين نتيجة الأعمال أو تجاوز القواعد التنظيمية المكتوبة وغير المكتوبة.

أما بخصوص إرهاب القادة في الإدارة العامة للدولة، فيرى (العنقري، 2010) أن إرهاب القادة هو ممارسة أنواع من الإرهاب والرعب والتخويف وإذلال الموظفين، والذي يكون نتيجة لوصول تلك القيادة عن طريق المحسوبة، والتي لا يتوقف تأثيرها على إفساد خطط التنمية وإنما يكون عائقًا عن التنمية الإدارية والبشرية. فهم يستغلون صلاحياتهم في الإساءة للمرؤوسين، وتصيد أخطائهم، بل الوصول إلى حد التلفيق عليهم.

وقد أورد (اللحيد، 2016) وصفًا للإرهابيين الإداريين بأنهم دواعش الظلام، الذين يمارسون أبشع أنواع الإرهاب الخفي، من ابتزاز، وتهديد، وتعسف إداري، وتطفيش، وتهميش، وغيرها من الممارسات اللامهنية أو اللاإنسانية، وتتجاوز ذلك إلى ممارسات غير أخلاقية في بعض الأحيان والتي تعد من أخطر الممارسات على المجتمع وأكثرها إعاقة للتنمية وهدرًا للمال العام واستنزافًا للموارد البشرية. ويستخدم التهيب في بناء هوية السلطة باستخدام التهديدات وذلك لانتزاع الاحترام من الآخرين (الركابي وعبدالستار، 2018: 73)، وأشار



(LaVan & Martin, 2008: 147) إلى أن المشكلة التي يواجهها الموظفون بشكل مميز في المنظمات التي يقودها القادة المسيئون هي أوجه القصور في الحماية القانونية من البلطجة، التي تزيد من الصعوبات التي يواجهها الموظفون.

### 15-1-2 إرهاب الزملاء:

لا يعمل الموظفون من أجل إشباع الحاجات المادية فقط، بل هم بحاجة إلى التواصل الاجتماعي سواء مع الزملاء بوصفهم داعمين للفرد، أو مع الرئيس المباشر بوصفه متفهمًا ومتعاونًا (المختسب وجلعود، 2005: 92). وربما كان هذا التواصل تشوبه مظاهر عدائية من قبل الزملاء، تؤدي إلى إيذاء الأفراد أو إحداث آثار سلبية في عمل المنظمة (Spector, et al, 2006: 448).

ويرى الباحث بأن من أسباب نشوء هذا السلوك بين الزملاء يرجع إلى التنمر، والذي يحدث في جميع المنظمات (Mckay, et al, 2008: 77)، وكذلك الاستقواء الذي يعني بأنه سلوكيات متطرفة وسلبية متفشية تهدف إلى الإساءة المستمرة في مكان العمل (Fox & Cowan, 2015: 116).

إن ممارسة سلوكيات منحرفة كالفظاظة في مكان، والتي تظهر من خلال أوجه وتسميات عدة تسمى أحيانًا بسلوكيات العنف، التحرش، التنمر، الاستقواء، أو سلوكيات المهاجمة والعدوان، والتي تنتهك قواعد العمل والاحترام المتبادل (العبيدي، 2018: 1434)، والموجه نحو الزملاء، والتي تؤدي إلى إلحاق الضرر بهم إما جسديًا أو نفسيًا، كإطلاق التهديدات والتعليقات السيئة (Spector et al, 2006: 448)، ويؤدي ذلك إلى بروز سلوكيات سلبية لدى العاملين، كالانسحاب، نتيجة شعورهم بعدم الرضا (مرسي، 2014: 174). إن الإرهاب نوع من الفساد الذي يواجهه فيه موظفٌ موقفًا يكون فيه الطرف الأضعف في حلقة الاتصال في مواجهة الطرف الأقوى، والذي قد يكون زميلًا يمتلك من مقدرات القوة بأشكالها المتعددة (قوة الخبرة التخصصية- قوة المنصب- قوة الشخصية)، التي يتحلى بمهارات عالية من السيطرة الذهنية على الآخرين، لتلبية رغبات الطرف الأقوى، ومنها القوة الاجتماعية، وهي وجود صلة قرابة أو صداقة مع متخذ القرار، يمارس من خلالها أشكالاً من التعنيف النفسي أو الوظيفي وحتى المالي تجاه الحلقة الأضعف (مظهر، 2018: 30).

ويؤدي اهتمام زملاء العمل بالنتيجة الفورية أكثر من اهتمامهم بالعلاقة على المدى الطويل، إلى محاولة البعض التأثير على قرارات الآخرين، ويمكن استخدام الإكراه في ذلك بإصدار التهديدات

والإنذارات، وربما استخدام الابتزاز والقوة الجسدية، وكلما كان التأثير أكثر قسراً وإكراهاً قل احتمال الوصول إلى حلول منصفة، وبناء علاقات إيجابية بين زملاء العمل (هيل، 1422: 75).

## 15-2 جودة الحياة الوظيفية :

### 15-2-1 مفهوم جودة الحياة الوظيفية ونشأتها:

بدأ الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل منذ خمسينيات القرن الماضي (العنزي والفضل، 2007: 68)، وتم تناوله لأول مرة كمصطلح صريح ورسمي في العام 1972 خلال فعاليات المؤتمر الدولي لعلاقات العمل الذي عقد في الولايات المتحدة (ثورية، 2017: 19)، في بيئة تعاني من انخفاض نمو الاقتصاد ونقص فرص التقدم والتطور (Bharathi et al, 2011: 48)، ويهدف هذا الاهتمام إلى إعداد قوة عمل راضية ومدفوعة ومحفزة وذات ولاء عالٍ لإعمالها (الهيبي، 2003: 276). وتحدد الاهتمام بجودة حياة العمل في منتصف الثمانينات نتيجة الضغوطات التي مرت بها منظمات الأعمال في السبعينيات وبداية الثمانينات كارتفاع التضخم وزيادة حدة المنافسة، والتي توقفت فيها برامج جودة حياة العمل، وأصبح هذا المفهوم يحظى باهتمام ثانوي (جاد الرب، 2008: 7).

وتعددت تعريفات جودة الحياة الوظيفية بتعدد الباحثين والمراحل والعلوم التي تناولتها، ويرى (Havlovice, 1991) بان جودة الحياة الوظيفية تعبر عن الظروف والبيئة المرضية والمحبة لمكان العمل، والتي تدعم وترتقي وتزيد من رضا العامل، وذلك عن طريق توفير بيئة آمنة وملائمة للمكافآت وكذلك فرص متاحة للنمو (حلاوة، 2015: 29)، ويعرفها اشتيوي بأنها "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية" (اشتيوي، 2014: 21). ويعرفها (shani, 2013) بأنها "درجة التميز وشروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته، مضافاً إليها البعد الإنساني والتي تسهم بمحملها في الرضا الوظيفي وتحسين القدرات لأداء العمل الفردي وأداء المنظمة ككل" (الهاشمي، والعضايلة، 2014: 7).

ولأغراض البحث يرى الباحث أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة العوامل المادية والمعنوية المتوافرة في بيئة العمل، كالعلاقات الاجتماعية بين الزملاء، والأمن الوظيفي، والترقية والتقدم في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والتعويضات، والتي تجعل العامل أكثر رضا عن العمل وتزيد من كفاءة الأداء.

### 15-2-2 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تعددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية حالها في ذلك حال تعريفاتها، ويركز البحث الحالي على الأبعاد الآتية:

**أ- العلاقات الاجتماعية:**

وتحتم العلاقات الاجتماعية بخلق جو الثقة والاحترام المتبادل بين الأفراد بحيث تتحول المنظمة من مجرد للريح المادي إلى بيئة إنسانية تضع حاجات العاملين وميولهم في اعتبارها، والذي سينعكس بدوره على الأداء. (جميلة، 2015: 61)، وتمتاز هذه العلاقات بين الزملاء بدرجة متوسطة من الانفتاح على الآخرين والصدقة، والاتصال عادة ما يكون أشمل، ويمكن أن يشمل الأمور الخاصة إضافة إلى مواضيع العمل (العميان، 2004: 160).

وتؤدي العلاقات بين الزملاء أدوارًا مهمة في حياة العامل، وذلك من خلال الدعم الاجتماعي والنفسي للعامل، من خلال الدعم والتأييد والتخفيف من ضغوط العمل من قبل زملائه، ويرجع ذلك إلى إدراك العمال بأن زملاءهم يعيشون الظروف نفسها مما يجعلهم أكثر قدرة على تفهم مشاكلهم في العمل (عبدالباقي، 2005: 135).

ومن منطلق أن العامل لا يهدف من العمل في المنظمة إلى المال فقط، ولكن إلى إشباع الحاجات الاجتماعية أيضًا (العريفي، 2009: 2)، لذا يتوجب على المنظمة لتحقيق أهدافها الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية للعمال لما لها من دور كبير في تحقيق تلك الأهداف (بوخلف، وبلعباس، 2015: 22). إن ارتفاع الروح المعنوية تعود إلى شعور العاملين بانتمائهم للجماعة، كما يشعرون بالنجاح من تكوين علاقات إيجابية وصدقات ودية بينهم، وهذه العلاقات تجعل الجو التنظيمي أمامهم محبوبًا ومقبولًا، حيث تدخل السرور والرضا في نفوسهم فيقبلون على العمل بروح عالية (العربي، 2014: 177).

**ب- الأمن الوظيفي:**

يرى (James, 2012) أن الأمن الوظيفي هو ضمان في استمرارية وظيفة الموظف بسبب الظروف الاقتصادية العامة في البلاد، ويعني احتمال احتفاظ الموظف بوظيفته لأطول فترة زمنية في المنظمة، فالوظائف التي لا يدعمها عقد لأجل غير مسمى لا يمكن ضمانها فترة معقولة تفتقر إلى الأمن الوظيفي (معروف، وآخرون، 2018: 286-287). ويتدرج الأمن الوظيفي تصاعديًا من أمن الحافز وهو أدنى مستوى وهو الأمن مقابل الأداء، بمعنى أن الموظف بأدائه الجيد يحقق لنفسه الأمن الوظيفي، يأتي في المستوى المتوسط منه الأمن الطبيعي وهو شعور الموظف بالانتماء للمنظمة الناتج من عهد تقطعه المنظمة على نفسها بعدم التخلص منه، أما أعلى مستوياته فهو أمن الاستمرار ويعني شعور الموظف بأنه لا يمكن التخلص منه (خطاب، 2001: 40).



إن فشل المنظمات في إمداد عامليها بالمستويات المتوقعة من الأمان الوظيفي يقود إلى عدد من النواتج الصحية والسلوكية السلبية، كالأضطرابات النفسية، والشكاوي الجسمانية، وسيطرة مشكلات العمل على الحياة الشخصية، والقلق نحو احتمالية ترك الوظيفة في المستقبل (مرسي، 2014: 174).

### ج- الترقية والتقدم الوظيفي:

تعرف الترقية بأنها "عملية إعادة تخصيص الفرد على وظيفة ذات مستوى أعلى، وعادة ما تنطوي على واجبات وسلطات أكبر وأكثر صعوبة من تلك التي مارسها في الوظيفة السابقة، كما أنها عادة ما ترتبط بزيادة في الأجر على أن يقبل الموظف هذا النقل، ويدرك بأنه يحمل معنى التقدير من جانب المنظمة لجهوده أو لطول مدة خدمته (ابو شيخه، 2010: 183)، ولذا تعد الترقية من الحوافز المادية بالإضافة إلى كونها حافزاً معنوياً، وذلك لارتباط الترقية غالباً بزيادة الراتب (المرنخ، 2004: 49).

وتتم الترقية بالأقدمية أو الكفاءة أو كليهما (حلاوة: 2015: 35)، والترقية التي تتم وفق أسس عادلة وموضوعية كالجدارة والكفاءة والاستحقاق تحقق لدى الموظف الشعور بالرضا عن العمل، وكلما كانت الترقية أقل من طموح الفرد شعر بعدم الرضا (البربري، 2016: 19).

ويتطلع الموظف دائماً إلى المراكز العليا (البربري، 2016: 28)، ويرى (Nafie, 2006) أن العاملين يلجأون إلى الصمت وعدم إبداء آرائهم وأفكارهم إذا اعتقدوا أن التحدث سيسبب لهم مشاكل في العمل منها حرمانهم من الترقية (الطائي وصكر، 2017: 63).

### د- المشاركة في اتخاذ القرارات:

ينظر إلى المشاركة في اتخاذ القرارات بأنها عملية تفاعل عقلي ووجداني مع جماعات العمل في المنظمة، وبطريقة تمكن هؤلاء من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية (اللوزي، 2003: 238). وتؤمن المشاركة مزيداً من الانسجام في جو العمل، كما تعد مصدرًا من مصادر الدعم المعنوي للعاملين (حندي، 2015: 38).

وتضمن مشاركة الموظف الفاعلة في اتخاذ القرار الاتفاق على الأهداف المشتركة والسعي لتحقيقها، كما تبعد الموظف عن الشعور بأنه مجرد آلة يتم تحريكها من قبل الإدارة، ويشعره بدوره الفاعل داخل المنظمة، مما ينعكس إيجاباً على طاقته وإبداعه (لظفي، 2007: 161)، وكلما زادت مشاركة العاملين يزداد تطبيق جودة الحياة الوظيفية (جاد الرب، 2008: 92).



**هـ- الأجور والتعويضات:**

لقد أدركت المنظمات في السنوات الأخيرة أهمية المكافآت والحوافز في مجال العمل من أجل إقناع العاملين على ممارسة أعمالهم بكفاءة وفعالية (عجيل والعايدين، 2015: 254)، فوجود نظام للأجور والتعويضات في المنظمة يشمل كل العاملين يخلق الانتماء لتلك المنظمة (رشيد، 2015: 99)، مما يؤثر على الحالة الصحية السليمة للمنظمة التي تمكنها من البقاء والاستمرار والنجاح (عبدالباقي، 2004: 131)، ويحكم الأفراد على عدالة التعويضات من خلال مقارنة جهودهم وأدائهم مع أداء الآخرين، ومعدل العوائد التي تعود عليهم (الهاشمي، والعضايلة، 2017: 6).

وتقسم الحوافز إلى حوافز إيجابية وسلبية (بن كليب، 2018: 208-209)، فالحوافز الإيجابية على نوعين: حوافز مادية، وهي مادية مباشرة، وهي التي تقدم للعاملين، مثل الأجور والمكافآت التشجيعية والتعويضات المتنوعة والمزايا ذات الطابع المادي لقاء الجهود التي يبذلونها خلال أدائهم لأعمالهم (مرعي، 2003: 8)، كما يمكن أن تأخذ شكل مادي غير مباشر كالتأمين الطبي. أما الحوافز المعنوية فهي التي لا تعتمد على المال في إثارة العاملين وتحفيزهم، وتشمل جميع الحوافز التي تؤدي إلى إشباع حاجات العاملين النفسية والاجتماعية (العريقي، 2009: 177) كالترقي وتقدير جهود العاملين، وإشراك العاملين في الإدارة وضمان العمل واستقراره وتفويض الصلاحيات (العكش، 2007: 12)، كما تشمل التطوير المهني وتحسين بيئة العمل (العمري، والياني، 2017: 70-71).

**16- الدراسة الميدانية:****16-1 الإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها :**

تم تحديد مستوى ممارسات الإرهاب التنظيمي ببعديّة (إرهاب القادة وإرهاب الزملاء)، وكذا واقع جودة الحياة الوظيفية من حيث مستوى التصورات لدى أفراد العينة كونه مرتفعاً أو متوسطاً أو منخفضاً وفق للمتوسط.. وللحكم على قيم المتوسط فقد تم اعتماد المعيار الآتي:

الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
المتوسط الحسابي	4.2 فأكثر	3.4-4.19	2.6-3.39	1.8-2.59	1-1.79
مستوى التصورات	مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً

السؤال الأول: ما مستوى ممارسات الإرهاب التنظيمي ممثلة ب (إرهاب القادة وإرهاب الزملاء) بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت؟

## جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإرهاب التنظيمي

المستوى الممارسة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
منخفض	1	0.83	2.58	إرهاب القادة
منخفض	2	0.77	2.33	إرهاب الزملاء
منخفض		0.77	2.44	المتوسط العام لفقرات الإرهاب التنظيمي

يبين الجدول (3) أن اتجاهات الموظفين نحو مستوى ممارسات الإرهاب التنظيمي بمجمع الدوائر الحكومية كانت منخفضة، حيث بلغ المتوسط العام لبعدي الإرهاب التنظيمي (2.58)، وانحراف معياري بلغ (0.77)، مما يشير إلى أن الإرهاب التنظيمي كان بمستوى ممارسة منخفضة، ويعود ذلك إلى أخلاقيات المجتمع الحضرمي ومستوى الالتزام الديني، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (مظهر، 2018) والتي توصلت إلى مستوى ممارسة متوسطة للإرهاب. كما احتل إرهاب القادة المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (2.58)، وانحراف معياري (0.83)، وجاء إرهاب الزملاء في المرتبة الثانية بمتوسط بلغ (2.33)، وانحراف معياري (0.77)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الساعدي، وآخرون، 2018) ودراسة (مظهر، 2018) في ارتفاع مستوى الإرهاب كلما اتجه إلى المستوى الإداري الأعلى.

السؤال الثاني: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت ؟

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة الوظيفية

مستوى التصورات	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفع	1	0.68	3.73	العلاقات الاجتماعية
مرتفع	4	0.69	3.84	الأمن الوظيفي
مرتفع	3	0.96	3.41	الترقية والتقدم الوظيفي
متوسط	2	1.09	3.21	المشاركة في اتخاذ القرارات
ضعيف	5	0.83	2.43	الأجور والتعويضات
مرتفع		0.83	3.48	المتوسط العام لجودة الحياة الوظيفية

يبين الجدول (4) أن اتجاهات الموظفين نحو مستوى جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (3.48)، وانحراف معياري بلغ (0.83)، مما يشير إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية مرتفع، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عيسوي، والطحان، 2018)، في حين تختلف هذه النتيجة مع دراسة (الهاشمي، والعضايلة، 2017) التي أظهرت مستوى متوسطاً، (الحسني، 2016) والتي توصلت إلى مستوى منخفض. كما يظهر الجدول أن بعد الأمن الوظيفي جاء في المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (3.84) وانحراف معياري (0.69)، تلاه في المرتبة الثانية بعد العلاقات الاجتماعية بمتوسط بلغ (3.73)، وانحراف معياري (0.68)، وجاء بعد الترقية والتقدم الوظيفي في المرتبة الثالثة بمتوسط بلغ (3.41)، وانحراف معياري (0.96)، في حين جاء كل من بعدي المشاركة في اتخاذ القرارات والأجور والتعويضات في المرتبتين الرابعة والخامسة، بمتوسطين بلغا (3.21، 2.43) على التوالي، وانحراف معياري (1.09، 0.83) على التوالي.

#### 16-2 اختبار فرضيات الدراسة :

#### 16-2-1 الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

للإرهاب التنظيمي، ممثلاً بـ (إرهاب القادة، وإرهاب الزملاء) في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

قبل البدء في تطبيق اختبار الانحدار لفحص فرضيات الدراسة، قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05). وتم أيضاً التأكد من اتباع بيانات التوزيع الطبيعي (Normal distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مع مراعاة أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1)، والجدول (6) يبين نتائج هذه الاختبارات:

جدول (6) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

المتغيران المستقلان	VIF	Tolerance	Skewness
إرهاب القادة	1.530	0.654	0.394
إرهاب الزملاء	1.002	0.998	0.786



ويلاحظ من الجدول (6) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وتتراوح بين (1.002-1.350)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (-0.998-0.654)، وهي أعلى من (0.05)، ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء حيث كانت القيم أقل من (1).

## جدول (7)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر إرهاب القادة في جودة الحياة الوظيفية

البعد	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
إرهاب القادة	0.100	-0.589	-6.429	0.000
إرهاب الزملاء	0.095	-0.565	-6.044	0.000
الدرجة الكلية للإرهاب التنظيمي	0.099	-0.596	-6.561	0.000

يشير الجدول (7) إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإرهاب التنظيمي ببعديه مجتمعة ومنفردة في جودة الحياة الوظيفية، حيث بلغت قيمة (T=-0.596) ومستوى دلالة إحصائية (0.00)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية في مجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت).

أ. الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

لإرهاب القادة في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

## جدول (8)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر إرهاب القادة في جودة الحياة الوظيفية

المتغيرات	التباين المفسر R <sup>2</sup>	المعامل B	قيمة Beta	معنوية النموذج		T	الاحتمالية
				Sig	F		
المقدار الثابت	0.346	4.991	-	0.00	41.335	20.437	0.000
إرهاب القادة		-0.641	-0.565			-6.429	0.000



يتبين من الجدول (8) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير إرهاب القادة في جودة الحياة الوظيفية، حيث بلغت قيمة (F=41.335)، وهي قيمة موجبة عند مستوى دلالة أقل من 0.05 مما يعني صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة بمعنى قبول نموذج الانحدار في تفسير العلاقة بين إرهاب القادة وجودة الحياة الوظيفية، ويلاحظ من الجدول أن نسبة التباين المفسر قد بلغت (0.396)، وهذا يعني أن ما يفسر المتغير المستقل (إرهاب القادة) من التغير في المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) وفقاً لبيانات الدراسة قد بلغت (0.396)، وعليه يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل والذي ينص على (وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإرهاب القادة في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت).

ب. الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإرهاب الزملاء في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت.

#### جدول (9)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر إرهاب الزملاء في جودة الحياة الوظيفية

الاحتمالية	T	معنوية النموذج		قيمة Beta	المعامل B	التباين المفسر R <sup>2</sup>	المتغيرات
		Sig	F				
0.000	19.460	0.00	36.533		4.969	0.319	المقدار الثابت
0.000	-6.044			-0.565	-0.576		إرهاب الزملاء

يتضح من الجدول (9) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير إرهاب الزملاء في جودة الحياة الوظيفية، حيث بلغت قيمة (F=36.533)، وهي قيمة موجبة عند مستوى دلالة أقل من 0.05 مما يعني صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة بمعنى قبول نموذج الانحدار في تفسير العلاقة بين إرهاب الزملاء وجودة الحياة الوظيفية، ويلاحظ من الجدول أن نسبة التباين المفسر قد بلغت (0.319)، وهذا يعني أن ما يفسر المتغير المستقل (إرهاب الزملاء) من التغير في المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) وفقاً لبيانات الدراسة قد بلغت (0.319)، وعليه يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل والذي ينص على (وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لإرهاب الزملاء في جودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت).

16-2-2 الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول متغيرات الدراسة تعزى إلى خصائصهم الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

بهدف اختبار الفرضية الثالثة تم استخدام اختبار (T- Test) لعينتين مستقلتين بهدف اختبار الفروق التي تعود إلى الجنس، وتحليل التباين الإحادي (One Way Anova) لكل من المسمى الوظيفي، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وكانت النتائج على النحو الآتي:

أولاً: الفروق باختلاف متغير الجنس:

تم إجراء (T- Test) لاختبار الفروق في إجابات العينة والتي تعزى إلى الجنس، حيث يظهر الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين حول متغيرات الدراسة (الإرهاب التنظيمي، وجودة الحياة الوظيفية)، تعزى لمتغير الجنس (ذكر أو أنثى)؛ حيث بلغت قيمة ( $T=23.835$ ) والدلالة الإحصائية (0.00)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه يمكن القول بوجود فروق معنوية تعزى لمتغير الجنس نحو متغيرات الدراسة (الإرهاب التنظيمي، وجودة الحياة الوظيفية) بمجموع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت، ويبين الجدول أن الفروق لصالح الإناث وذلك لكون المتوسط الحسابي للإناث أكبر من الذكور حيث بلغ (3.188).

#### جدول (10)

نتائج اختبار (Independent Sample –Test) للفروق في حول متغيرات الدراسة باختلاف الجنس

المتغير	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	التفسير
الجنس	ذكر	72	2.702	0.577	23.835	0.000	معنوي
	أنثى	8	3.188	0.201			

ثانياً: الفروق باختلاف متغير المسمى الوظيفي:

تشير نتائج الجدول (11) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية باختلاف المسمى الوظيفي.

## جدول (11)

تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق باختلاف متغير المسمى الوظيفي

المتغير	فئات المتغير	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة	التفسير
المسمى الوظيفي	مدير عام	79	1.813	14.708	0.000	معنوي
	مدير إدارة		2.688			
	رئيس قسم		3.188			
	موظف		2.888			

وللتعرف على مصدر الفروق تم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، وأظهرت النتائج وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في المسمى الوظيفي (مدير عام) وبين أفراد العينة في المسمى الوظيفي (مدير إدارة) وذلك لصالح أفراد العينة في المسمى الوظيفي (مدير إدارة). كما تظهر النتائج وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في المسمى الوظيفي (مدير عام) وبين أفراد العينة في المسمى الوظيفي (رئيس قسم) وذلك لصالح أفراد العينة في المسمى الوظيفي (رئيس قسم). وكذلك وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في المسمى الوظيفي (مدير عام) وبين أفراد العينة في المسمى الوظيفي (موظف) وذلك لصالح أفراد العينة في المسمى الوظيفي (موظف).

## ثالثاً: الفروق باختلاف متغير العمر:

تشير نتائج الجدول (12) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية باختلاف العمر.

## جدول (12)

تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق باختلاف متغير العمر

المتغير	فئات المتغير	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة	التفسير
العمر	أقل من 30 سنة	79	3.125	24.262	0.000	معنوي
	من 30 إلى أقل من 40 سنة		2.911			
	من 40 إلى أقل من 50 سنة		2.750			
	50 سنة فأكثر		1.625			

وللتعرف على مصدر الفروق تم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، وأظهرت النتائج وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في الفئة التي تقل أعمارهم عن 30 سنة وبين أفراد العينة في الفئة من 50 سنة فأكثر وذلك لصالح



أفراد العينة في الفئة التي تقل أعمارهم عن 30 سنة. وكذلك وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) وبين أفراد العينة في الفئة من 50 سنة فأكثر وذلك لصالح أفراد العينة في الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة). كما أظهر التحليل وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة) وبين أفراد العينة في الفئة من 50 سنة فأكثر وذلك لصالح أفراد العينة في الفئة العمرية (من 40 - أقل من 50 سنة).

#### رابعاً: الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي:

تشير نتائج الجدول (13) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية باختلاف المؤهل العلمي.

#### جدول (13)

تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي

المتغير	فئات المتغير	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة	التفسير
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	79	2.500	6.131	0.003	معنوي
	دبلوم		2.725			
	بكالوريوس		2.984			

وللتعرف على مصدر الفروق تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، وأظهرت النتائج وجود فروق معنوية بين أفراد العينة في المستوى العلمي بكالوريوس وبين أفراد العينة في المستوى دبلوم وذلك لصالح أفراد العينة في المستوى العلمي بكالوريوس.

#### رابعاً: الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة:

تشير نتائج الجدول (14) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية باختلاف سنوات الخبرة.

#### جدول (14)

تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق باختلاف سنوات الخبرة

المتغير	فئات المتغير	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة	التفسير
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	79	3.000	8.833	0.000	معنوي
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات		3.042			
	من 10 إلى أقل من 15 سنة		2.438			
	15 سنة فأكثر		2.469			

وللتعرف على مصدر الفروق تم استخدام اختبار شيفيه، وأظهرت النتائج وجود فروق معنوية حول متغيرات بين أفراد العينة الذين سنوات خبرتهم بين (5 إلى 10 سنوات) وبين أفراد العينة كل من سنوات خبرتهم بين (10-15 سنة) و (15 سنة فأكثر) وذلك لصالح أفراد العينة الذين سنوات خبرتهم بين (5 إلى 10 سنوات).

بناء على تحليل الفروق يمكن القول برفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل والذي ينص على " وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول أثر الإرهاب التنظيمي في الحد من جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى خصائصهم الديموغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)".

### 17- نتائج الدراسة:

يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في النقاط الآتية:

- أن ممارسات الإرهاب التنظيمي في مجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت كانت بدرجة منخفضة، وقد اختلفت مع دراسة (مظهر، 2018) والتي أظهرت مستوى ممارسة متوسطاً.
- جاء إرهاب القادة في المرتبة الأولى وبمستوى ممارسة منخفض، بينما جاء إرهاب القادة ثانياً وبمستوى ممارسة منخفض أيضاً، وهذا ما توافقت فيه الدراسة مع دراسة (الساعدي، وآخرون 2016) التي توصلت إلى أن إرهاب الإدارة للعاملين يفوق أنواع الإرهاب الأخرى، ودراسة (مظهر، 2018) والتي استنتجت أن ممارسات الإرهاب الإداري يرتفع كلما ارتقينا في الهرم الإداري.
- كما أظهرت النتائج مستوى متوسطاً لجودة الحياة الوظيفية بمجمع الدوائر الحكومية بوادي حضرموت وهو ما اتفقت فيه مع دراسة (عيسوي، والطحان، 2010)، واختلفت مع دراسة (الهاشمي، والعضايلة، 2017)، والتي توصلت إلى مستوى مرتفع لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، ودراسة (الحسني، 2016) والتي توصلت النتائج إلى مستوى منخفض لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- بينت النتائج أن الأمن الوظيفي والعلاقات الاجتماعية والترقية والتقدم في العمل كأبعاد لجودة الحياة الوظيفية في مجمع الدوائر الحكومية وفقاً لمدرجات العاملين كانت بمستوى مرتفع، في حين كانت تصوراتهم لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات، بمستوى توافر متوسط، وقد كان مستوى توافر بعد الأجور والتعويضات منخفضة.
- أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية، وأن أبعاد الإرهاب التنظيمي تفسر حوالي (60%) من التغيرات الحاصلة في جودة الحياة الوظيفية، مع اختلاف ترتيب تأثيرها، حيث جاء بعد إرهاب القادة في الترتيب الأول من حيث التأثير ثم جاء ثانياً بعد إرهاب زملاء.

- أشارت النتائج إلى وجود فروق معنوية في إجابات أفراد العينة حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى اختلافهم من حيث (الجنس) ولصالح الإناث. وقد يشير ذلك إلى حساسية المرأة تجاه الأحداث.
- بينت النتائج وجود فروق معنوية في إجابات أفراد العينة حول أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى اختلافهم من حيث (المسمى الوظيفي - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).
- كانت معنوية الفروق وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي لصالح كل من (مدير إدارة - رئيس قسم - موظف)، فيما كانت لمتغير المؤهل العلمي لصالح البكالوريوس، في حين كانت لمتغير الخبرة لصالح الفئة التي عدد سنوات خبرتها بين (5-10).
- تعود معنوية الفروق في إجابات المبحوثين وفقاً لمتغير العمر لصالح الفئات العمرية (أقل من 30) و(من 30 إلى أقل من 40) و(من 40 إلى أقل من 50).

### 18- التوصيات:

- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وبهدف الحد من ممارسات الإرهاب التنظيمي، ورفع مستوى جودة الحياة الوظيفية فإننا نقدم التوصيات الآتية:
- إشراك العاملين بدورات تدريبية عن أساليب التعامل المرغوبة مع الزملاء، واحترام الأفكار والآراء، والتنافس الشريف، وعدم ممارسة السلوكيات السلبية كالعدوانية، والصراع، والفوقية في التعامل.
  - العمل على تحسين مستوى الأجور والتعويضات لتتلاءم مع غلاء المعيشة نتيجة ظروف الحرب والحالة الاقتصادية للبلد، وتناسب الأجور والحوافز للجهود المبذولة والمؤهلات العلمية، واحتياجات الأفراد العاملين، وتفعيل التأمين الصحي في القطاع العام.
  - تعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات لما له من دور في تحفيز العاملين وزيادة الأداء، وذلك باتباع أساليب الإدارة بالمشاركة.
  - دراسات مقترحة للباحثين:
  - إعادة تطبيق الدراسة على القطاع الخاص، وذلك باعتبار أن ممارسة السلوكيات السلبية في القطاع العام قد تكون أقل نظراً للوائح والقوانين الحكومية، بخلاف القطاع الخاص الذي من الممكن أن يفصل موظف لأتفه الأمور.
  - إجراء المزيد من الدراسات في مجال السلوكيات السلبية وجودة الحياة الوظيفية في قطاعات ومرافق أخرى للتأكد من النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وربط المتغيرات المدرسة بمتغيرات أخرى.



## 19- المراجع :

- أبو شيخه، نادر أحمد (2010) ادارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان.
- البربري، مروان حسن (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى - غزة، فلسطين.
- بن كليب، محسن محمد (2018) أثر الخوافز في التمكين الإداري: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للمياه والصرف الصحي بمدينة المكلا- حضرموت، مجلة الريان للعلوم الانسانية والتطبيقية، المجلد 1، العدد 1، ص 197-228، اليمن.
- بو خلف، فاطمة الزهرة، وبلعباس، نورة (2015) محددات علاقات العمل غير الرسمية في المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند اولحاج البوير، الجزائر.
- ثورية، بركبية (2017) إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ضل بعض المتغيرات الديمغرافية دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- جاد الرب، سيد محمد (2008) جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر.
- جميلة، بن زاف (2015) العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة: دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، ص 59-70.
- الحسيني، وسام محمد (2016) أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- حند، محمد العيد (2015) مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، الجزائر.
- خطاب، عايدة سيد (2001) العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي.
- الدليمي، محمود فهد، وعبدالله، حسين علي (2018) تأثير الاستقواء في مكان العمل على سلوكيات العمل السلبية: بحث تحليلي استطلاعي لآراء عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة كربلاء، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد 7، العدد 27، ص 31-62.
- رشيد، ميسون عبدالكريم محمد (2018) قياس وتعزيز الالتزام التنظيمي: دراسة لعينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 117، ص 92-106، العراق.
- الركابي، كاشاني، وعبدالستار، رنا (2018) تأثير إدارة الانطباع في تعزيز الانغماس الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين العاملين في شركة أور العامة محافظة ذي قار، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد 7، العدد 27، ص 63-98.
- الساعدي، مؤيد يوسف نعمة، والشاهين، نداء صالح مهدي (2016) بناء مقياس الإرهاب التنظيمي في منظمات التعليم العالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 109، ص 127-143.

- الساعدي، مؤيد، وآخرون (2017) الإرهاب التنظيمي وانعكاساته على ضغوط العمل بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من التدريسيين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، المجلد 10، العدد 1، ص 232-182.
- شاهين، فرنسيس، وجرادات، عبد الكريم (2012) مقارنة العلاج العقلائي والانفعالي السلوكي بالتدريب على المهارات الاجتماعية في معالجة الإرهاب الاجتماعي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 6، العدد 26، ص 1260-1290.
- الطائي، فيصل علوان، وصكر، عبدالله علي (2017) أثر الصمت التنظيمي على القدرات الرئيسة للسلوك التنظيمي الإيجابي: دراسة تحليلية لآراء عينة من منتسبي مديرية شرطة محافظة كربلاء، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد 6، العدد 21، ص 93-53.
- العبيدي، عصام عليوي صاحب (2018) الكياسة التنظيمية ودورها في تخفيف سلوكيات الفضاضة في مكان العمل: دراسة تحليلية لعينة من المدارس الإعدادية في قضاء المسيب، مجلة كلية التربية الأساسية والعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، العدد 38، ص 1429-1447.
- عجيل، سامية هاني، والعايدين، علي رزاق (2015) القيادة الإقناعية ودورها في تخفيض مقاومة التغيير، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 10، العدد 33، ص 243-266.
- العربي، بن داود (2014) المشاركة في اتخاذ القرارات والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 16، ص 167-180، الجزائر.
- العريقي، منصور محمد (2009) السلوك التنظيمي، منشورات جامعة العلوم والتكنولوجيا، الطبعة الأولى، صنعاء.
- العريقي، منصور محمد إسماعيل (2009) إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، منشورات جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.
- عفان، حيران (2014) "جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة ميدانية بمؤسسة نפטال بسكرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- العكش، علاء خليل (2007) نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- العمري، محمد بن سعيد، والياقي، رندة سلامة (2017) أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 1، عمان.
- العميان، محمود سلمان (2004) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان.
- العنزري، سعد والفضل، سما (2007) "فلسفة نوعية حياة العمل في الألفية الثالثة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد 45، ص 85-68.
- عيسوي، نيفين سعيد بيومي، والطحان، عماد عبد الخالق صابر (2018) "رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 38، العدد 3، ص 214-189.

- لطفي، طلعت إبراهيم (2007) *علم اجتماع التنظيم*، دار غريب للطباعة، مصر.
- اللوزي، موسى سلامة (2003) *التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة*، دائل وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان.
- المحتسب، لينة حسام، وجلعود، مروان سعيد (2005) *العوامل المؤثرة على في تطوير أداء موظفي البنوك: دراسة تطبيقية ميدانية على محافظة الخليل - فلسطين وعلاقتها بالرضا الوظيفي*، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد 19، العدد 2، ص 85-112.
- مرسي، مرفت محمد السعيد (2014) *أثر القيادة التبادلية في الشعور بعدم الأمان الوظيفي والانسحاب النفسي من العمل: دراسة ميدانية*، المحلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 2، ص 165-198.
- مرعي، محمد مرعي (2003) *التحفيز المعنوي وكيفية تفعيله في القطاع العام الحكومي العربي*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- المرنيخ، مرفت (2004) *تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة*، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مظهر، عهود يوسف (2018) *"واقع الإرهاب الإداري في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني وأثره على مستقبل الحكومة والتدريب الإداري من وجهة نظر العاملين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني"* مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، المجلد 6 العدد 1، ص 25-47.
- معروف، أنس معن، وآخرون (2018) *الأمان الوظيفي ودوره في خفض دوران العمل في المنظمات التعليمية: دراسة حالة في الجامعات الأهلية بأربيل*، مجلة جامعة جيهان - أربيل العلمية، إصدار خاص، العدد 2، الجزء B، ص 283-300.
- النصاروي، حامد عادل عباس (2018) *"القيادة المدمرة ودورها في تنمية الرهاب لدى الأفراد العاملين، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد 15، العدد 4، ص 627-660.
- الهاشمي، رياض بن حسين، والعضيلة، علي بن محمد (2017) *"أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها"*، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 13، العدد 1، ص 1-30.
- الهيتي، خالد (2003) *إدارة الموارد البشرية*، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- هيل، نورمان سي، ترجمة إبراهيم بن حمد القعيد (1422)، *فن التعامل مع الزملاء*، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض.

## 19-2 المراجع باللغة الانجليزية:

- Bandura, A., (1998). "Mechanisms of Moral Disengagement." In W. Reich, (Ed.) *Origins of Terrorism: Psychologies, Ideologies, Theologies, State of Mind*. Washington, D. C.: Woodrow Wilson International Center for Scholars pp. 161-191.
- Bharathi, P. et al (2011) "Quality of work life perception of college Teachers" *Indian Journal of commerce & Management Studies*, Vol. 11, No. 1, p 48-49.
- Caldwell, Can & Carranco, Mayra, (2010) "Organizational Terrorism, and Moral Choices- Exercising Voice When the Leader is Problem, *Journal of Business Ethics*, No.97, p 159-



- Fox, Suzy & Cowan, Renee, L., (2015) " Revision of workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace", *Human Resource Management Journal*, Vol.25, No.1, p 116-130.
- Gupta, D. K., (2006). "International Terrorism and The Costs of Over-Reaction." *Public Money & Management*, Vol. 26, Iss. 5, pp. 274-275.
- LaVan, H. and W. Martin: (2008), "Bullying in the U.S. Workplace: Normative and Process-Oriented Ethical Approaches", *Journal of Business Ethics*, 83(2), 147–165.
- Macovei, Crenguta., Mihaela (2016) "Measuring Job Anxiety in Military organization International Conference Knowledge- Based Organization vol.Xxii, No.2, p.451-456.
- Mahmoudi, Narges, et al (2015) "The relationship between work life quality and high school teacher creativity of Rasht, Iran" *Indian Journal of fundamental and applied life science* ISSN- 6345, Vol.5, pp. 717- 724.
- McKay, R., Arnold, D., Fratzl, J., and Thomas, R., (2008). "Workplace Bullying in Academia: A Canadian Study." *Employee Responsibilities & Rights Journal*, Vol. 20, Iss. 2, pp. 77-100.
- Spector. E., et al( 2006) "The Dimensionality of Counterproductive : Are all Counterproductive Behaviors Created Equal?", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.68, No.3, p.446-460.
- Sutton R. (2007). *The No Asshole Rule: Building a Civilized Workplace and Surviving One That Isn't* . Warner Business Books. New York: Boston.

### 19-3 الروابط الالكترونية:

- الرشيد، صالح ، ارهاب اداري، معهد الامام الشيرازي الدولي للدراسات، واشنطن: <http://www.arabhrm.com> تم الرجوع في 2019/10/14
- شغيدل، كريم، الارهاب الاداري، مجلة الصباح، العراق، <http://alsabaah.iq/12> تم الرجوع الية في 2019/10/14
- العنقري، الارهاب الاداري، صحيفة المدينة، 4 / 6 / 2010، <https://www.almadina.com/article/9919> تم الرجوع الية في 2019/10/14
- اللعيد، فهد حمود (2016) الإرهاب الاداري دواعش في الظلام، صحيفة مكة السعودية، 4 / 5 / 2016، <https://makkahnewspaper.com/article/134377> تم الرجوع في 2019/10/14

## **The Impact of Organizational Terrorism on Reducing the Quality of Work Life Field Study on Workers in the Complex Departments in Seiyoun - Wadi Hadhramout**

Dr.. Abdellah Muhammad Al-Hamed

### **Abstract**

The study aims to determine the impact of the relationship between organizational terrorism (leaders' terrorism, coworkers' terrorism) and the quality of career life in the complex of departments in Seiyoun Wadi Hadhramout. It also aimed at testing the extent of differences in the effect of organizational terrorism on the quality of the working life due to demographic changes. To achieve the objectives of the study, the study relied on the descriptive analytical method, where a questionnaire was designed to collect data. Where the study population consisted of (362) employees of (16) departments in the public administrations of the ministries in Wadi Hadhramout, located in the Departments Complex in Seiyoun. A random sample was withdrawn from the community by (110) employees, and the number of questionnaires valid for analysis was (80). The data was analyzed using the statistical analysis software (SPSS), and the results of the study showed low practices of organizational terrorism, and an average level of quality of work life. The results of the study also found a correlation and moral effect of organizational terrorism in the quality of career life in the district complex in Wadi Hadhramout. It also showed statistically significant differences in the study variables (organizational terrorism, and the quality of the functional life) due to the demographic variables.

Key words: organizational terrorism; leaders' terrorism; coworkers' terrorism, quality of work life, constituency complex, Wadi Hadhramout.